



ASSURER

27 octobre 2017
N°223



Fédération Française de l'Assurance

L'ASSURANCE DANS UN MONDE EN DISRUPTION
//27.OCT.17//
9^{ème} CONFÉRENCE INTERNATIONALE DE L'ASSURANCE

Réunis à la FFA, les principales autorités françaises, européennes et internationales en matière d'assurance, des dirigeants de grands groupes et de nombreux spécialistes ont évoqué les enjeux de l'assurance dans un monde en disruption.

Édito de Bernard Spitz, Président de la FFA

L'assurance est au cœur de la protection des Européens et de la croissance européenne. Avec le Brexit, la France devient le premier marché de l'Union européenne, et Paris la capitale continentale de l'assurance.

Pour accompagner les transformations de la société, l'assurance doit s'adapter aux phénomènes de disruption qui se généralisent à toutes ses activités.

La disruption technologique d'abord, qui révolutionne nos vies. Avec le développement des véhicules connectés plus sûrs, de l'e-santé qui simplifie la vie de nombreux patients, de l'intelligence artificielle qui facilite l'accès à l'information. Mais aussi avec l'apparition de

nouveaux risques comme les risques cyber. La protection des données personnelles est un enjeu pour le secteur de l'assurance et doit permettre à tous de bénéficier, en confiance, des opportunités offertes par ces nouvelles technologies.

La disruption réglementaire ensuite. Les assureurs s'attachent à faire respecter le principe d'une *better regulation* en lieu et place d'une surenchère normative qui ne peut qu'être nuisible. La révision de Solvabilité 2 en 2018 devra ainsi redonner davantage de souplesse et faciliter l'investissement dans l'économie productive.

La disruption politique, enfin. Face à la montée des populismes, face au risque

de fragmentation potentielle de l'Union, les grands pays européens – La France, l'Allemagne, l'Italie – doivent être les garants d'une Europe qui se réinvente. Face à un océan d'incertitudes, l'assurance restera pour les citoyens un îlot de continuité et de stabilité. Disruption technologique, politique, réglementaire, dérèglement climatique, etc. : les assureurs ont un rôle fondamental à jouer dans la protection de la société face aux mutations qui s'imposent à elle. Pour mener à bien leurs missions, il est indispensable qu'ils bénéficient d'un cadre réglementaire adapté, favorisant notamment l'investissement de long terme, en France comme en Europe. ■

Assurer le financement de l'économie

François Villeroy de Galhau,
Gouverneur de
la Banque de France



Dans un monde qui est en bouleversement à bien des titres, les assureurs ont un rôle fondamental à jouer dans la stabilisation et le financement de l'économie. Le secteur de l'assurance est le principal investisseur institutionnel de la zone euro, avec un total d'actifs de près de 7 800 milliards d'euros au deuxième trimestre 2017, dont plus de 2 600 milliards pour le seul marché français. Diriger ces flux d'investissement vers les secteurs qui ont besoin de financement de long terme est essentiel pour notre économie: les infrastructures évidemment,

mais également les entreprises, afin de leur donner la possibilité de se développer non plus seulement en empruntant mais aussi, et surtout, en levant des fonds propres. Ces fonds propres indispensables pour l'innovation ne représentent en France que 64 % du PIB fin 2016, moitié moins qu'aux États-Unis. Les assureurs peuvent répondre à ce défi en prenant l'initiative de nouveaux produits d'épargne, visant une triple compatibilité avec l'environnement économique actuel: s'adapter à l'environnement de taux d'intérêt bas persistants, orienter davantage les ressources vers le financement de l'investissement productif, répondre aux attentes des épargnants français plus attachés à la sécurité qu'à la liquidité. Ceci suppose des produits d'épargne de long terme, moins liquides mais assortis d'une forme de protection du capital, et bénéficiant du rendement plus élevé des actions dans la durée.

Ils peuvent aussi y répondre en préparant la revue du nouveau cadre réglementaire issu de la directive Solvabilité II. Près de deux ans après son entrée en application, le moment est propice pour analyser, notamment, ses impacts sur les comportements d'investissement et le financement de l'économie, et proposer des ajustements. Des amendements sur les projets et les entreprises d'infrastructure sont d'ores et déjà entrés en vigueur afin d'adapter le calibrage des exigences en capital. Au-delà, les revues de la formule standard et des mesures du «paquet branches longues», prévues respectivement pour 2018 et 2020, sont des rendez-vous importants pour apporter les améliorations nécessaires, qui se préparent dès à présent. Les contributions des assureurs y sont très attendues. ■

Le rôle économique et social de l'assurance à l'ère de la disruption

Maria Bianca Farina,
Présidente de l'ANIA⁽¹⁾



De profondes évolutions économiques, politiques et sociales impactent le secteur de l'assurance.

Parmi elles, un

environnement financier marqué par des taux d'intérêt très bas, une pression réglementaire que rien ne semble arrêter et des innovations technologiques majeures.

La notion de risque elle-même est en pleine évolution. Les besoins de protection des familles et des entreprises requièrent des réponses rapides, innovantes et efficaces. Du fait, par exemple, de l'évolution démographique et du vieillissement des populations, un nombre croissant de personnes est exposé aux risques spécifiques au grand âge. Il en va de même pour le changement climatique qui conduit à une augmentation de la fréquence et de l'ampleur des catastrophes naturelles.

Ces transformations majeures, d'une part accroissent la pression sur les compagnies d'assurances. Ces dernières doivent en effet s'adapter pour continuer à se développer dans ce nouvel environnement. D'autre part elles mettent en lumière l'importance du rôle de l'assurance au niveau économique et social.

De quoi avons-nous besoin aujourd'hui pour relever ces défis et saisir les opportunités qui s'offrent à nous?

L'industrie de l'assurance peut sortir gagnante de ces évolutions, mais à condition d'agir rapidement. Elle doit innover non seulement dans son offre de produits, mais aussi dans son offre de services. Il est essentiel de définir de nouvelles stratégies d'investissement, de modifier l'organisation des entreprises et d'identifier de nouveaux modes de développement et de communication avec toutes les parties prenantes, en s'adaptant aux évolutions technologiques et démographiques.

Ces initiatives de la part des entreprises doivent toutefois être soutenues par des actions institutionnelles et réglementaires. En ce qui concerne la gestion des risques,

il est nécessaire de renforcer les partenariats publics et privés, ou de les créer *ex nihilo* lorsqu'ils n'existent pas, comme par exemple dans le cas des risques de tremblements de terre et d'inondations en Italie. Ceci permettrait une allocation optimale des ressources disponibles et fournirait aux familles et aux entreprises une protection adéquate contre les risques émergents.

Le cadre réglementaire – en particulier dans les domaines de la comptabilité et de la supervision prudentielle – devrait être simplifié afin de préserver le modèle économique des sociétés d'assurances. En tant qu'investisseurs institutionnels de long terme, celles-ci ont la capacité d'améliorer la stabilité des marchés et de soutenir l'économie.

Bien sûr, ces objectifs sont ambitieux. Mais compte tenu de la multiplication des nouveaux risques, les assureurs, les gouvernements et les régulateurs doivent plus que jamais conjuguer leurs efforts afin de garantir des perspectives de croissance, de stabilité et de protection pour tous, et en particulier pour les nouvelles générations. ■

(1) Association nationale des assureurs italiens.

Intelligence artificielle: disruption et opportunité du monde de l'assurance!

Grégory Renard,
Chief AI Officer
& Co-founder @xBrain



« *L'intelligence artificielle est la nouvelle électricité, et tout comme celle-ci, elle va transformer l'ensemble des industries!* »,

Andrew Ng, ancien Baidu⁽¹⁾ et professeur à Stanford.

Excellent me direz-vous, mais comment l'aborder et l'embrasser?

Avant, il nous faut comprendre le terme « Intelligence Artificielle » (IA). Celui-ci est surtout un chapeau au-dessus des notions de *Big Data*, de *Machine Learning* ou d'apprentissage profond (*Deep Learning*)... des datas, des algorithmes et de la puissance de calcul pour traiter des vecteurs!

Et oui, vous l'aurez compris, la machine apprend vite, très vite des vecteurs, et le

(1) Le géant chinois du web. (2) Internet Of Things.

travail que nous réalisons au quotidien, professionnels de l'IA, est de transformer notre monde en vecteurs afin de permettre à la machine d'apprendre, reproduire et industrialiser nos tâches cognitives dont nous ne voulons plus nous charger.

Mais quelles tâches cognitives?

En voici une liste non exhaustive:

Industrialisation de la relation clients 24/7:

– support 24/7 sans file d'attente au travers des *chatbots* vocaux et textuels;

– disponibilité sur tous les canaux: téléphone, email, sms ou *chat*;

– conseils conversationnels avec un accès à toute l'information disponible sans recherche dans un site Web.

Industrialisation et délégation des processus:

– gestion des emails au quotidien: réponses automatiques sur base de contenu, validation des pièces jointes et classification des images...

– création et suivi d'offres ou déclarations de sinistres;

– détection des fraudes.

Personnalisation au plus haut niveau:

– identification des profils clients et sauvegarde de leur profil;

– création automatisée d'offre personnelle en relation avec l'*IoT*⁽²⁾ ou la *Blockchain*.

Et bien plus encore! Imaginez votre avenir...

C'est une nouvelle dimension de productivité qui s'ouvre à vous car nous ne parlons pas d'effets multiplicateurs tels que 2, 3, 4 ou 5 mais d'effets multiplicateurs de performances à minima de 10, 100, 1 000 et plus encore!

Imaginez un agent de *call center* superviser plus de 100 conversations simultanées avec son nouveau binôme qu'est l'IA! Il sera bon et valorisant d'être un Agent Augmenté!

Ainsi l'Intelligence Artificielle vous tend les bras, osez-vous vous libérer de vos acquis, embrasser éthiquement et rapidement cette opportunité en gardant l'Homme au cœur de cette révolution? Nous n'attendons plus que vous pour créer ce nouveau monde de l'assurance! ■

L'assurance dans un monde de disruption

Gouverneur Dirk Kempthorne,
Président de GFIA⁽¹⁾



La disruption, nul ne la connaît mieux que le secteur de l'assurance. L'essence même de notre métier est d'apporter des

réponses à la disruption. D'une maison détruite par une catastrophe naturelle à une famille bouleversée par la mort d'un être cher: quand l'imprévu survient, les assureurs sont là.

Paradoxalement, le terme de disruption a totalement intégré notre vie quotidienne, la vie politique et la façon de faire des affaires dans le monde entier, secteur de l'assurance compris. Tout comme la profession de l'assurance se tient prête à réagir à toute disruption dans la vie de ses assurés, nous sommes également préparés à réagir aux disruptions dans notre secteur. Nous nous adaptons et innovons, tout en restant fidèles à nos valeurs de toujours:

apporter aux assurés une vie sereine et digne. Avec la diffusion rapide de la technologie, notre profession ne peut se permettre de refuser la disruption. Prenons par exemple l'un des plus grands disrupteurs technologiques de la dernière décennie – le smartphone – et son impact positif sur le secteur de l'assurance. Le smartphone désenclave les populations isolées et facilite l'accès à l'assurance. Imaginez un agriculteur en Afrique rurale. Quand une de ses bêtes meurt, il peut la prendre en photo, ce qui lui sert de preuve lors de sa déclaration de sinistre à l'assureur. Les experts ne sont plus obligés de parcourir des centaines de kilomètres sur des terrains difficiles. La disruption technologique est ainsi au service du plus grand nombre.

La Fédération mondiale des Associations d'Assurances, dont la FFA est membre, a créé le *Disruptive Technology Working Group*, groupe de travail sur les technologies disruptrices. L'objectif est de discuter avec les autorités comme avec les régulateurs, de l'impact des innovations et des disruptions

du secteur de l'assurance sur les politiques publiques. Des principes directeurs ont été définis pour guider ces discussions.

Nous ne pouvons pas réagir à la disruption de façon isolée. Les régulateurs doivent élaborer des règles qui préservent la confiance des consommateurs, tout en aidant les assureurs à conserver un « *level playing field* ». Les normes internationales doivent tenir compte des priorités locales. Les discussions ouvertes entre régulateurs, experts et entreprises d'assurances permettront de mieux comprendre les besoins des consommateurs dans un monde en pleine disruption.

Il est difficile de prédire dans quel monde nous vivrons d'ici cinq, dix ou vingt ans – technologiquement, politiquement, économiquement ou autre. Mais ce dont je suis sûr, c'est que les familles auront toujours besoin d'assurance. Notre profession est unie pour continuer à se développer et accompagner, aujourd'hui comme demain, les femmes et les hommes qui comptent sur nous. ■

(1) Fédération mondiale des Associations d'Assurances.

La disruption digitale et ses enjeux pour le secteur de l'assurance

Isabelle Falque-Pierrotin,

Présidente de la CNIL
et Présidente du G29



Et si l'on regardait enfin la protection des données personnelles comme une opportunité? Ces données, et particulièrement dans

le monde de l'assurance, la mutation numérique en a fait un actif économique de première importance. Cela est vrai qu'il s'agisse pour l'entreprise de gérer sa relation avec ses clients, ses prospects ou encore ses employés.

Rien ne serait pourtant plus dommageable que d'oublier que ces données constituent aussi une part même de la personne humaine et de son identité. Y porter atteinte, les utiliser au corps défendant du consommateur, mal les protéger, c'est saper la confiance dans l'entreprise même, voire dans notre

écosystème économique – désormais tout entier numérique.

Assurer la protection des données personnelles est donc devenu un impératif stratégique. Le cadre juridique actualisé dont vient de se doter l'Europe avec le RGPD⁽¹⁾ entrant en vigueur en mai 2018 constitue pour cette raison un atout pour l'Europe et une incitation forte pour ses entreprises à occuper la première place sur un marché de la *privacy* en rapide expansion, et ce bien au-delà de notre continent.

L'arrivée de la nouvelle législation signe une responsabilisation accrue des acteurs économiques. Ceux-ci ne sont pourtant pas seuls face à ce défi. Depuis des années, la CNIL a ainsi élargi ses modes d'intervention pour se positionner en accompagnatrice de la mise en conformité. Pour cela, elle a mis au point de nouveaux outils de droit souple: label, codes de conduite, packs de conformité.

La CNIL a ainsi développé avec les acteurs de l'assurance une relation confiante et constructive. L'élaboration d'un pack de

conformité dédié à ce secteur, notamment, a constitué une étape importante dans l'élaboration de cette culture de la *compliance* que met en place le RGPD et dans l'esprit de laquelle nous allons encore intensifier notre action dans les années à venir.

Bien sûr, le RGPD n'épuise pas tous les défis posés par l'irruption des *Big Data* et de l'Intelligence Artificielle aux assureurs et à notre modèle de société. La dynamique de personnalisation des offres et des services qui traverse le secteur, notamment, ne conduit-elle pas à une remise en cause de la mutualisation, c'est-à-dire de la logique même de l'assurance et du pacte social sur lequel elle repose? Ces innovations ne déboucheront-elles pas sur de nouvelles formes de discrimination et d'exclusion? La CNIL ne saurait détenir toutes les clés de ces problèmes. En animant cette année un débat public sur les enjeux éthiques des algorithmes, elle participe néanmoins à la prise de conscience collective et à la recherche de réponses. ■

(1) Règlement Général européen pour la Protection des Données personnelles.

+ d'actualités sur le Web



Retrouvez sur le Web les temps forts de la 9^e conférence internationale de la FFA « L'assurance dans un monde en disruption ».

@ Sur le site Internet www.ffa-assurance.fr

Connectez-vous à l'interface bilingue français - anglais

→ visionnez le replay de la conférence

→ retrouvez les biographies de tous les orateurs

Sur le compte Twitter @FFA_assurance

→ découvrez les tweets et retweets postés pendant la conférence



Suivez-nous sur Twitter

En vous abonnant à notre fil Twitter @FFA_assurance, recevez nos actualités en temps réel.



Fédération Française de l'Assurance

Lettre d'information éditée par la Fédération Française de l'Assurance

26 bd Haussmann, 75311 Paris Cedex 9

Tél. : 01 42 47 94 08

www.ffa-assurance.fr

Directeur de la rédaction: Delphine Deleval

Rédacteurs: Delphine Deleval, Émilie Giraud, Cécile Martin
Conception/réalisation: BRIEF

Crédit photo: © Dziggyfoto-iStock, DR

ISSN: 1169-4319

Dépôt légal: Octobre 2017

Impression: FFA – 26 bd Haussmann, 75311 Paris Cedex 9