

# LES NOUVEAUX SERVICES EN ASSURANCE, POUR RENOUVELER L'EXPÉRIENCE CLIENT

## LES RAISONS DE CETTE ÉMERGENCE



Un contexte toujours plus concurrentiel : GAFA, assuretechs, bancassureurs...



De nouvelles réglementations qui favorisent l'émergence de nouveaux modèles



L'avènement des nouvelles technologies de l'information et de communication



De nombreuses évolutions techniques : IA, machine learning, APIs...



Des consommateurs toujours plus exigeants envers les marques et volatiles

## LES INITIATIVES DIFFÉRENCIANTES EN FRANCE



### OFFRIR UNE ASSURANCE TOUT-EN-UN BASÉE SUR LE MODÈLE DE L'ABONNEMENT

MAIF et Altima ont dévoilé l'Assurance Unique, un produit qui vise à couvrir tous les membres du foyer et tous les biens associés (objets, logements, véhicules), et ce pour tous types de risques.



### RÉPONDRE AUX NOUVELLES EXIGENCES DE MICRO-MOBILITÉ AVEC LIME

Allianz a noué un partenariat avec Lime pour couvrir, automatiquement et sans surcoût, les utilisateurs de Lime par le biais de 2 assurances : une responsabilité civile et une assurance individuelle accident



### PERSONNALISER L'EXPÉRIENCE CLIENT EN ASSURANCE SANTÉ

Mutuelle Ociene Matmut propose une assurance santé digitale et personnalisée via Cdiscount. Le parcours se veut rapide, efficace avec une terminologie repensée pour simplifier l'expérience.



### PROPOSER DES PRODUITS D'ASSURANCE INCLUSIFS AVEC WESTERN UNION

AXA s'est associée à Western Union pour proposer des produits d'assurance abordables et inclusifs. Le premier projet, Transfer Protect, permet de souscrire une assurance vie et invalidité en quelques clics.



### REGROUPER DES SERVICES POUR VIVRE AU MIEUX LA CRISE SANITAIRE

Le Groupe VYV a lancé Ensemble contre le #Covid19, qui propose notamment aux utilisateurs de prendre soin de leur santé, grâce à des informations médicales validées par des experts.

## LES INITIATIVES DIFFÉRENCIANTES À L'INTERNATIONAL



### TESTER L'ASSURANCE AUTO CONNECTÉE AVANT DE L'ADOPTER

UK - Metromile a lancé un nouveau service permettant à ses prospects de tester le Pay As You Drive et voir l'impact financier en comparaison avec une police d'assurance plus traditionnelle.



### PROPOSER SES PRODUITS SOUS FORME D'API VIA UNE MARKETPLACE

US - Nationwide a récemment lancé Partnership Platform, une place de marché qui regroupe, sous forme d'API, une grande partie du catalogue produits (assurance animaux, auto, habitation et professionnels).



### SURVEILLER SES PARAMÈTRES VITAUX GRÂCE À UNE APPLI

Allemagne - Generali a lancé VitalSigns & Care, une app qui permet à ses utilisateurs de surveiller leurs paramètres vitaux et d'obtenir des services personnalisés d'assurance et de prévention.



### SIMPLIFIER L'ASSURANCE VIA LA RECONNAISSANCE D'IMAGE

US - L'assureur Travelers a ajouté la reconnaissance d'image à son app Traverse permettant aux utilisateurs de souscrire une assurance en moins d'une minute en prenant en photo le bien à couvrir.



### RÉPARER GRATUITEMENT LES BOSSES SUR LES VOITURES DE SES ASSURÉS

Belgique - AG Insurance organise les AG Car Repair Days pour remercier ses clients titulaires d'un contrat auto de leur fidélité, en leur proposant de réparer gratuitement jusqu'à trois bosses sur leur véhicule.

## LES AVANTAGES DE CES NOUVEAUX SERVICES



Fidéliser les consommateurs



Capter les prospects



Se positionner comme un assistant du quotidien



Se démarquer de la concurrence



Multiplier les points de contact

## DEUX JEUNES POUSSÉS FRANÇAISES À LA LOUPE



"Des services innovants sur l'ensemble du parcours"

### Souscription

Simplification du processus de souscription grâce à l'imagerie satellite et l'IA, proposé avec Munich Re

### Gestion au quotidien

Docteur House, un service gratuit de téléconsultation pour son foyer avec trois options proposées

NouveauDépart, plateforme éco-responsable dédiée au déménagement en association avec Bulb (électricité verte)

Partenariat avec Netatmo pour renforcer la prévention effectuée auprès des assurés grâce aux objets connectés

Mes Petits Travaux, qui vise à simplifier la mise en relation avec des artisans pour des travaux au quotidien

### Déclaration de sinistre

Partenariat avec Lydia pour rembourser instantanément ses assurés en cas de sinistre



"S'affirmer comme le compagnon santé quotidien"

### Aide au quotidien

Chat médical gratuit pour l'ensemble de ses membres, disponible 24/7 avec réponse en moins de 24 heures

Alan Map, le moteur de recherche pour trouver un médecin ou un professionnel de santé

### Remboursement complémentaire

Remboursement d'une partie de l'abonnement à l'application de méditation Petit Bambou

Remboursement d'une partie de l'abonnement à l'application de méditation Headspace

### Accompagnement durant la Covid-19

Coup de Pouce, un programme complet visant à accompagner ses clients durant la crise sanitaire

Une plateforme de commande et d'envoi gratuits de masques aux salariés des entreprises assurées