

Webinaire

Nouveaux risques, nouvelles réponses assurantielles

13 novembre 2020

Sylvain RIVET, Directeur Général

Lydia da COSTA, Responsable Sinistres et Juridique

Laurence HOFFACKER, Responsable Souscription et Développement commercial

Menu

p.3

-1- Innovation & risques : le triangle des Bermudes
(Sylvain Rivet)

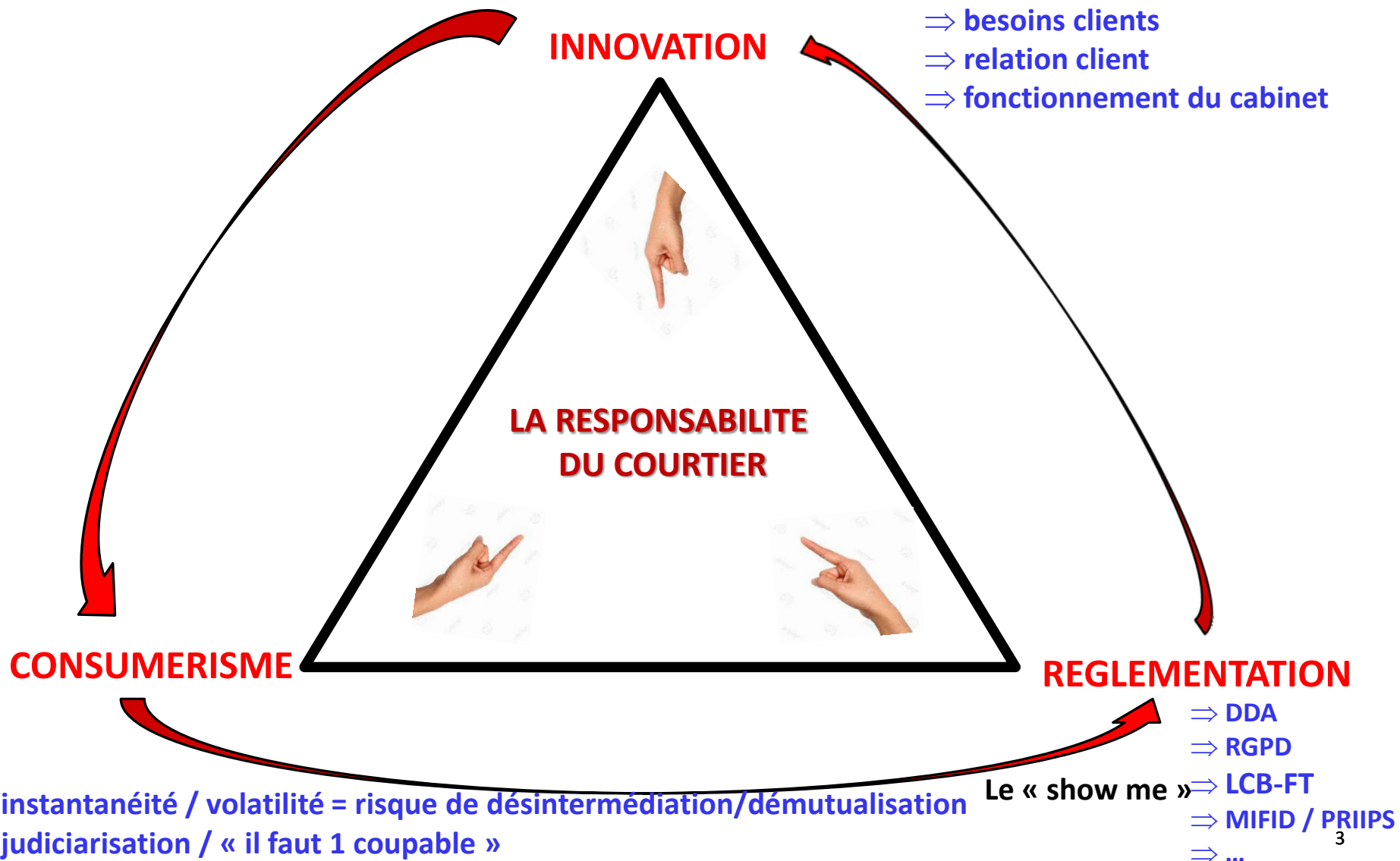
p.5

-2- Réglementation & sinistralité : focus sur les risques en pratique
(Lydia da Costa)

p.8

-3- CGPA PRO : une parade efficace
(Laurence Hoffacker)

-1.1- Le triangle des Bermudes



-1.2- Innovation & impacts sur l'activité du Courtier

L'Assurance : beaucoup de data et beaucoup d'administratif => un champ d'application idéal pour les nouvelles technologies

Les besoins évolutifs des clients, en intensité et en diversité :

- Risques technologiques (digitalisation, automation, Internet partout ...)
 - Risques psycho-sociaux, environnementaux, de conformité, financiers, sanitaires, ...
- => Des courtiers de plus en plus multi-compétents (ou poly-techniciens ...)

La mission du courtier :

- Analyser les besoins du client, au-delà des risques aléatoires traditionnels
- Proposer la meilleure offre du Marché
... en faisant attention au choix du porteur de risque ...
- Information du client et prévention

IA (ERM, Prévention,...)

IA (comparateur, benchmark marché,...)

BON CONSEIL

Les relations-clients :

- Fréquence et instantanéité = Internet & réseaux sociaux
- Multi-média
- Chatbots
- Signature électronique
- ...

CONTENU SITES

IA

Le fonctionnement du cabinet :

- Digitalisation & informatisation => productivité administrative
- Téléphonie intégrée au SI
- Acquisition de clients : Internet, téléphonie
- Gestion déléguée de sinistres (télé-expertise, IA, ...)
- ... et tous les risques d'une entreprise « normale » (cf ci-dessus)

CYBER

RGPD

CYBER

DDA

IA

PERTE DES ARCHIVESE

RCMS

-2.1- Les risques en pratique

La responsabilité rapportée à l'innovation technologique :

- Le numérique renforce considérablement les capacités et les libertés d'action (utilisation des données, célérité des systèmes de communication)
- **Comment les mécanismes classiques de la responsabilité appréhendent l'innovation ?**
- **Si le droit commun continue de s'appliquer, le droit de la responsabilité peut-il être transformé par le développement de la technologie ?**

La dangerosité des cyber-risques :

- **La dangerosité des cyber-risques n'est plus à démontrer**
- L'expansion de la numérisation/digitalisation a engendré de **nouveaux risques de continuité d'activité, de sécurité des données, d'organisation (de la prévention, notamment) et de réputation**
- **Explosion des échanges informatiques** du fait du développement du télétravail avec la crise sanitaire
- **Mesures de sécurité renforcées** pour garantir la **sécurité des systèmes d'information** et des **données traitées**



**AUGMENTATION
DU NOMBRE
D'ATTAQUES**

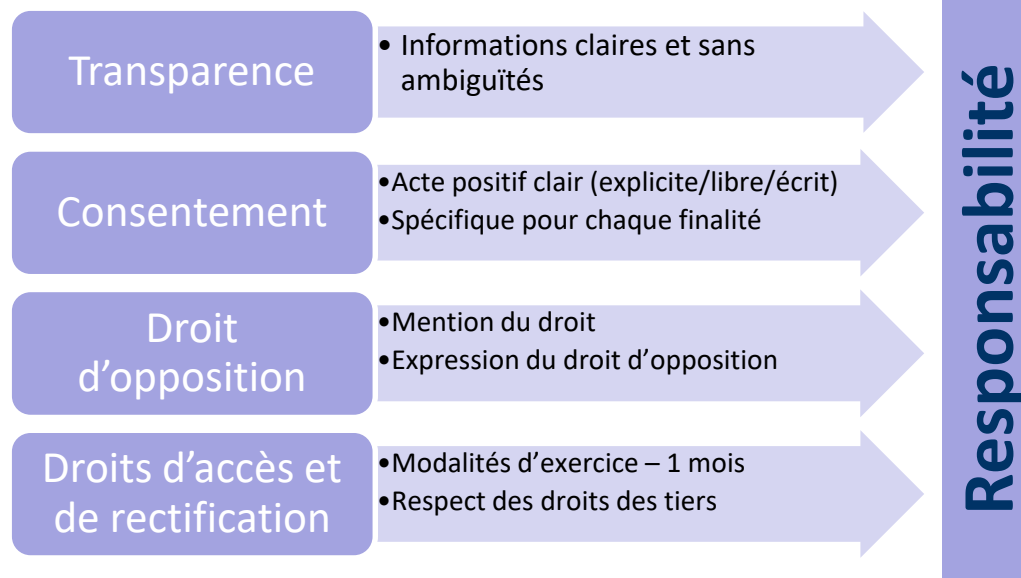
-2.2- Sécurisation des données à caractère personnel

- **Loi informatique et libertés** (Loi n° 78-17 dans sa dernière rédaction)
- « **RGPD** » (Règlement 2016/679 entré en vigueur le 25 mai 2018)

➤ **5 principes clés :**

1. Le principe de **finalité**
2. Le principe de **proportionnalité et de pertinence**
3. Le principe d'une **durée de conservation limitée**
4. Le principe de **sécurité et de confidentialité**

5. Les droits des personnes concernées



- **Décision de la CNIL du 18 juillet 2019 : 180K€ d'amende pour atteinte à la sécurité des données clients**

-2.3- L'innovation dans la distribution... mais pas sans règle

➤ Caractéristiques de la vente à distance dans le marché de l'assurance

« Le démarchage téléphonique consiste à contacter par téléphone un consommateur afin de lui proposer un produit ou un service, sans que l'intéressé ait effectué de demande explicite en ce sens auprès du professionnel ».

Communiqué de presse ACPR du 9 octobre 2019

- **Dématérialisation de la vente**
- **Appel sortant non sollicité**

➤ Constats opérés

- pas réservé au domaine de l'assurance
- atout avéré pour toute entreprise mais avec mauvaise réputation
- associations de consommateurs plébiscitant son interdiction
- en assurance, distributeurs militant pour son maintien avec un assouplissement des pratiques

- Avis du CCSF le 30 juin 2020 → **Loi Naegelen (24/07/2020)** :
 - la conclusion du contrat ne peut s'effectuer lors de l'appel « à froid »
 - **vente en 3 étapes**
 - consentement **libre et éclairé** du prospect

➤ Contrôles opérés par :

- **La DGCCRF** (« Bloctel » / C. Conso) **Décision du 18/02/2020 : Amende de 33K€**
- **la CNIL** **Délibération du 21/11/2019 : sanction de 500K€**
- **l'ACPR** **Décision du 28/02/2020: 2 mois d'arrêt commercial, blâme, publication nominative et publique de la sanction**

L'ACPR

- ⇒ **ne remet pas en cause le principe même de la VAD de contrats d'assurance**
- ⇒ **veille à ce que les opérateurs respectent les règles relatives à la prospection de la clientèle**
- ⇒ **c'est ainsi que plusieurs courtiers ont été « épinglés » sur le sujet en 2 ans**

CGPA Propose une Couverture des risques Cyber en inclusion (sans prime supplémentaire)



ASSISTANCE ET GESTION DE CRISE

150 k€/sinistre/an => (franchise 1500€)

- **NOTIFICATION** aux victimes du fait de la violation de leurs données personnelles à raison de 35000 par année d'assurance
- **assistance téléphonique** pour les personnes notifiées : un Service spécialisé pendant **90 jours par personne**

RESPONSABILITE CIVILE 350KE/AN/SINISTRE

- **En cas d'Atteinte aux données ou aux systèmes informatiques**, au retard mis à la révélation d'une atteinte aux données, **au non respect de la Charte relative à la Protection des données, au contenu du site internet** de l'intermédiaire
 - **Enquêtes administratives** = procédure engagée par la **CNIL** pour violation des données personnelles
 - **Cyber extorsion**
 - **Reconstitution de données**
 - **Pertes d'Exploitation** au cours de la période d'interruption d'activité
 - **Atteinte à l'Image**
- } **Sous limitation
50k€/sinistre/an
par garantie**

-3.2- CGPA PRO : aussi très utile en cas de...

Garantie Protection des archives pour le compte de tiers

=> 5 M€ /sinistre/an

dans le cadre de vos activités « non réglementées » complémentaires à vos activités de Distribution, en application d'une convention écrite, vous êtes notamment tenu de récolter des données que vous archivez et que vous restituez lorsqu'on vous en fait la demande.

+

Assistance et défense en cas de contrôle ACPR

=> 20 k€ /sinistre/an

+

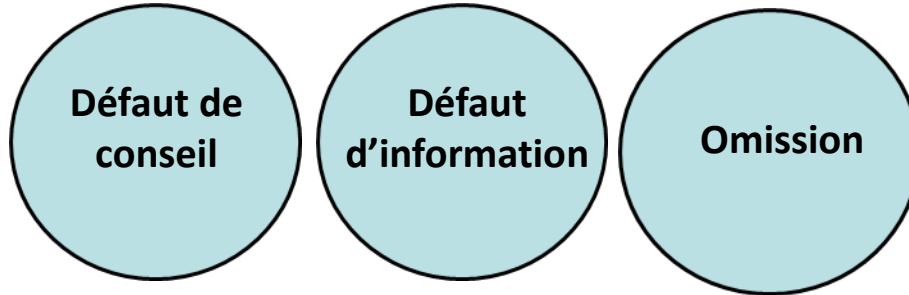
Garantie avance et caution pénale

=> 20 k€ /sinistre/an



-3.2- CGPA : un accompagnement humain pour vous aider à naviguer dans le triangle des Bermudes

Plus de prévention = moins de risque de Mise en Cause



ETRE CLIENT DE CGPA C'EST AUSSI BENEFICIER :

- **D'une Assistance à la gestion de Patrimoine grâce au partenariat CGPA/Fidroit**
- **De Formations en ligne CGPA Campus, E-learning**
- **D'un Accompagnement personnalisé dans l'ensemble de vos démarches relatives à votre contrat**

