

10E RENCONTRES DE LA GESTION DE SINISTRES

Objectif client-centric et nouvelle sinistralité : les meilleures pratiques métiers dévoilées !

15/03/2018 - PARIS

Pourquoi participer à cet événement

- Plus de 150 participants attendus lors des 10èmes Rencontres de la Gestion de sinistres réunissant les directeurs sinistre et indemnisation de l'assurance.
- Benchmark des stratégies gagnantes et outils à disposition pour une meilleure connaissance et satisfaction client.
- Des USES CASES entreprises sur les transformations métiers à opérer.
- L'occasion de faire le point sur l'actualité juridique et le changement de nature des sinistres.

Avec la présence exceptionnelle de

- **CASSAGNERES Thierry**
Directeur Sinistres IARD Standards
GENERALI
- **EVRARD Patrick**
Président
AGEA
- **LABILLOY Bertrand**
Directeur général CCR et Président
Directeur Général de CCR Re
CCR
- **MERVILLE Eric**
Directeur indemnisation

Accueil des participants

LES CLES DE REUSSITE D'UNE DEMARCHE CLIENT CENTRIC EFFICACE

DÉBAT Jusqu'où rendre le client acteur de sa gestion de sinistres

- Déclaration du sinistre, expertise et indemnisation : à quelles étapes responsabiliser l'assuré
- Comment profiter de sa nouvelle relation-client pour orchestrer un rebond commercial efficace
- Selfcare : quels avantages et freins
- Dans cette nouvelle relation confiance comment lutter contre une recrudescence de la fraude

Qui participe à cet événement

- Direction générale, Directions marché IARD, Directions marché Particuliers, Directions Indemnisations et Sinistres, Directeurs innovation, Directions marketing et digital, Directions techniques et de l'actuariat, Direction des risques, Directions du développement et de la stratégie, Directions commerciales, Directions gestion des risques, Actuaire, Experts autos, Juristes...

Tarifs

■ Tarif général Assureurs	_____	995,00 €HT
■ Tarif non Assureur	_____	1495,00 €HT

INTERVIEW –

PREVENTION et meilleure connaissance client : le duo gagnant pour limiter l'impact du sinistre et améliorer le service de prise en charge ?

- Objets connectés en MRH : quelle valeur ajoutée préventive pour optimiser la charge du sinistre et l'assistance
- AUTO : les offres de « coaching » télématiques et personnalisées sont-elles synonymes de baisse de la sinistralité ?

Vers une gestion de sinistres plus intelligente et orientée client

- Placer les données au cœur de la gestion des sinistres, grâce à l'analyse prédictive
- Apporter un service client toujours plus personnalisé, et en temps réel

Pause

GESTION DE SINISTRES EN TEMPS REEL : QUEL IMPACT METIER ET CLIENTS ?

TÉMOIGNAGE Accompagner ou déléguer la gestion de sinistres : comment l'agent général peut-il se rendre indispensable

- Refonte des systèmes d'information et digitalisation des process : garanties d'une meilleure agilité vis-à-vis du client et des assureurs ?

- Quelles sont les valeurs ajoutées des agents généraux dans le développement et la rétention des clients ?

REGARDS CROISES - Depuis la loi Hamon, OFFRE DE SERVICE et REPARATION EN NATURE riment elles avec fidélisation de son portefeuille ?

- Comment co-construire une relation avec l'assuré suite à un sinistre ? Focus sur un service innovant de rééquipement automobile
- La REN, un mode d'indemnisation conjuguant maîtrise des coûts et amélioration de la satisfaction client ?
- Course au Net Promoter Score : quel feed-back mesurable des offres servicielles

Profitabilité et satisfaction client : sémantique et RPA au service des assureurs

- L'analyse sémantique : comprendre l'information dans son contexte
- Robotic Process Automation (RPA) appliquée à la gestion des sinistres
- Illustration d'une gestion de sinistres accélérée et fiabilisée

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : le nouveau bras armé du gestionnaire de sinistre pour une meilleure efficience business ?

- Rétention client et anticipation des sinistres : quels

bénéfices de l'analyse prédictive

- Chatbot & Voicebot : de nouveaux alliés pour se concentrer sur les sinistres complexes ?

Le selfcare : la réponse clé en main pour simplifier la gestion des sinistres et rendre acteur son assuré ?

- L'auto-expertise amorce-t-elle la fin des litiges et de la fraude à la déclaration ?
- Quel accompagnement pour une économie d'argent et de temps ?

Déjeuner

Gestion des dégâts des eaux : disruption au bénéfice de la prévention et des services centrés vers le client

La télé-déclaration de sinistre en vidéo live interactive avec l'assuré, l'aboutissement d'une relation-client optimale ?

- MRH, multirisque professionnelle, automobile, construction, indemnisation en gré à gré instantané,... : quels moyens de désengorger sa chaîne de sinistres et d'accroître substantiellement son taux de satisfaction client/NPS

**TRANSFORMATION METIER :
DECRYPTAGE DE TROIS
STRATEGIES CHEZ NATIXIS,
GENERALI et MACIF**

USE CASE 1 - Evolution du métier de gestionnaire de sinistres et digitalisation des process : une expérience collaborateur à réinventer ?

USE CASE 2 - Retour sur une co-construction unique avec la plateforme de délégation de GENERALI

USE CASE 3 - Quelle transformation des organisations opérer pour répondre à l'impératif d'immédiateté des sinistrés ?

- Objectif gestion fluide : quelle coordination des réseaux possible pour une amélioration de la qualité du service rendu ?
- Comment diffuser une culture relation-client au niveau de chaque collaborateur ?

Gestion des sinistres IARD externalisée : un moment clé de l'expérience client.?

NOUVEAUX RISQUES ET REGLEMENTATION : QUELS BOULEVERSEMENTS POUR LE MARCHÉ ?

Quel impact du projet de réforme de la RESPONSABILITE CIVILE sur la réparation du dommage corporel ?

- Qu'attendre du référentiel d'indemnisation indicatif
- Défaillance d'objet connecté : se dirige-t-on vers un nouveau régime spécifique de responsabilité ?

DECRYPTAGES – Comment devenir le risk manager externalisé des particuliers

- Introduction : risques cyber et entreprises, quelle couverture du marché ?
- Usurpation d'identité, piratage de données, fraude ou encore phishing : quel rôle à jouer pour la protection juridique auprès du particulier
- Quels accès et protection aux données post RGPD ? Quelle couverture possible
- Comment expertiser et indemniser le risque cyber-réputation suite à une attaque

ALLOCUTION DE CLÔTURE Quels enseignements tirer des inondations de mai-juin 2016 en métropole, et du cyclone Irma aux Antilles, pour le régime d'indemnisation des cat' nat' ?

Fin de journée
