
11EMES RENCONTRES DE LA GESTION DE SINISTRES

Relation client et nouvelle sinistralité : les deux défis de la transformation métier ?

21/03/2019 - PARIS

Pourquoi participer à cet événement

- Le RDV incontournable des directions IARD, sinistres, indemnisation
- Gestionnaire de sinistres, agent, expert : un décryptage inédit des évolutions métiers
- Evaluation du risque cat'nat, retour sur les effondrements de Marseille, arrivée de la voiture autonome : le point sur l'évolution de la sinistralité
- Plus de 150 participants attendus pour cette 11ème édition

Accueil des participants

ALLOCUTION D'OUVERTURE - Organisation et satisfaction client : quels investissements pour une gestion de sinistres personnalisée, rapide et proactive

DES MÉTIERS TOUJOURS A RÉINVENTER : QUELS OUTILS ET MÉTHODES ADOPTER

KEYNOTE - Collaborateur augmenté : comment travailler en bonne intelligence artificielle

KEYNOTE - Smart data et gestion de sinistres : comment assurer l'accès à une donnée de qualité pour de meilleurs délais d'indemnisation ?

KEYNOTE - Du digital à l'IA - Déclarer et qualifier un sinistre par l'assuré / le conducteur pour simplifier et accélérer le traitement général de son dossier

TRIBUNE - Automatisation du traitement des sinistres : vers un gestionnaire libéré

- L'Agent Intelligent Cogito ou comment accélérer le traitement des sinistres
- Du gestionnaire de dossier au conseiller client, quels impacts sur la relation client ?

AVIS D'EXPERT - Comment transformer la gestion des sinistres en une opportunité d'engagement avec l'assuré ?

- Quel écosystème pour une relation client au centre de la chaîne de valeur ?
- Self-service : limites et opportunités ?
- Nouveaux clients, nouvelles aspirations : vers un modèle plus interactif ?

NETWORKING ET PAUSE CAFE

DEBAT - Avenir de l'agent général : pour quels niveaux de délégation de la gestion de sinistres opter ?

- Autonomisation de la délégation, plateformes ou mixe des deux : avantages et inconvénients décryptés
- Quel choix laissé aux agents généraux ? Comment les fédérer autour d'une plateforme ?
- Avec la digitalisation des process se dirige-t-on vers un collaborateur augmenté ou un collaborateur diminué ?

REGARDS CROISES - L'expert sera « augmenté » ou ne sera pas ? Focus sur le développement de l'utilisation des drones dans l'évaluation des sinistres climatiques sur les récoltes

- Face aux avancées technologiques : quelle valeur ajoutée pour les réseaux de réparation et experts ?

INTERVIEW CROISEE - La gestion de sinistres, un levier de satisfaction, fidélisation et différenciation clients à l'heure des évolutions technologiques dans les véhicules ?

- La gestion du sinistre, un moment de vérité dans la relation assuré-assureur : quels sont les clefs du succès ? Quel rôle à jouer pour le partenaire ?
- Le cas des technologies embarquées dans l'automobile : quelles conséquences sur le parcours client ? Quelle pédagogie en amont du sinistre pour permettre une réparation « sans surprise » ?
- Accompagnement des assurés sur ces nouvelles technologies : quid de la collaboration assureur/réseaux ? Comment le partenaire peut-il garantir une réparation simple et de qualité ?

KEYNOTE - Voyage vers une vie sans dégâts des eaux : devenir une entreprise de sécurité à vie

Déjeuner

DEBAT - Focus réglementaire – Copropriété : la CIDRE est morte, vive l'IRSI ?

- Simple évolution ou révolution ? A quelles modifications des règles de prise en charge s'attendre ?
- Vers une simplification de l'indemnisation grâce à l'adoption d'une démarche customer centric ?

KEYNOTE - Prévention et meilleure connaissance client : quels outils pour maîtriser la fréquence et le coût d'un sinistres ?

- Tempête, grêle, neige : focus sur une solution évidente de prévention des dégâts des eaux liés aux aléas climatiques

LES SINISTRES AU CŒUR DE L'ACTUALITÉ DÉCRYPTES

INTERVIEW CROISEE - Retour sur les effondrements de Marseille : la complexité de la gestion des sinistres immeuble et copropriété à son paroxysme ?

TABLE RONDE - Cat'nat' : quelles leçons tirer d'IRMA et des inondations de l'Aude ?

- Pour quelle modernisation des méthodes et outils opter pour faire face aux nouvelles formes de catastrophes naturelles
- Quelles adaptations métiers nécessaires pour les experts ?
- Qu'attendre de la réforme du régime catastrophe naturelle ?

INTERVIEW - Véhicule autonome en milieu ouvert déjà présent en France : qui est responsable en cas de sinistre ?

Fin de journée

Avec la présence exceptionnelle de

- AUSSET Sandrine, Directrice juridique et conformité , SADA ASSURANCES
- DE SEGUINS Bruno, Directeur de la Direction Commerciale Proximité, AVIVA
- DUMARTINET Charles, Directeur du pôle des risques majeurs, COVEA
- FURSAT Julien, Responsable Cyber & Autonomous driving , AXA NEXT
- LE BOT Isabelle, Directrice Générale Adjointe de la Relation Sociétaire, MATMUT
- ROUSSEL TRUFFY Anne-Sophie, Responsable risque habitation et Outre-mer , FFA

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 Assureurs : 995,00 €HT
- Tarif non Assureur : 1 495,00 €HT