

Intermédiation en assurances

Les défis de la distribution

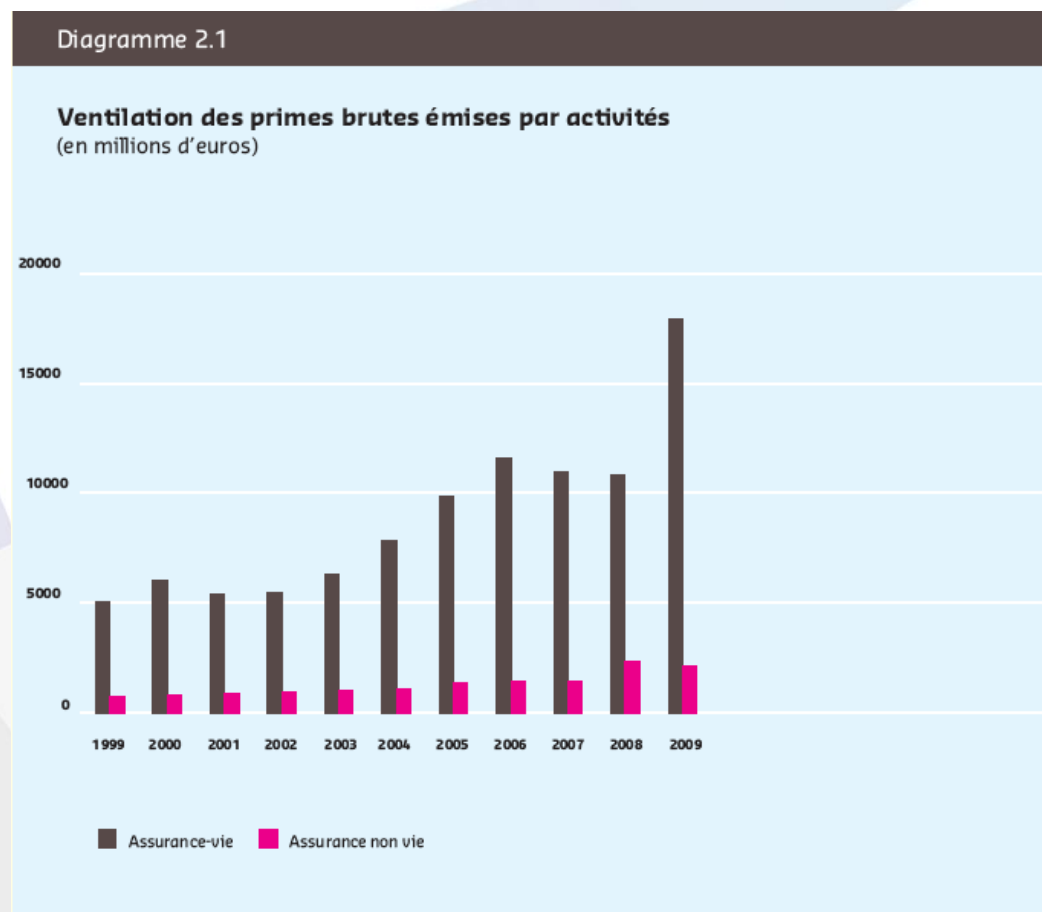
www.lics.lu



Thèmes

- Revisiter l'intermédiation classique en assurance ?
- L'avenir de l'intermédiation: une simple question de défis ?
- La LPS, une opportunité pour le courtage: un débat dépassé?

L'assurance au Luxembourg



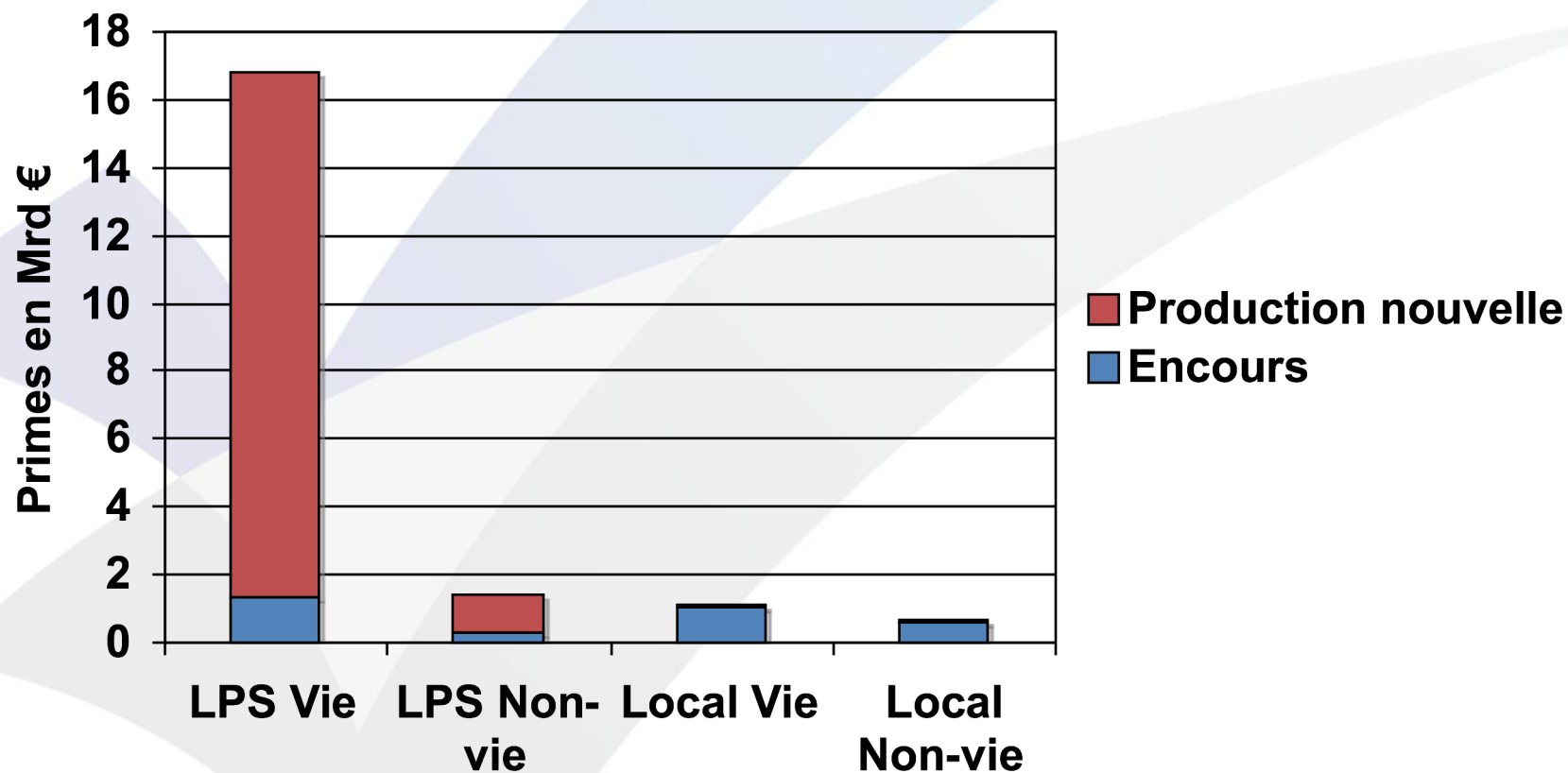
Source: Rapport annuel 2009 du Commissariat aux Assurances

www.lics.lu



L'assurance au Luxembourg

Primes émises 2009: 20 Mrds €



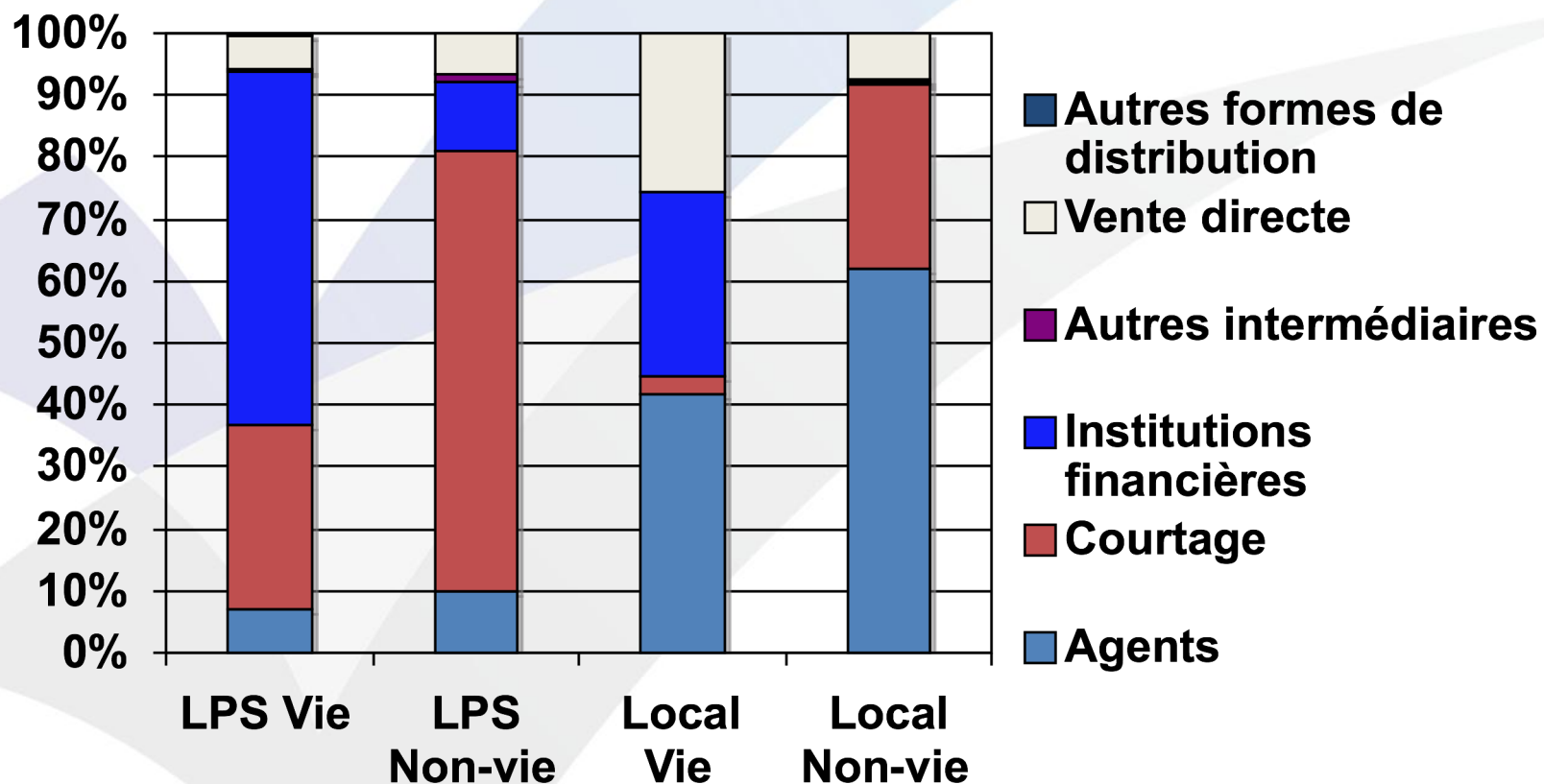
Origine: Rapport annuel 2009 du Commissariat aux Assurances

www.lics.lu



L'assurance au Luxembourg

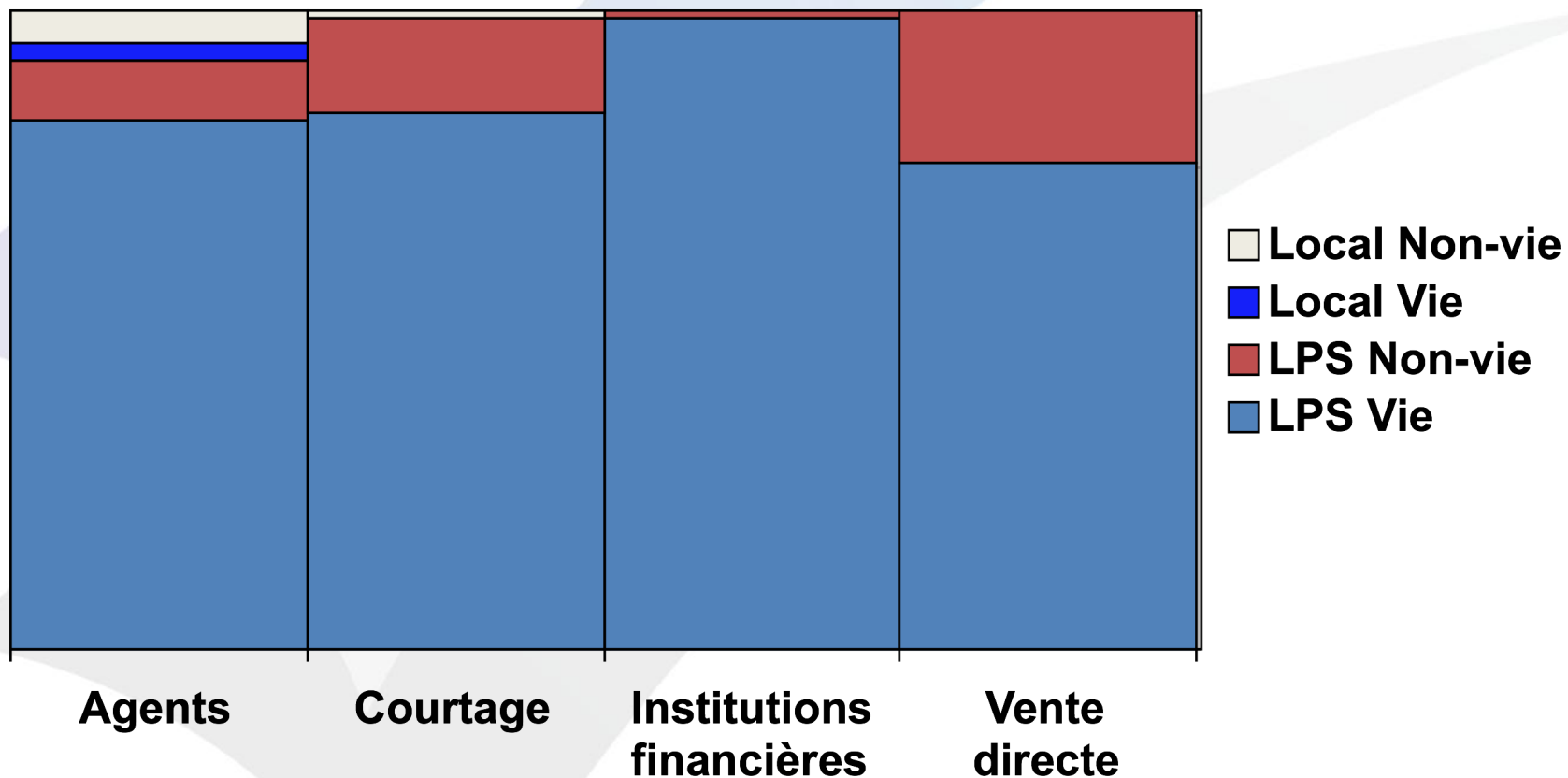
Origine de la production nouvelle



Origine: Rapport annuel 2009 du Commissariat aux Assurances

L'assurance au Luxembourg

Répartition relative de la production nouvelle



Origine: Rapport annuel 2009 du Commissariat aux Assurances

www.lics.lu



Les intermédiaires au Luxembourg

- 8000 agents, courtiers et leur personnel
- La moitié des courtiers est d'origine belge
- La production nouvelle locale est dominée par les agents.

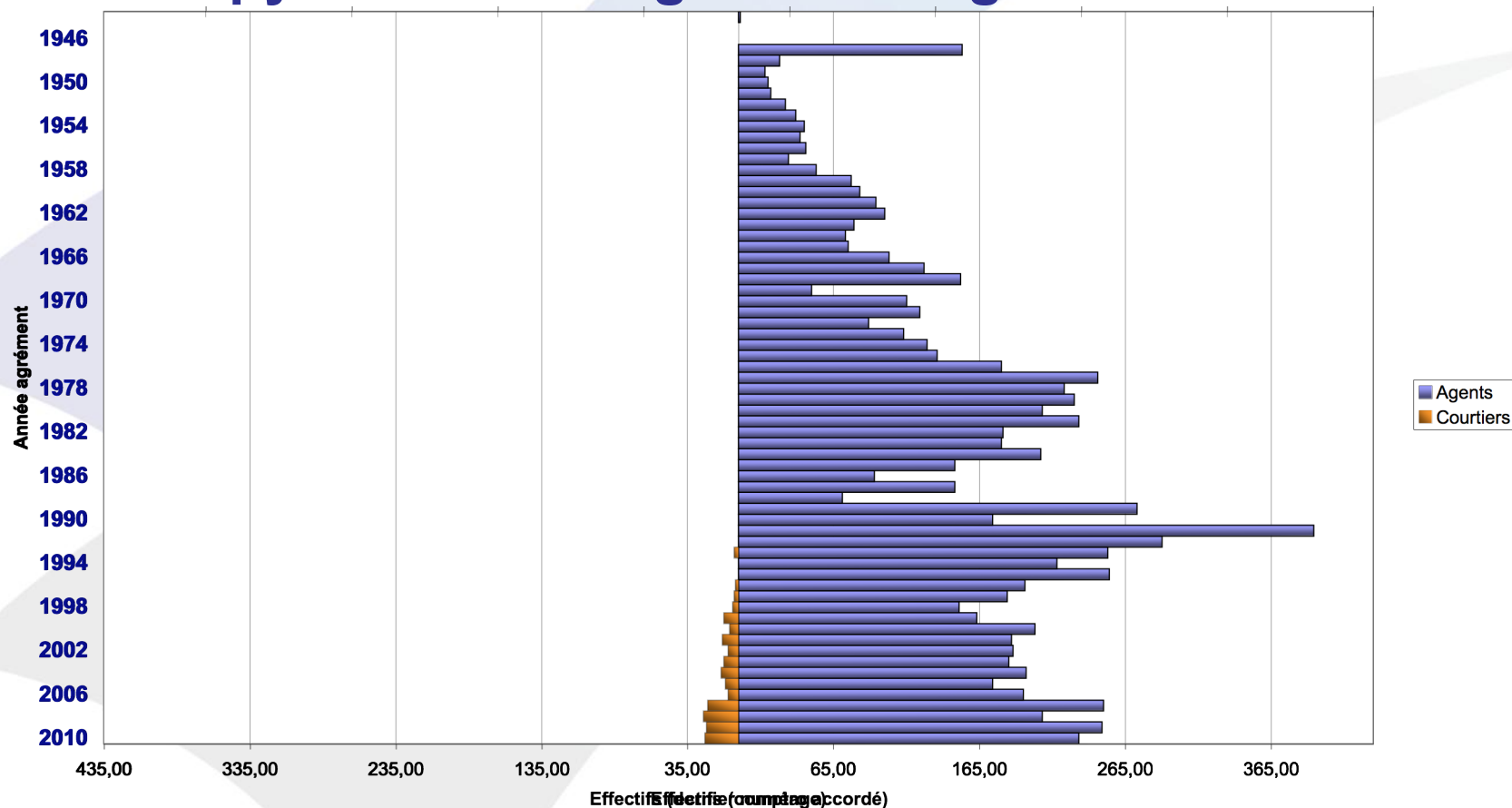
Source: Rapport annuel 2009 du Commissariat aux Assurances

www.lics.lu



Agréments agents-courtiers

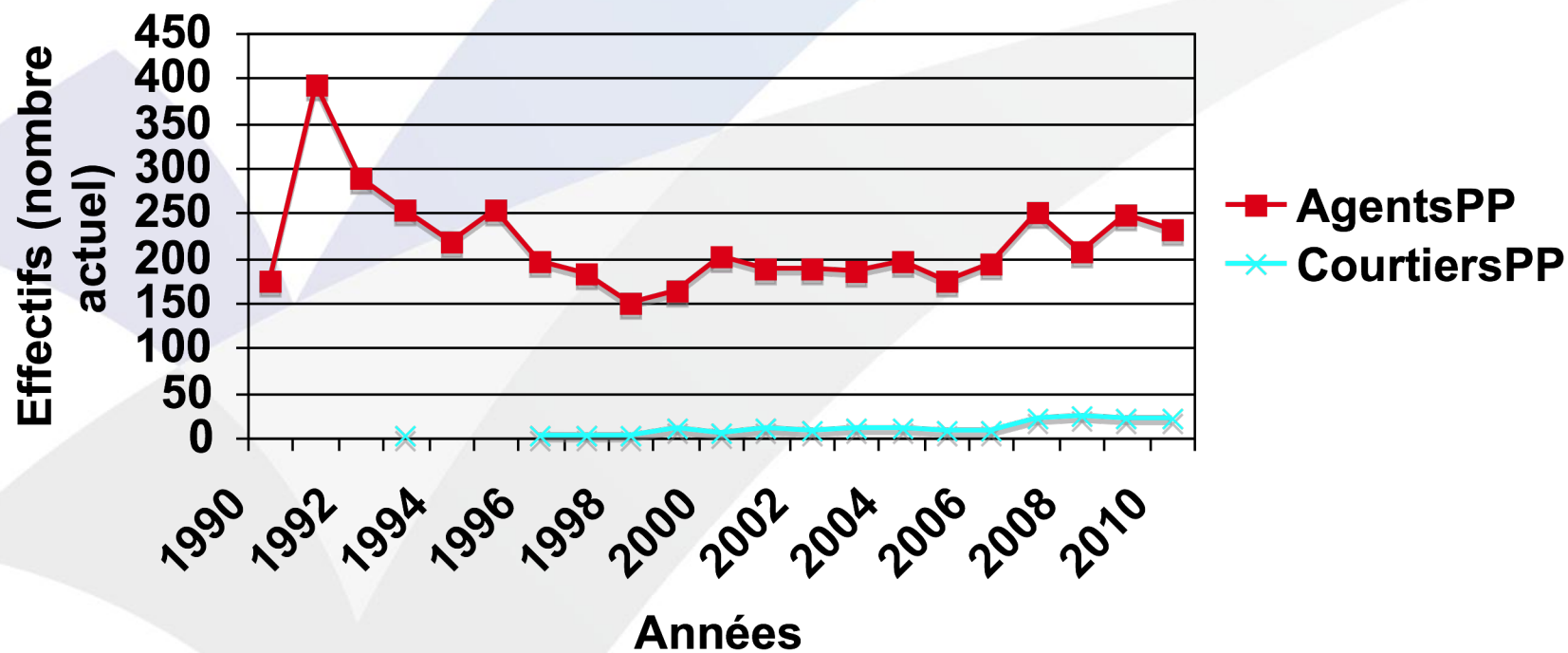
Une « pyramide des âges » des agréments au GDL



Origine: traitement du Registre des Intermédiaires du Commissariat aux Assurances (décembre 2010)

Agréments agents-courtiers

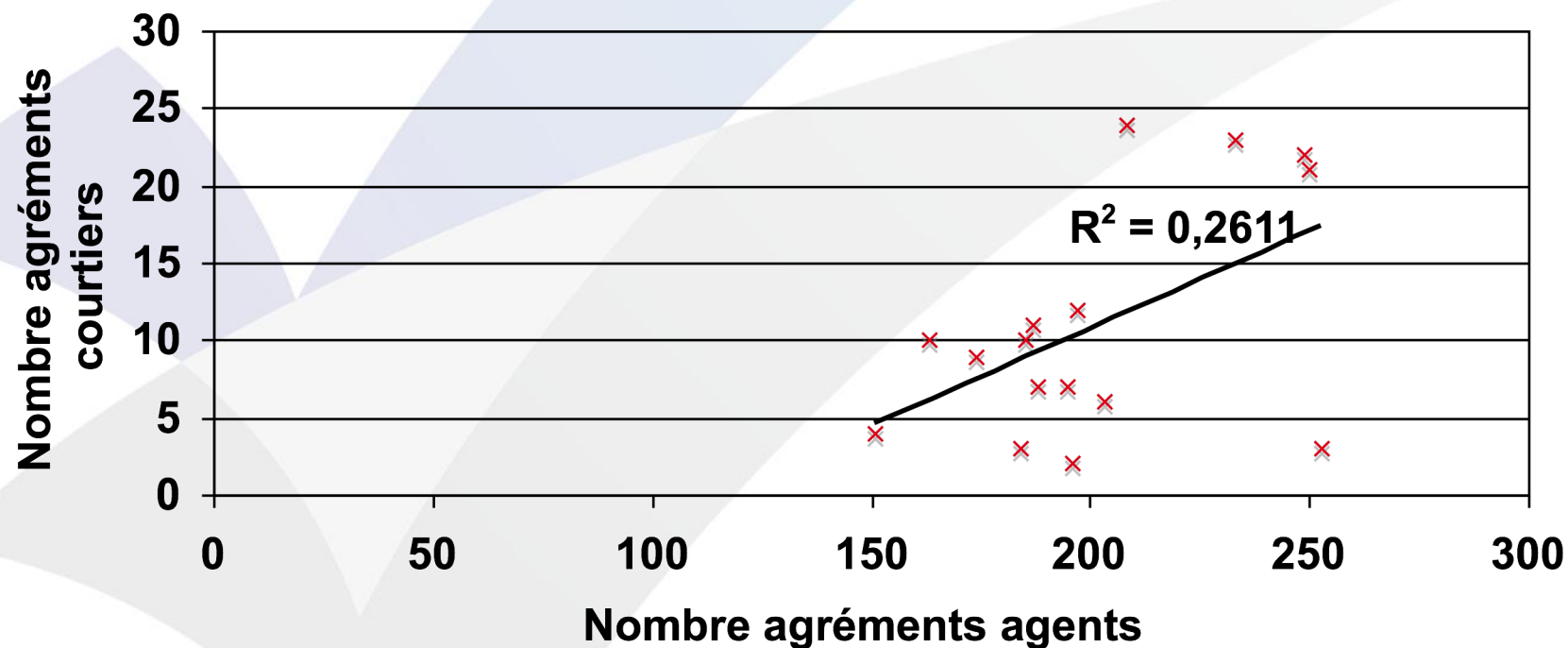
Evolution des agréments accordés



Origine: traitement du Registre des Intermédiaires du Commissariat aux Assurances (décembre 2010)

Agréments agents-courtiers

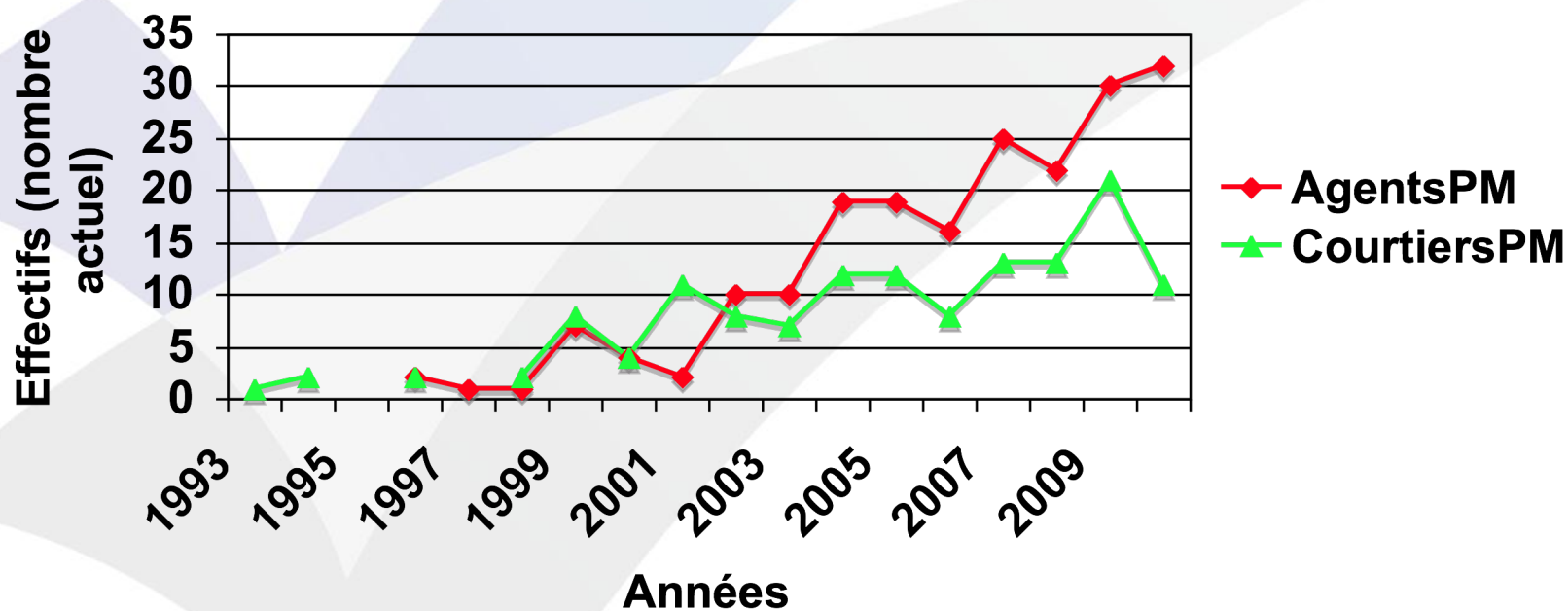
Evolution des agréments accordés



Origine: traitement du Registre des Intermédiaires du Commissariat aux Assurances (décembre 2010)

Agréments agents-courtiers

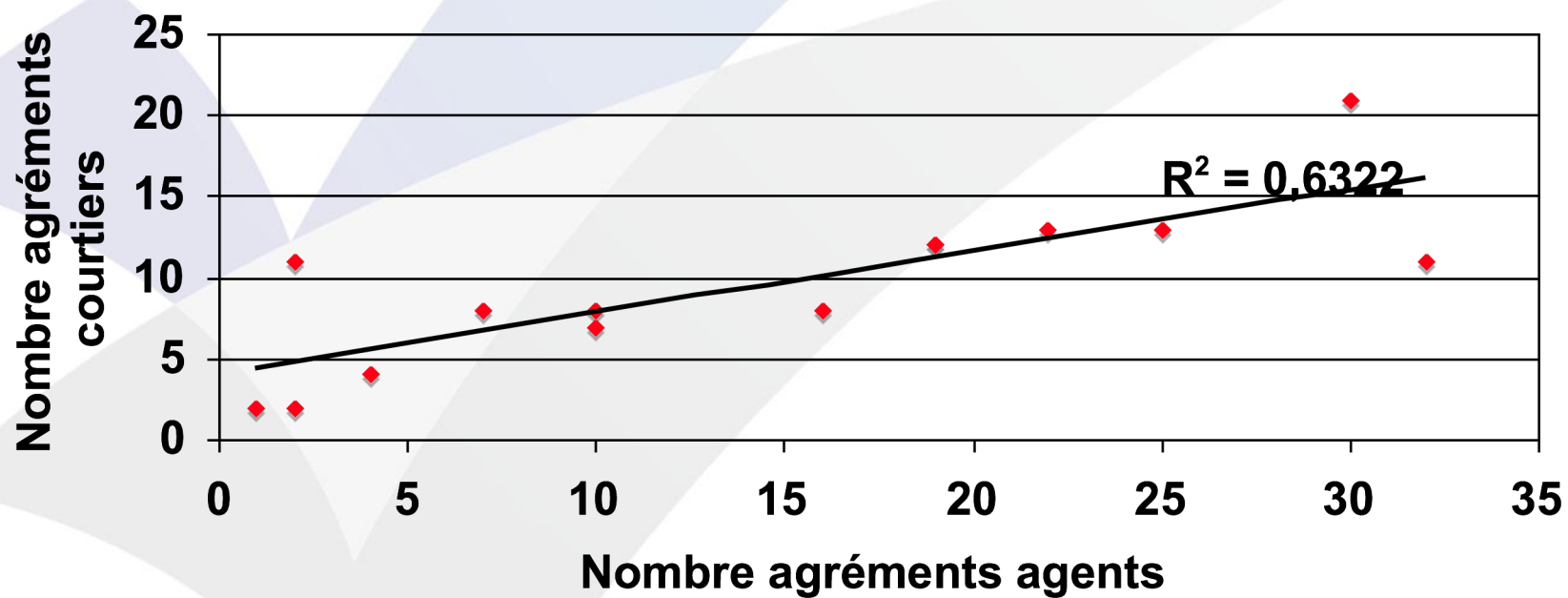
Evolution des agréments accordés (personnes morales)



Origine: traitement du Registre des Intermédiaires du Commissariat aux Assurances (décembre 2010)

Agréments agents-courtiers

Evolution des agréments accordés (personnes morales)



Origine: traitement du Registre des Intermédiaires du Commissariat aux Assurances (décembre 2010)

Déterminants intermédiation



Exigences des assureurs

Professionnalisation des intermédiaires

■ Formation

- ⇒ Défi no 1 (agents): rupture avec le caractère accessoire des activités ?
- ⇒ Défi no 2 (tous): indépendance du processus de formation ?

Exigences des assureurs

Rentabilité des activités

- Délégation-transfert
 - Diminution des commissions
 - Contrôle accru
- ⇒ Défi no 3 (tous): choix entre taille critique ou spécialisation ?

Exigences des assureurs

Nouvelles technologies

- Industrialisation-standardisation de l'intermédiation

⇒ Défi no 4 (agents): meilleure définition des sources de valeurs ajoutées ?

Dernière partie

Les exigences du consommateur final

www.lics.lu



Réseaux Sociaux



+ Internet = R. S.

- Visualisation globale du réseau
- Amplification de la connectivité sociale
- Accélération de l'information sociale

Web social

Faits et statistiques

- Facebook: 600 Mios d'utilisateurs
- Twitter: 10 Mrds de « tweets »
- YouTube: 170 Mios visionnages
- Blogs: 200 Mios
 - Alimentés quotidiennement pour la moitié d'entre eux
 - 1/3 des bloggers émettent des opinions de nature commerciale
- Et bien d'autres encore....
<http://www.youtube.com/watch?v=gQ0wFqNfu7A>

Assurances et Web social

- Peu de réelles expériences
 - Portails « propriétaires »
 - Présence de certains intermédiaires
- ⇒ Quelle est la stratégie appropriée ?

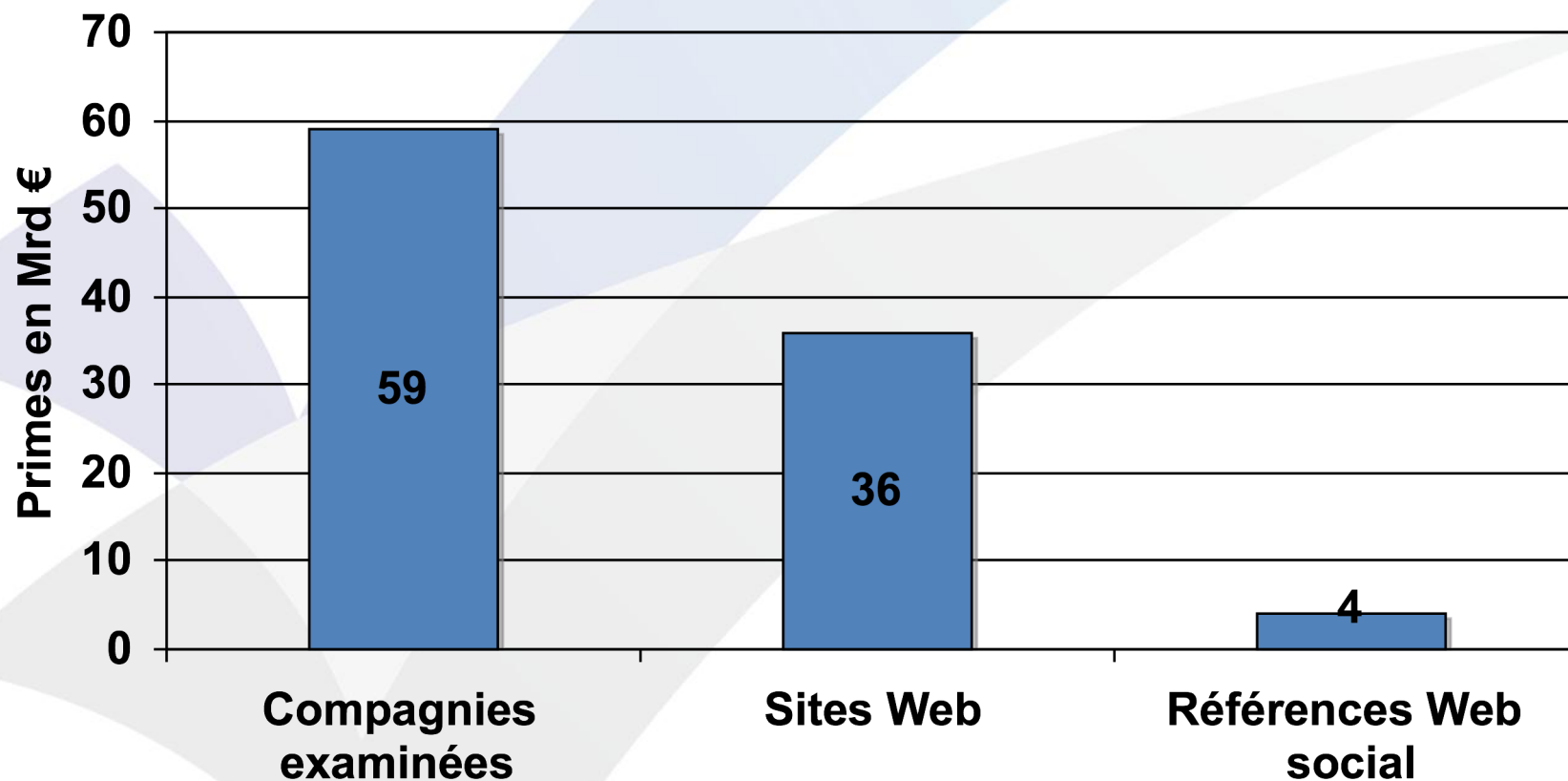
Assurances et Web social

Documents intéressants

- Utilisation des données disponibles: <http://www.news-insurances.com/a-quebec-woman-loose-her-long-term-disability-insurance-benefits-because-of-her-facebook-profile/01679830>
- Article de l'Argus: <http://www.argusdelassurance.com/reseau/osez-les-reseaux-sociaux.41691>
- Expérience BNP Paribas: <http://www.pourunmondequichange.com/>
- Expérience d'un intermédiaire: <http://www.assurancespsi.fr/>

Assurances et Web social

Situation à Luxembourg

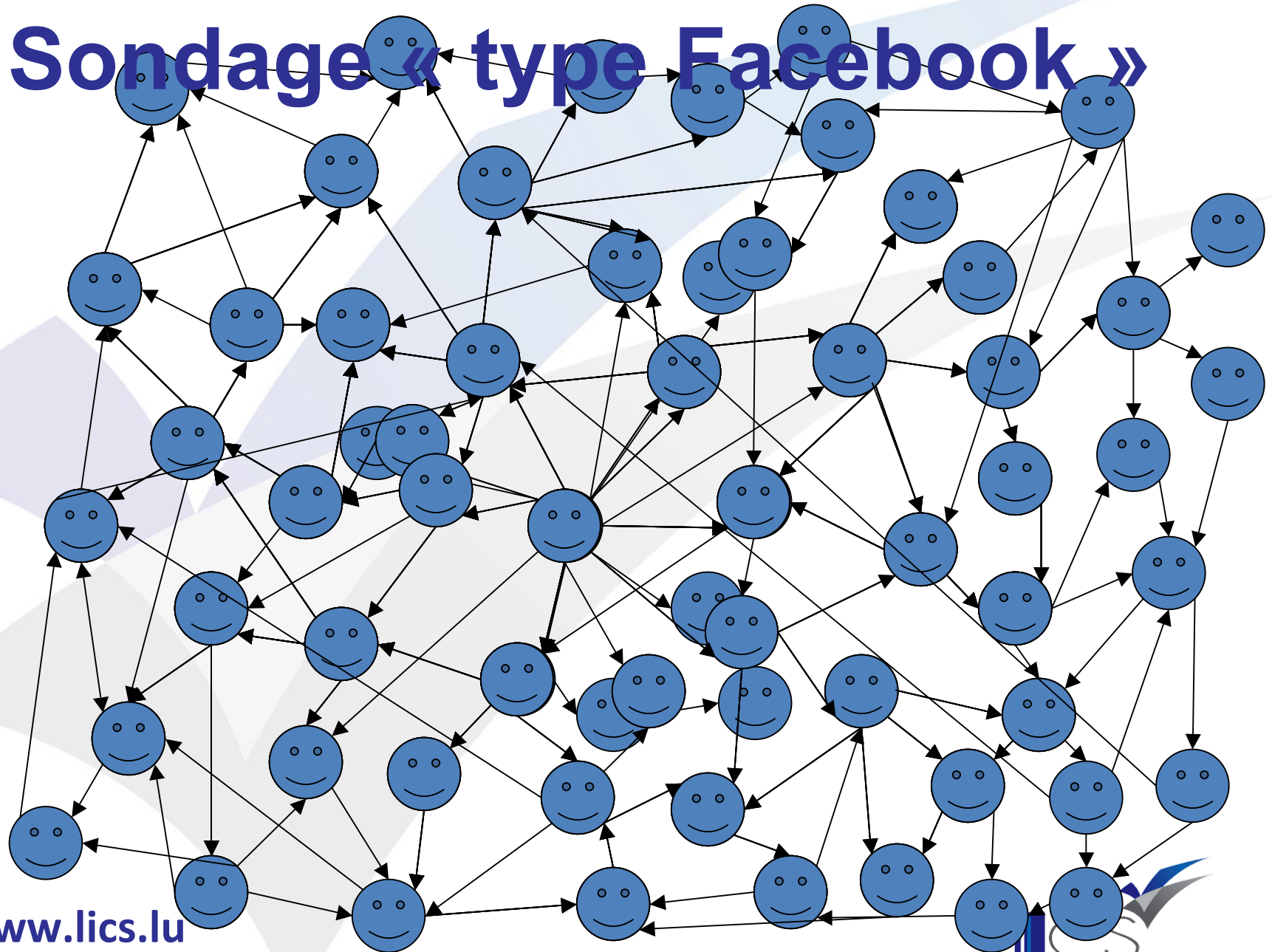


Origine: travail d'étudiant

www.lics.lu



Sondage « type Facebook »



Sondage « type Facebook »

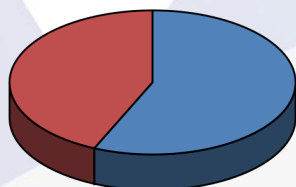
- Aspects favorables
 - Effet multiplicatif
 - Sondage à géométrie variable
 - Similarités processus d'intermédiation
- Aspects défavorables
 - Défaut de validation théorique
 - Effectif des répondants

Sondage: quelques résultats

Faites-vous appel à un intermédiaire en assurances pour vos assurances privées ?

⇒ Défi no 5 (tous ?):
accroître la notoriété
spontanée !

Non, je traite
directement
avec la
société
d'assurances
43%



Oui, je fais
appel à un
intermédiaire
57%

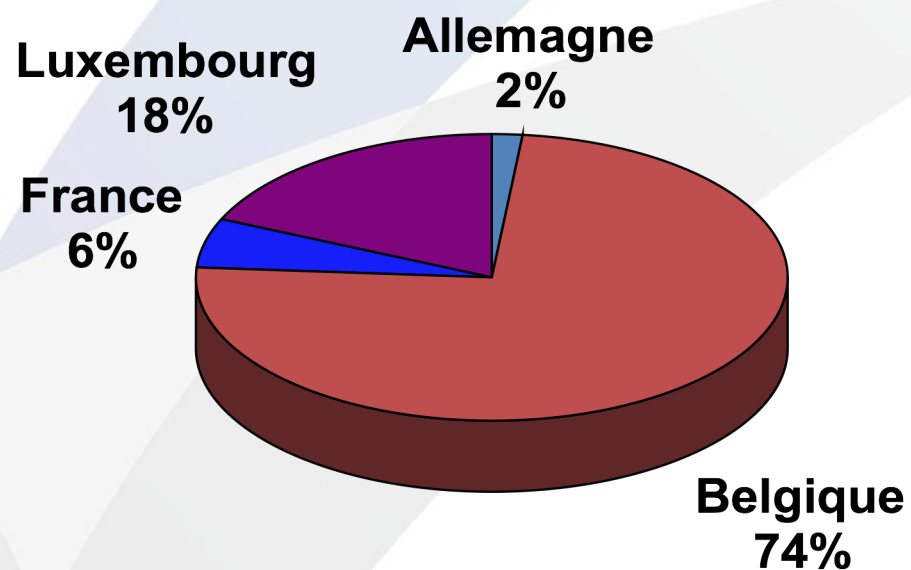
Origine: sondage <http://www.wadpolls.com/enquete/intermediation> (Agence Webadev)

www.lics.lu



Sondage: quelques résultats

Pays de résidence



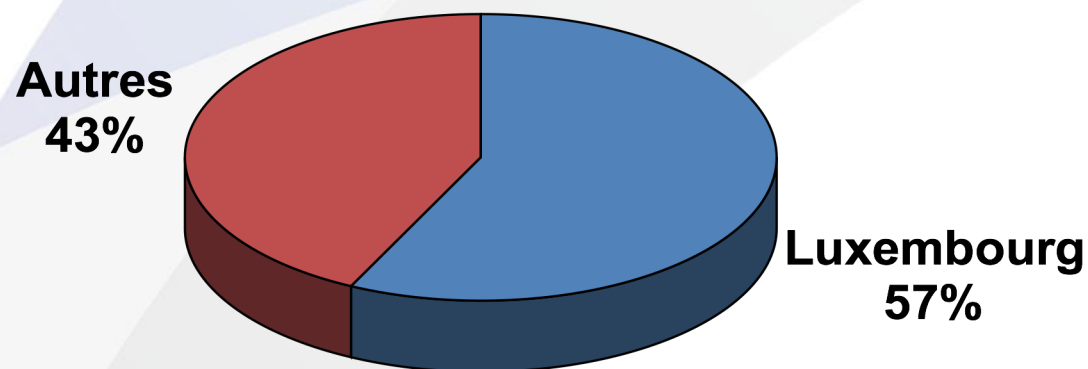
Origine: sondage <http://www.wadpolls.com/enquete/intermediation> (Agence Webadev)

www.lics.lu



Sondage: quelques résultats

Travaillant au Luxembourg



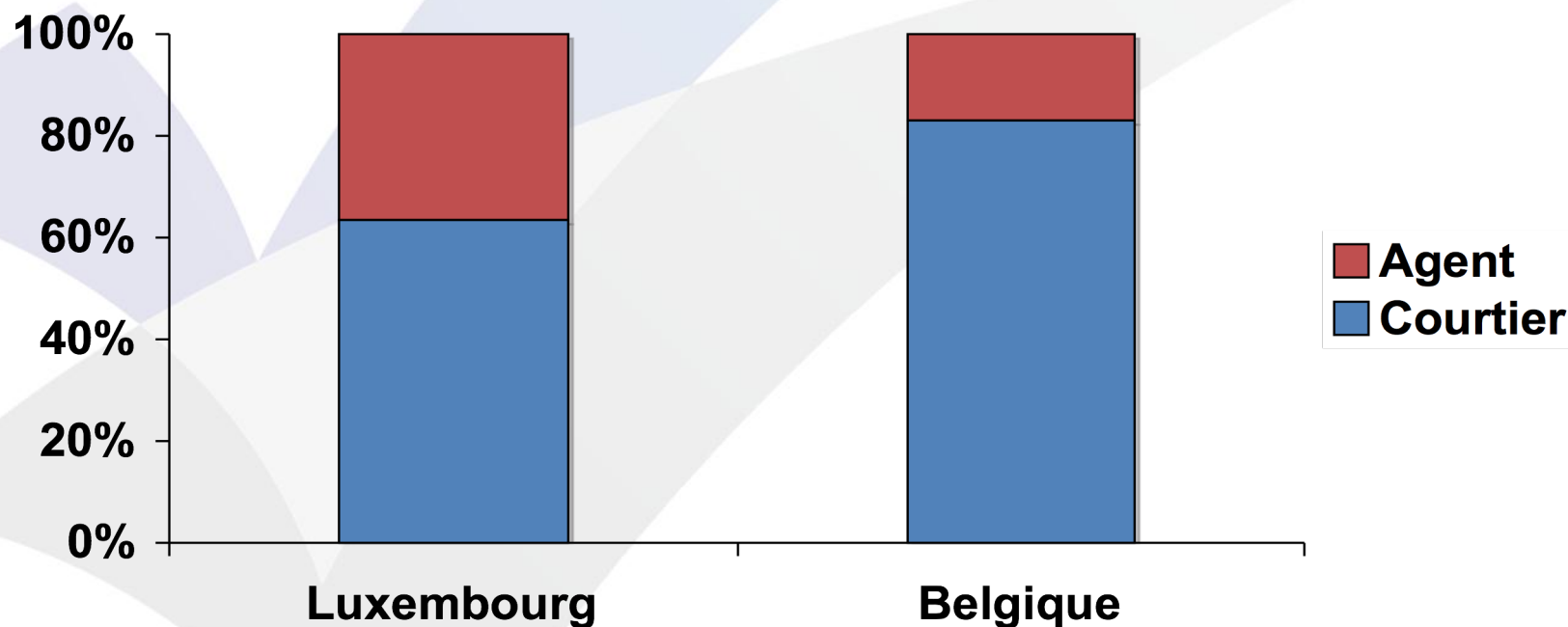
Origine: sondage <http://www.wadpolls.com/enquete/intermediation> (Agence Webadev)

www.lics.lu



Sondage: quelques résultats

En vue de la souscription de vos contrats d'assurance actuels vous avez fait appel à



Origine: sondage <http://www.wadpolls.com/enquete/intermediation> (Agence Webadev)

www.lics.lu



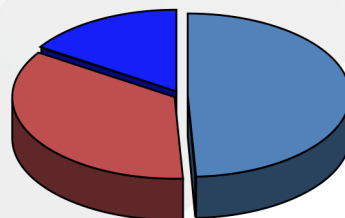
Sondage: quelques résultats

La sélection de votre/vos intermédiaire(s) en assurances est le fruit

**D'une
promotion
active de
l'intermédiaire
16%**

**D'une
recherche
active
49%**

**D'un héritage
familial
35%**



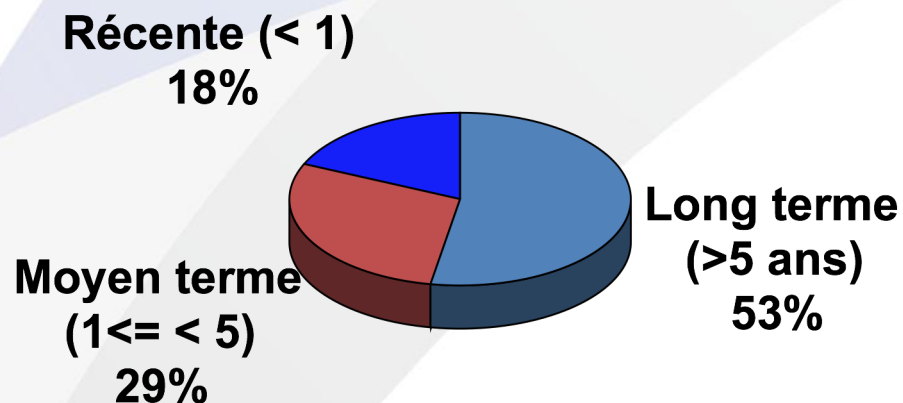
Origine: sondage <http://www.wadpolls.com/enquete/intermediation> (Agence Webadev)

www.lics.lu



Sondage: quelques résultats

Votre relation avec votre/vos intermédiaire(s) en assurances est une relation de type



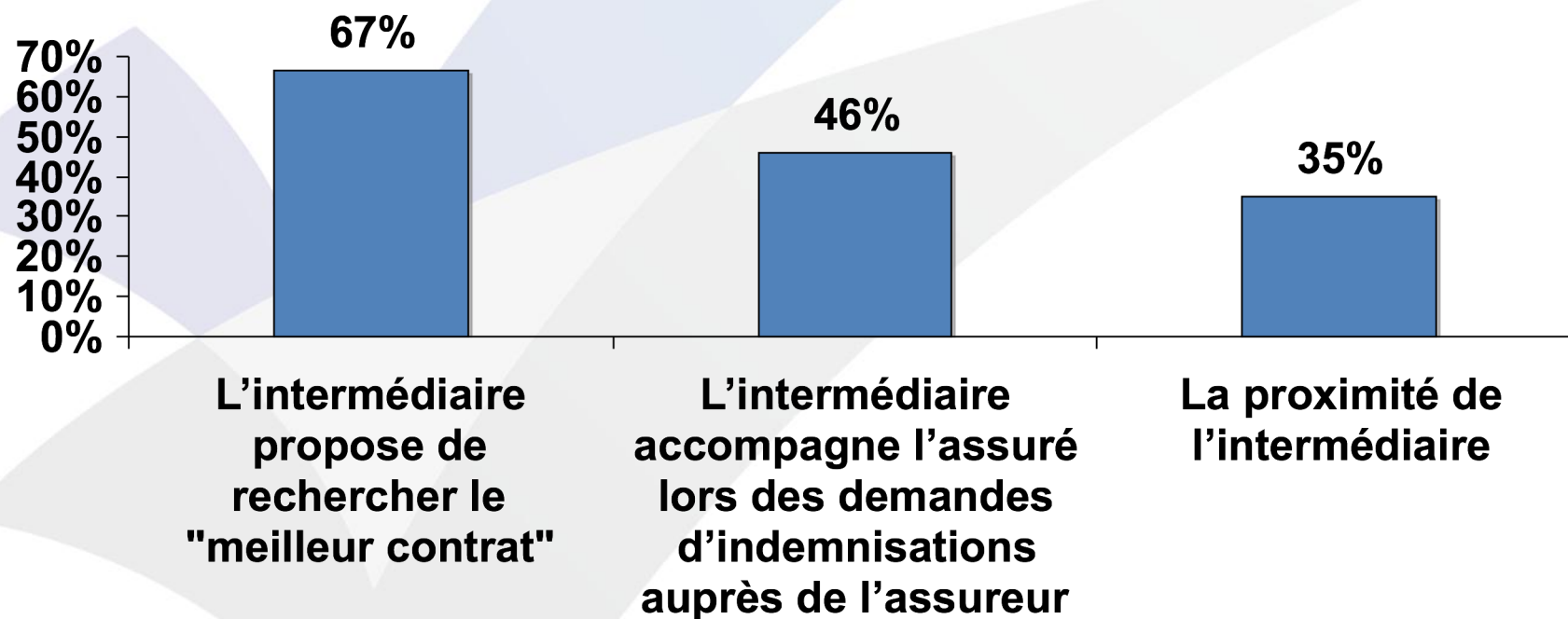
Origine: sondage <http://www.wadpolls.com/enquete/intermediation> (Agence Webadev)

www.lics.lu



Sondage: quelques résultats

Parmi les critères suivants, sélectionnez les trois critères qui sont à vos yeux les plus importants



Origine: sondage <http://www.wadpolls.com/enquete/intermediation> (Agence Webadev)

www.lics.lu



Conclusions

Rappel des défis

- Agents: rupture avec le caractère accessoire ?
- Tous: indépendance du processus de formation des intermédiaires ?
- Tous: option de la taille critique, ou de la spécialisation ?
- Agents: recherche d'autres valeurs ajoutées ?
- Tous: augmenter la notoriété spontanée ?

« Il faut cultiver notre jardin »: Candide ou l'Optimisme, Voltaire (1759)

Dernières nouvelles

- Appris lundi midi via réseau social:

<http://www.lesentiel.lu/fr/news/economie/story/22042196>