



AUTO, MRH : LA RÉACTION RAPIDE DES ASSUREURS AU COVID-19.

Zoom sur la modification des conditions contractuelles et l'adaptation de la gestion des sinistres en assurance auto & MRH.

La crise sanitaire que nous traversons est accompagnée de restrictions de sortie qui ne s'appliquent pas qu'aux particuliers : les professionnels sont également concernés, notamment les assureurs dans la gestion des sinistres automobiles et habitation. La majorité des garages étant fermés, il paraît difficile d'envoyer un véhicule en réparation, ou encore de récupérer son véhicule qui était en réparation avant la déclaration du confinement. Pour l'assurance habitation, ce sont les mêmes questions qui se posent : comment être indemnisé d'un dégât des eaux ? Peut-on espérer recevoir la visite d'un expert ? Qu'en est-il pour un incendie ? Ces nombreuses interrogations ne sont pas laissées sans réponses par les assureurs : une grande majorité a su mettre en place une gestion spécifique des sinistres. Côté couverture, le constat est identique : le confinement a été accompagné d'une forte hausse de salariés en télétravail, de modification des moyens de locomotion pour se rendre au travail pour les personnes qui y sont obligées. Ces modifications d'habitudes de la vie courante ont été prises en compte par les assureurs dans les conditions contractuelles des contrats souscrits.

► Les quatre pratiques de communication Covid-19 des assureurs.

1. Bannière d'information Covid-19 sur le site internet/ création d'une page spécifique
2. FAQ avec questions/réponses spécifiques situations Covid-19 (déclaration/gestion des sinistres)
3. Informations générales sur les mesures prises par l'entreprise pour les différents fonds de soutien liés au Covid-19
4. Mailling aux assurés

Exemples de modifications contractuelles par un ou plusieurs assureurs.

Assurance auto	Extension de la durée du prêt d'un véhicule pour réparations sans frais jusqu'à réouverture des garages (parfois soumise à une condition de non-utilisation).
	Options « assistance 0 km » et « véhicule de remplacement » offertes au personnel soignant mobilisé.
	Assurance gratuite des vélos prêtés au personnel soignant via une association.
	Extension de la garantie « Usage professionnel » pour les sociétaires ayant l'habitude d'utiliser les transports en commun et devant désormais emprunter leur véhicule pour se rendre au travail.
	Extension de la garantie « essai-vente » pour assurer l'ancien véhicule des personnes ayant acheté un nouveau véhicule mais n'ayant pas eu le temps de vendre le précédent.
Assurance habitation	Extension de la garantie responsabilité civile aux dommages occasionnés en raison de l'activité de salarié en télétravail, dans les conditions prévues par le contrat (notamment couverture contre le bris de glace causé par les enfants ou soi-même).
	Prise en charge des conséquences de l'incendie du logement causé par le matériel informatique confié par l'employeur, que ce soit sur les biens personnels ou sur l'état du domicile.
	Possibilité d'obtenir une attestation d'assurance habitation couvrant le matériel professionnel en télétravail à destination de l'employeur.

Pratiques courantes concernant la gestion des sinistres.

Qu'il s'agisse d'un dégât auto ou MRH, la déclaration reste obligatoire et les délais de déclaration ne sont pas modifiés. Les assureurs souhaitent privilégier la déclaration via le compte client ou l'e-mail pour ne pas saturer leurs lignes téléphoniques.

Assurance habitation	<ul style="list-style-type: none">▶ En cas d'urgence (comme une fuite importante), si l'expertise à distance n'est pas possible, planification d'une expertise terrain avec délai d'intervention plus long à prévoir.▶ Pour les sinistres légers, expertise à distance avec indemnisation sous des délais courts (experts vidéo).
Assurance auto	<ul style="list-style-type: none">▶ Report des rendez-vous d'expert déjà planifiés.▶ Si besoin d'une expertise dommage : expertise réalisée à distance pour les petits accrochages (sinistres matériels légers) et indemnisation sous des délais courts (experts photo).▶ Réparations possibles uniquement après réouverture des garages.▶ Pas d'urgence : déclaration uniquement avec suite du process (chiffrage & indemnisation) reportée en fin de restrictions.

Publication réalisée par l'Expertise Center IARD

R&D

EXPERTISE CENTER IARD

L'expertise Center IARD vise au développement de l'expertise produit (connaissance des garanties et conditions d'application) ainsi qu'au suivi des évolutions réglementaires et de marché ayant un impact direct en matière d'assurance et de réassurance non vie. Il assure une veille active sur les projets de réforme et l'innovation et mène des travaux de fond sur les problématiques majeures de

tarification, de provisionnement et de pilotage de portefeuille. L'ensemble des travaux menés alimentent nos activités de *benchmark*, de communication et contribue à la formation de nos consultants aux nouveaux besoins assurantiels (assurances connectées, nouveaux objets à assurer, traitement des données récoltées en masse, risques émergents).



Optimind, acteur indépendant leader du conseil en gestion des risques, réalise 35 millions d'euros de chiffre d'affaires et réunit plus de 250 collaborateurs autour de cinq practices : Actuarial & Financial Services, Corporate Risk Services, Risk Management, Business Transformation, Business Process Outsourcing.

Optimind accompagne les organismes assureurs, banques et grandes entreprises autour de la définition de la stratégie, de la gestion des risques et de la transformation. Les services proposés couvrent chaque maillon de la chaîne de valeur des clients d'Optimind : Strategy, Finance, Risk, Compliance, Market, Human Resources, Digital Transformation, Data, BPO.

optimind.com

Contacts.

Practice Actuarial & Financial Services

Gildas Robert - senior partner - gildas.robert@optimind.com

Julien Chartier - partner - julien.chartier@optimind.com

Valérie Deppe - partner - valerie.deppe@optimind.com

Presse

Marine de Pallières - Communication & Public Relations Manager

marine.depallieres@optimind.com



Conseil de direction générale



Libérez le potentiel de vos données
et entrez en toute conformité dans l'ère digitale



Conseil en communication sociale au
service des entreprises