

QUESTIONS D'ASSURANCE

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

La numérisation est un moteur du progrès sociétal en Europe, remodelant en profondeur les mécanismes économiques actuels, le fonctionnement des services publics et la mise en œuvre des initiatives en matière de développement durable. En parallèle, elle comporte des défis majeurs, en termes de confidentialité des données, de cybersécurité et d'inclusion sociale. L'enjeu est de créer un environnement réglementaire propice à l'innovation et concurrentiel d'une part, et d'autre part de protéger les consommateurs. En outre, transformation numérique et durabilité environnementale sont deux sujets de plus en plus étroitement liés. Ceci nécessitera une évolution vers des pratiques plus efficaces et plus durables dans les infrastructures numériques et les chaînes d'approvisionnement.

Les assureurs contribuent à la transformation numérique, avant tout en renforçant la résilience face au risque cyber qui ne cesse de s'accroître et d'évoluer. En plus d'assurer leur propre résilience opérationnelle numérique, ils proposent de plus en plus de solutions de cyberassurance, axées sur la prévention, la gestion des risques et l'accompagnement post-événement. Grâce aux outils numériques, les assureurs sont en mesure d'améliorer leur efficacité, de fluidifier le parcours client et de favoriser l'inclusion financière. Enfin, l'utilisation des données par les assureurs, inhérente à leur modèle économique, est fondamentale pour l'analyse, l'atténuation et la prévention des risques et, par conséquent, pour offrir les services et produits dont les consommateurs ont besoin et qu'ils attendent. À ce titre, l'utilisation des données et des technologies numériques par les assureurs est essentielle. C'est également le cas en matière de lutte contre la fraude.

Avec l'assurance...



(Cyber)résilience

L'assurance offre une capacité de résilience financière aux entreprises confrontées à des événements imprévus, telles que des cyberattaques, des catastrophes naturelles ou des perturbations de la chaîne d'approvisionnement. Les assureurs peuvent ainsi aider les entreprises à faire face à de tels événements qui, autrement, entraîneraient des pertes financières importantes et des revers opérationnels. L'assurance contribue donc à la stabilité et à la continuité des efforts de transformation numérique.

Inclusion financière



Grâce aux canaux numériques, les assureurs élargissent l'accès des particuliers aux produits d'assurance et à l'épargne retraite, améliorant ainsi leur protection et renforçant, à terme, la résilience des personnes les plus vulnérables.

Sécurité routière et durabilité



Grâce à l'accès aux données, à la télématique et aux dispositifs Internet des objets, les assureurs sont en mesure de proposer une tarification plus précise fondée sur l'utilisation réelle du véhicule et la conduite de son conducteur, favorisant ainsi des comportements plus sûrs et réduisant potentiellement les primes pour les clients à faible risque. D'un point de vue environnemental, dans le domaine automobile, les politiques de « pay as you drive » ou « pay how you drive » encouragent les particuliers à moins utiliser leur véhicule personnel, mais aussi à adopter un style de conduite plus économe et donc moins polluant.

Sans l'assurance...

Perturbations et risque financier pour les entreprises

L'assurance joue un rôle crucial dans l'atténuation des risques associés à la transformation numérique. Sans elle, les entreprises seraient bien plus exposées aux conséquences financières des cyber attaques, aux violations de données et autres risques numériques. Cela pourrait dissuader certaines d'entre elles d'adopter des technologies innovantes par crainte de pertes financières.

L'innovation remise en cause

L'assurance fournit un filet de sécurité garantissant aux entreprises de pouvoir prendre des risques et donc d'investir dans l'innovation. Sans cette sécurité, les entreprises seraient plus hésitantes dans leur approche de la transformation numérique. Elles hésiteraient en particulier à investir dans des nouvelles technologies ou de nouveaux projets, freinant de fait l'innovation.



Sans assurance, les entreprises seraient confrontées à une plus grande incertitude, à un plus grand risque financier. Elles seraient aussi plus réticentes à adopter les technologies numériques.

POURQUOI LA PRÉSERVATION DE RÈGLES DE CONCURRENCE ÉQUITABLES EST LA CLÉ POUR QUE PROSPÈRE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

À l'ère du numérique, les assureurs sont confrontés à plusieurs défis en termes de concurrence et cela impacte directement les consommateurs. Tout d'abord, l'irruption des Big Techs dans le domaine de l'assurance est sur le point de perturber les conditions d'une concurrence équitable. Grâce à leurs ressources, leur clientèle et la richesse de leurs données, les *Big Techs* peuvent en effet contourner les exigences réglementaires et la surveillance dont font l'objet les acteurs traditionnels du marché de l'assurance. De plus, l'utilisation de données agrégées pourrait potentiellement échapper aux réglementations sur la confidentialité des données. Et tandis que l'accès des assureurs aux données et leur utilisation sont de plus en plus soumis à un contrôle prudentiel, les *Big Techs* monétisent déjà de vastes quantités de données clients auxquelles elles ont accès, en proposant des produits et services financiers personnalisés.

Les assureurs sont également confrontés à des règles de concurrence inégales en ce qui concerne l'accès aux données automobiles, notamment parce que les données embarquées restent aujourd'hui presque exclusivement entre les mains des constructeurs automobiles qui représentent la seule porte d'accès à ces données. Lorsque l'accès est accordé, il est généralement coûteux et soumis à des conditions contractuelles injustes, ce qui désavantage nettement les assureurs. Sans accès direct, indépendant, non surveillé et équitable aux données embarquées, il sera difficile pour les assureurs de proposer des produits et services innovants aux consommateurs, tels que des polices de «*pay how you drive*», des systèmes de notification de vol, des services de dépannage avancés et des solutions de gestion du trafic en temps réel. L'accès aux données nécessaires à l'établissement des circonstances d'un accident est également une condition préalable à l'assurance des futures voitures autonomes.

Enfin, les efforts des décideurs politiques en faveur d'une souveraineté numérique européenne pourraient entraîner de nouvelles exigences susceptibles de nuire à l'agilité des assureurs et, avec elle, à l'innovation et à la concurrence, alors que les efforts s'intensifient pour stimuler la transition vers une économie numérique. Ainsi, les assureurs devraient pouvoir augmenter ou réduire leur utilisation des services de *cloud* en fonction de l'évolution des demandes opérationnelles et des besoins des clients et ne pas être confrontés à des restrictions quant au choix de leur fournisseur.

LES ASSUREURS PEUVENT ALLER ENCORE PLUS LOIN...

Comment les décideurs politiques peuvent-ils aider les assureurs dans leur mission de protection ?

Lever les obstacles et garantir un environnement réglementaire favorable à l'innovation

- Le cadre réglementaire et prudentiel devrait favoriser l'utilisation des données et encourager l'adoption de nouvelles technologies. Celles-ci apportent de nombreux avantages, qu'il s'agisse de l'amélioration de l'expérience client, de la détection des fraudes, de la fourniture de produits innovants ou encore de faciliter l'accès aux services d'assurance.

Veiller à ce que les assureurs aient accès aux données et puissent les utiliser au profit de leurs clients

- Sans accès aux données, les risques ne pourraient pas être évalués et l'assurance, tout comme la prévention, deviendrait impossibles. Même si la réglementation actuelle interdit l'utilisation de certaines données clients pour des décisions individuelles, ces données restent nécessaires en matière de tarification pour évaluer les risques globaux et garantir que les futurs sinistres seront indemnisés conformément aux attentes des consommateurs.
- De plus, en ce qui concerne l'accès aux données embarquées, une législation propre au secteur est nécessaire pour permettre aux conducteurs de partager les données de leur voiture, s'ils le souhaitent, avec les assureurs. Cela permettra de leur proposer des produits et services innovants basés sur ces données.

Créer un « centre d'expertise en assurance » au sein de la Commission européenne

- En jouant le rôle d'un centre de ressources et d'information sur l'assurance au sein des Directions Générales de la Commission, il garantirait que les décisions et initiatives politiques soient prises sur la base d'une réelle compréhension du fonctionnement du secteur, et en particulier de la nécessité pour celui-ci de collecter des données pour continuer à jouer son rôle sociétal.

Préserver des conditions de concurrence équitables

- Les décideurs politiques devraient dénoncer le fait que les *Big Techs* ne respectent pas les règles de manière globale et cohérente, tout en garantissant des règles de concurrence équitables pour les assureurs en place.
- Il est également essentiel qu'avant toute nouvelle exigence législative, une analyse d'impact indépendante et approfondie soit menée pour évaluer ses répercussions éventuelles sur la compétitivité et l'innovation des entreprises européennes.