



# Allianz: La plus-value de solutions made in Germany

## ■ Le contexte Covid a permis de réinventer le parcours client

## ■ Digitalisation, intelligence artificielle, «Machine Learning»... Des dispositifs anti-fraude

LES compagnies d'assurances affinent de plus en plus leurs offres pour mieux coller aux besoins de clients de plus en plus exigeants et volatiles. C'est le cas notamment de la filiale marocaine du groupe allemand Allianz. En effet, Allianz Maroc parie sur l'adage «Think global, Act local». L'assureur a conçu et développé une formule qui couvre plusieurs garanties.

Baptisée Allianz Auto Plus, «notre solution a été dotée de procédures «Sinistre fluide» permettant un traitement/remboursement des plus rapides et transparents», soutient la compagnie. Parmi les avantages de ce package, des tarifs individualisés, des garanties complémentaires, des capitaux «Dommage collision» étudiés. S'y ajoute une offre étendue d'assistance de base et complémentaire. Il suffit de composer le numéro 5656 pour déclarer et suivre l'état d'avancement des sinistres. De surcroît, la compagnie envoie à l'assuré une notification par SMS et ce, à chaque étape du traitement du sinistre. Le principal atout ré-

side dans la célérité du traitement et du remboursement. «En moins de 30 minutes, nous effectuons le remboursement au niveau de nos centres Allianz Taawid Auto», précise l'assureur. Par ailleurs, la compagnie fait valoir «la réparation rapide des sinistres «Bris de

glace» et ce, même à domicile. Autre nouveauté, la possibilité de lancer le traitement du sinistre via l'assistance sur le lieu de l'accident ou en ligne «pour un remboursement rapide dans des délais assez courts sans avoir à se déplacer». Le contexte actuel de pan-

démie (crise Covid-19) aura été riche en enseignements. Il a exhorté la compagnie à revoir des étapes du process et de l'expérience client afin d'optimiser les conditions de prévention. «Au-delà de cascader les pratiques de prévention vers le réseau, Allianz Maroc a très tôt encouragé ses intermédiaires à utiliser les canaux d'interaction à distance et généralisé l'échange électronique de documents», confirme l'assureur. Pour les opérations de souscription, la compagnie recommande à ses intermédiaires d'organiser des rendez-vous pour les clients ayant la possibilité de se déplacer.

L'objectif étant d'éviter que plusieurs personnes se retrouvent au même moment dans l'agence. Il a aussi été recommandé de privilégier les paiements à distance (par virement bancaire ou mise à disposition). En cas de sinistre, Allianz Maroc a mis en place une panoplie de services, visant à limiter les déplacements de la clientèle. «Pour nos clients ayant un sinistre auto matériel inférieur à 20.000 DH, ils pourront être indemnisés via la mise à disposition du montant de remboursement, sans avoir à se déplacer». Aujourd'hui, Allianz Maroc revendique une capillarité réseau assez dense avec pas moins de 250 points de vente exclusifs. □

A. R.

### Comment débusquer les fraudeurs?

LE secteur des assurances en particulier assiste à l'émergence d'une nouvelle génération de clients. Ils sont de plus en plus exigeants et en quête de services en ligne. Compte tenu de ces évolutions, Allianz Maroc a placé la transformation digitale au coeur de ses priorités et ce, à travers plusieurs plateformes interactives (web, mobile, réseaux sociaux, applications...). «Nous comptons tirer parti de la digitalisation, de l'intelligence artificielle et du Machine Learning. L'intérêt étant d'harmoniser les produits, simplifier et automatiser les process pour les rendre plus rapides et efficaces, développer la capacité de stockage et d'analyse de données». La filiale marocaine bénéficie de l'expertise «Global Digital Factory».

Il s'agit d'un centre spécialisé en digitalisation. Ce centre met à disposition une librairie digitale qui compte plusieurs centaines de prototypes, de concepts et maquettes prêts à l'emploi. Allianz Maroc a également mis en place un outil de détection de fraude des plus avancés. «La force de l'outil réside dans l'application de l'intelligence artificielle. La performance technique permet non seulement de détecter des schémas de fraude simples et individuels, mais aussi des schémas complexes tels que les réseaux de fraude». L'industrialisation de la lutte contre la fraude n'est pas limitée uniquement à la mise en place des scénarios classiques mais aussi à travers la mise en place d'un nouveau mode de détection «Le machine learning» (Prédictif model). C'est une première au Maroc! «Cet outil a permis d'améliorer notre capacité de détection des sinistres suspects ainsi que le comportement abusif ou frauduleux des clients malhonnêtes... Nous avons pu démanteler plusieurs cas de fraude en réseau», précise l'assureur. □

## Assurances: Comment opter pour la meilleure formule?

LES packages d'assurance automobile couvrent une série de garanties qui varient d'une compagnie à l'autre. Que ce soit pour assurer un nouveau véhicule ou tout simplement changer d'assureur... il est recommandé d'analyser et de comparer les différentes offres en fonction des besoins et des usages de l'automobiliste. Il s'agit là de critères importants qui interviennent dans les modalités de calcul de la prime d'assurance. Parmi ces critères, figurent l'âge et le type de véhicule, sa valeur, son état, le profil du conducteur (profession, âge, ancienneté du permis, nombre de sinistres enregistrés les 2 ou 3 dernières années...), le bonus/malus, le montant des franchises, le risque de vol... Autant d'éléments déterminants qui interviennent dans le calcul et la

tarification de la police d'assurance. Evidemment, il n'y a pas de formule standard. D'une compagnie à l'autre, les critères et les primes varient. Tout assureur prend en considération le niveau de risque de ses clients et calcule la prime en fonction de ces paramètres. Pour autant, cela n'exclut pas l'option de renégocier les tarifs ou encore le contenu de son contrat après des années, sans aucun sinistre. Rien n'empêche de renégocier son contrat ou encore comparer plusieurs offres et mettre son assureur en compétition.

Avant même de souscrire un contrat et de négocier le tarif, la première étape consiste à opter pour le niveau de couverture souhaité et surtout le plus adapté. Parmi ces options de couverture, figurent la tierce (ou assurance au tiers). Présente en option

dans les contrats d'assurance auto, la garantie «tierce collision» prend en charge les dégâts matériels survenus suite à une collision avec autrui. Certes, cette formule est avantageuse pour les assurés, mais cette protection n'entre en jeu que sous certaines conditions.

Avec l'option d'une assurance au tiers simple de base, l'assureur ne prend pas en charge l'indemnisation des dommages subis au cas où l'automobiliste a été jugé responsable. Les dommages restent donc aux frais du conducteur. Ceci étant, ce type d'assurance (au tiers) reste préférable en cas de possession d'un véhicule d'occasion qui a peu de valeur ou un kilométrage élevé. Il y a aussi la formule dite «intermédiaire». Une offre à mi-chemin entre l'assurance

au tiers classique et la «tout risque». Cette couverture permet de bénéficier de meilleures garanties que la simple assurance responsabilité civile (RC), sans pour autant coûter aussi cher qu'une assurance haut de gamme. La formule intermédiaire complète l'assurance au tiers par des garanties de dommages, notamment le vol, le bris de glace, l'incendie, les catastrophes... Bien entendu, ces garanties varient d'un assureur à l'autre. Quant à la «Tout risque», comme son nom l'indique, elle intègre la quasi-totalité des dommages matériels du véhicule, y compris en cas d'accident sans tiers responsable. C'est le niveau de garantie le plus protecteur, mais qui reste onéreux. Ce type de produit est recommandé pour les véhicules neufs. □

A.R.