

# Assurance digitale, l'emprunt en toute simplicité

Parce que souscrire un contrat d'assurance emprunteur relève bien souvent du parcours du combattant, la société BPSIs Naoassur fondée en 2013 s'est attelée à rompre avec cette complexité. Comment ? En développant des outils digitaux ayant trait à la prévoyance et plus spécifiquement à l'assurance emprunteur. L'objectif ? Apporter une simplicité, une rapidité ainsi qu'une qualité de service et d'usage, ce tant aux acteurs du monde assurantiel qu'auprès des clients finaux. De quoi est-il question précisément ? Quels sont les enjeux de ce marché ? Et quelle est l'approche déployée par les équipes de BPSIs Naoassur ? Jean Orgonasi (son Président), Fabrice Couturier (Directeur Général) et Richard Thibaut (Directeur Associé), nous disent tout.

Si'il fallait en un mot résumer le marché de l'assurance emprunteur, il y a fort à parier que quantité de personnes - si ce n'est la majorité - scanderait le terme suivant : « complexe ». Et pour cause ! Aujourd'hui en France, les difficultés subies par tous dès lors qu'il est question de vendre ou de souscrire un contrat d'assurance de prêt peuvent, parfois, mettre en péril les projets des individus. Les raisons ? Elles sont multiples. D'abord, parce que les intervenants dans ce domaine sont légion, ensuite parce que les délais de traitement des dossiers sont importants, enfin parce qu'il existe un nombre significatif de documents à réunir et à remplir. Ce qui multiplie les aller-retour et, non accessoirement, les risques d'erreur. Partant de ce constat, Jean Orgonasi et Fabrice Couturier (les co-fondateurs de BPSIs Naoassur) ont pris un parti. Celui de concevoir des solutions d'assurance 100 % digitalisées en matière d'assurance et de prévoyance et de les proposer à de grands réseaux nationaux de courtage en crédit, des plates-formes Internet, ainsi qu'à des courtiers indépendants spécialisés en garantie emprunteur. En effet, si « la prévoyance s'avère LE produit d'assurance essentiel à tout un chacun puisqu'il permet de concrétiser des projets personnels et professionnels tout en se protégeant (la personne assurée et ses proches) des aléas de la vie, toute la difficulté tient au fait d'apporter une réponse en temps réel la plus appropriée à un client final et d'adapter le produit à ses besoins en quelques minutes », tient à souligner Jean Orgonasi. Une approche aujourd'hui rendue possible grâce à un outil : Multinet®, ainsi qu'à une gamme de produits BPSIs Naoassur emprunteur. Lesquels ont été conçus pour apporter de la simplicité, de la rapidité ainsi qu'une qualité de service et d'exécution aux distributeurs d'une part, à leurs assurés d'autre part. « La simplicité passe par la modernité des outils et l'adaptation permanente du parcours à la situation du client : ni le distributeur, ni le client ne perçoivent la complexité du produit d'assurance, puisque ne sont présentées que les solutions qui correspondent aux besoins du client », explique Fabrice Couturier. « La rapidité, de son côté, passe par l'automatisation et l'optimisation des étapes. Les échanges sont directs et les dossiers progressent en temps réel. Il n'y a aucune interruption, ce qui permet au parcours d'être optimisé au plus court, sans papier ni rupture, et de n'effectuer que les étapes qui se révèlent nécessaires. Dans 9 cas sur 10 nous pouvons émettre le contrat en temps réel. Quant à la qualité, celle-ci est assurée par la puissance des moteurs de règles ainsi que par l'expertise des équipes de relation client. Celles-ci se concentrent uniquement sur les dossiers qui le nécessitent ».

## En toute disruption...

Désormais constituée d'une vingtaine de collaborateurs de seniors experts dans leur domaine - tant sur le volet digital que sur ceux de l'assurance et de la prévoyance - BPSIs Naoassur incarne aujourd'hui entre 3 et 4 % du marché et se révèle présente dans plus de 1 500 points de vente répartis sur tout le territoire national. Un marché hexagonal qui s'avère l'un des plus matures d'Europe et qui, au regard des évolutions réglementaires mises en place depuis 2010 avec les lois Lagarde et Hamon, donne aujourd'hui toute la latitude possible aux équipes de BPSIs Naoassur pour devenir un acteur de référence en Europe en matière de prévoyance digitale. Leur ambition ? Apporter une disruption majeure sur ce segment. Comment ? En développant (notamment) des outils experts concernant la sélection médicale. « Dans notre secteur d'activité, la disruption se caractérise par le fait de permettre aux clients finaux d'obtenir l'acceptation de leur dossier en quelques minutes. Il faut bien comprendre qu'une opération peut générer jusqu'à 300 champs à remplir avec des processus incluant des formalités médicales allant jusqu'à 2 mois. Ainsi, avec notre outil, le contrat aura beau se révéler compliqué, celui-ci sera automatiquement simplifié pour le client final comme pour le conseiller. Nous répondons à toutes les problématiques clients quels que soient leurs profils de risque et simplifions leur gestion et souscription au maximum, jusqu'à la signature électronique », commente Jean Orgonasi.

>Richard Thibaut



>Jean Orgonasi



>Fabrice Couturier



## Ce qu'ils en pensent...

« Réassurez-moi est une plate-forme web et notre mission est de proposer à nos clients les meilleures assurances emprunteur en ligne. Nous recherchons un partenaire afin de digitaliser entièrement les étapes d'adhésion. Tout naturellement, nous nous sommes tournés vers BPSIs Naoassur. Il s'agit, en effet, du seul acteur du marché à offrir un outil digital puissant et souple. Lequel outil a été conçu par une équipe experte en assurance emprunteur. Nos clients apprécient particulièrement l'instantanéité de la tarification médicale ».

*Antoine Fruchard, fondateur de Réassurez-moi*

« Notre partenariat avec BPSIs s'inscrit parfaitement dans notre stratégie de croissance affichée depuis plusieurs années. Il s'agit de continuer à axer notre développement sur le marché de l'Internet. Marché sur lequel Suravenir et plus largement le Crédit Mutuel Arkéa souhaitent prendre des positions fortes. Nous travaillons en partenariat avec BPSIs. Lequel s'avère un partenaire dynamique, réactif, à l'écoute du marché ».

*Bernard Le Bras, Président du Directoire de Suravenir*

BPSIs est partenaire de CAFPI Assurances pour l'assurance des emprunteurs. Dans un contexte réglementaire et concurrentiel fort la réactivité et la fluidité du processus de souscription sont absolument nécessaires. BPSIs, grâce à son outil innovant « Multinet », a apporté une nouvelle façon de travailler, une réelle simplicité dans le quotidien des agences. La facilité de souscription et l'autonomie donnée aux agences qui peuvent souscrire avec et sans médical sont des vrais points forts. La réponse au client est immédiate, il ressort très souvent avec son certificat en main. Pour les agences CAFPI Assurances, c'est un vrai atout dans les relations avec les partenaires bancaires.

*Jérôme Sahores, Directeur des Partenariats Assurances, CAFPI Assurances*

## Maximiser l'accès à la prévoyance

Mais Richard Thibaut tient à le souligner : au-delà de l'expertise technique, ce qui caractérise l'approche signée BPSIs Naoassur tient en deux mots : plaisir et réactivité ! « Nous disposons, en effet, d'une structure managériale qui se veut réduite, transversale, polyvalente et agile. Nous prônons un modèle d'entreprise libérée et nous considérons nos clients ainsi que nos collaborateurs internes tels des partenaires. L'idée tient véritablement au fait de déstresser tous les acteurs de la chaîne tout en maximisant l'accès à la prévoyance. Il ne suffit pas que l'assurabilité devienne simple pour le client final, il faut qu'elle le soit également pour le conseiller qui, lui, doit rendre des comptes auprès de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) ». Prochaine étape ? Si pour Jean Orgonasi, Fabrice Couturier et Richard Thibaut, il importe aujourd'hui d'aller au-delà de l'assurance emprunteur en étendant l'offre à d'autres produits de prévoyance, il est par ailleurs question de développer, à partir de 2017, l'expertise de BPSIs Naoassur à l'international. À commencer par l'Europe ! Des projets qui apparaissent comme une suite logique pour ce pionnier de l'AssurTech à l'heure où les évolutions réglementaires dans les pays proches ouvrent désormais la porte à des acteurs disposant d'une expertise à la fois technologique et métier. C'est le cas de BPSIs Naoassur. . .

