

Les entreprises membres de l'Association des Compagnies d'Assurances Moyennes (ACAM) ne se distinguent pas des grandes compagnies par leur seule taille. Toutes ont aussi un profil spécifique. Et toutes ne jouissent pas de la même notoriété auprès des intermédiaires ou du grand public. C'est pourquoi nous avons invité l'ensemble des membres de l'ACAM à nous présenter leurs produits et leurs activités. Nous commencerons par MAPFRE ASISTENCIA - BENELUX ASSIST.



Dossier ACAM

Groupe MAPFRE: 'petit' en Belgique, grand dans le monde

Stephan Pittoors: "Nous voulons sortir de l'ombre les assurances Garantie."

"En Espagne et en Amérique Latine, MAPFRE est un acteur mondial du top absolu.

Chez nous en Europe, c'est loin d'être le cas. Le groupe espagnol MAPFRE est établi dans quarante-six pays. En Amérique Latine, il est même le premier assureur Non-vie et il est le quatrième prestataire mondial d'assistance. Dans cette branche, ses produits sont proposés également en Belgique et au Luxembourg. Et si le succès est au rendez-vous, on élargira l'offre," déclare Stephan Pittoors, general manager de BENELUX ASSIST et de MAPFRE ASISTENCIA Belgique.

"European Motor Pack, le nouveau produit Garantie qui est en cours de lancement, en est une belle illustration. La formule a déjà été présentée à des courtiers lors d'une réunion du groupe et elle a éveillé beaucoup d'intérêt dans l'assistance.

Mais commençons peut-être par présenter les autres produits, et d'abord la réparation en nature de l'habitation. C'est le premier concept B2B à avoir été proposé en Belgique. Un concept dans lequel le groupe s'est acquis un savoir-faire considérable en Espagne. Dans ce pays, en effet, associer un tel service au contrat d'assurance Habitation est plutôt la règle que l'exception. De 80 à 85% des réparations de sinistres sont exécutées

sur la mission d'un assureur.

Home Assistance a fait suite au concept de réparation en nature. Ce service correspond à un besoin qui ne cesse de croître. Son grand avantage est que le diagnostic de la panne intervient beaucoup plus rapidement. On dépêche sur place dès que possible un homme de métier et, le cas échéant, le problème est réglé sur le champ.

L'étape majeure suivante pour MAPFRE ASISTENCIA a été la reprise en 2000 d'une entreprise française spécialisée dans l'assurance Garantie et dans l'expertise. En 2007, tenant compte du savoir-faire de ce spécialiste en France et en Italie, un produit Garantie a été mis sur le marché sous le label commercial MAPFRE WARRANTY à l'intention des concessionnaires automobiles. La nouvelle formule qui est lancée à présent en Belgique également, l'European Motor Pack, en est une déclinaison. Il s'agit d'une prolongation de la garantie du constructeur dont bénéficient les voitures neuves et d'occasion. Par voitures neuves, MAPFRE WARRANTY entend les



voitures qui, au moment de la première activation du contrat, se trouvent encore sous garantie d'usine. Les voitures d'occasion sont celles qui ne bénéficient plus de la garantie d'usine. L'innovation consiste en ce que la prolongation de garantie est offerte également aux particuliers et cela dans toutes les marques. En Belgique, 50% des ventes de voitures d'occasion se concluent entre particuliers. C'est un marché de belle dimension dans lequel aucune obligation de garantie ne s'applique. Celui qui achète une voiture de seconde main à un parent, à un voisin, etc. peut souscrire une

assurance Garantie auprès de MAPFRE WARRANTY. Elle couvrira les frais de réparation en cas de panne mécanique, électrique ou électronique. Il va de soi qu'un certain nombre d'exceptions s'appliquent. Elles concernent les filtres, les courroies de transmission, etc. (les composants qui sont remplacés au cours d'un entretien). L'assurance Garantie peut être complétée par une formule GAP (couvrant les frais supplémentaires en cas de perte totale, de vol ou d'incendie) et par une assistance en cas de panne dans tous les pays mentionnés sur la carte verte.

Les intermédiaires qui seraient intéressés par ces produits peuvent se rendre sur le site <http://www.mapfre-asistencia.com> ou adresser un courriel à broker@mapfrewarranty.be.

Les produits ont d'ailleurs été intégrés dans l'outil d'offre Binex."

Quels avantages trouvez-vous à être une entreprise d'assurances spécialisée ou moyenne?

MAPFRE ASISTENCIA – BENELUX ASSIST fait partie d'un groupe international d'assurance (assistance) et peut de ce fait bénéficier des connaissances et du savoir-faire d'un assureur qui s'appuie sur un réseau mondial. Voilà pourquoi nous avons pu développer plus rapidement le concept de 'réparations en nature' en Belgique.

Quels désavantages éprouvez-vous d'être une entreprise d'assurances spécialisée ou moyenne?

Nous n'avons encore qu'une notoriété très limitée en Belgique et dans le nord de l'Europe, à l'heure actuelle du moins. Cela rend plus difficile l'accès aux courtiers.

Quelle est la plus grande réalisation à votre actif jusqu'à présent?

Nous avons introduit en Belgique le concept espagnol de réparation en nature.

D'importants changements sont-ils prévus dans un proche avenir?

Le lancement du produit 'European Pack', une prolongation individuelle de la garantie Auto via des concessionnaires et des courtiers d'assurance.

Notre progression en tant que souscripteur B2B d'assurances Voyages (white label).

D'importants changements sont-ils planifiés à long terme?

Nous voulons développer en Belgique les labels MAPFRE ASSISTANCE et MAPFRE WARRANTY jusqu'à en faire des valeurs établies.

Quelles sont vos attentes à propos de l'implémentation de Solvency II?

En tant qu'implantation belge, nous ne devons pas nous faire beaucoup de souci à son propos, vu que nous faisons partie d'un assureur (Assistance) international.

FICHE D'IDENTIFICATION

Dénomination: MAPFRE ASISTENCIA – BENELUX ASSIST

Labels: MAPFRE WARRANTY-MAPFRE ASSISTANCE

Structure juridique / Structure de l'actionariat:

MAPFRE ASISTENCIA: 100% Groupe MAPFRE

BENELUX ASSIST: 70% MAPFRE ASISTENCIA / 30% AG Insurance

Date de création de l'unité belge: octobre 1999

Chiffre d'affaires: 12.700.000 euros

FTE: 42

Part de marché: 3 à 4%

Mono- ou multi-branche: multi

Spécialités / produits:

Assistance: habitation / auto / voyage / personnes

Claims management: assurances Habitation, réparations en nature

Pertes financières: assurances Garantie (auto / grand électro-ménager / audio & vidéo)

Groupes-cibles:

Assistance: partenariats en assistance dans le secteur de l'assurance, de l'automobile et des voyages

Claims management: secteur de l'assurance

Assurances Garantie: courtiers d'assurance, concessionnaires automobiles

Région-cible: la Belgique

Canaux de distribution:

Assistance/claims management/pertes financières (white label): B2B

Assurances Garantie: concessionnaires Auto/courtiers d'assurance: B2B2C

Contact/info: rue de Trèves 45, 1040 Bruxelles,
02/238.14.07, stpitto@mapfre.com,
<http://www.mapfre-asistencia.com>

Par quoi fut motivée votre décision d'affiliation à l'ACAM?

Nous voulons nous ménager autant de visibilité qu'il est possible au sein du secteur de l'assurance. Mais nous restons membres surtout parce que nous tenons à échanger des expériences et des idées avec d'autres entreprises d'assurances de dimensions analogues.

Avez-vous un message important à transmettre aux lecteurs du Monde de l'Assurance?

Aux courtiers: qu'ils n'hésitent pas à nous demander davantage d'explications sur les possibilités d'offrir aux clients particuliers une (prolongation de l')assurance Garantie des voitures neuves ou d'occasion.

Aux assureurs: nous disposons d'une offre créative de contrats d'Assistance pour vos produits Non-vie et Vie, qui vous permettra de vous distinguer de vos concurrents.