

Dépendance création produit



Expérience dépendance Predica en quelques chiffres :
 Offre individuelle (Adhésion facultative) Financement + Assistance
 commercialisée depuis 2000

	5 groupes (GR)	Prestations garanties
Pertes d'autonomie lourdes (dépendance totale)	GRUPE 1	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de la rente. • Capital équipement > 3 200 €.
	GRUPE 2	
Pertes d'autonomie légères (dépendance partielle)	GRUPE 3	<ul style="list-style-type: none"> • 50 % de la rente. • Capital équipement > 2 400 €. • Capital équipement > 1 600 €.
	GRUPE 4	
	GRUPE 5	

option →

A fin 2012 :

nb d'adhésions en stock ~170.000 contrats dont 1/3 avec dépendance partielle
 rente mensuelle moyenne : 700€
 âge moyen à l'adhésion inférieur à 60 ans
 nb de rentes en cours ~2.000

Dépendance création produit



Pourquoi une nouvelle offre Predica ?

➤ Quelques enseignements de l'offre Assurance Dépendance :

- ✓ nombreux **refus de sinistres** en cas de souscription de la seule dépendance lourde
mauvaise compréhension de l'assuré sur le niveau de garanties souscrites
=> le mécontentement envers le bancassureur **détérioré la relation bancaire**
- ✓ définition basée sur la **grille AGGIR** : appréciation propre à l'assureur mais **écart avec APA** difficile à tenir en cas de contestation
- ✓ mécontentement des familles dans les **cas de fin de vie** (pas d'indemnisation)
- ✓ pas de lien avec l'assuré pendant des dizaines d'années.
- ✓ en cas de versement du capital GIR 5, **sous déclaration de la dépendance partielle** (GIR 3 et 4)
- ✓ des difficultés dans la **distribution** : seulement quelques Caisses régionales commercialisent l'offre, 1 temps commercial très long, de nombreux refus à l'adhésion

Dépendance création produit



Pourquoi une nouvelle offre Predica ?

➤ Le contexte/les enjeux du marché

Un **marché atone**

Des décisions des **pouvoirs publics** sans cesse repoussées

Volonté de **la profession** de proposer un **socle** pour l'offre dépendance lourde

Accroissement des besoins (vieillesse et baisse des revenus)

➤ Le contexte/les enjeux du Crédit Agricole

Projet stratégique du groupe : **Besoin client** – approche client RC 2.0 vs approche produit

Engagement Crédit Agricole Assurances auprès des **aidants**

Relais de croissance : Promouvoir la **prévoyance**,

Volonté de proposer une **offre intergénérationnelle**

Commercialiser via **toutes les Caisses régionales**

Dépendance Création de produit



- **Cadrage produit :**
 - Proposer une offre unique qui répond aux différents niveaux de perte d' autonomie à un prix jugé accessible
 - Offre complète (lourde + partielle / rente + capital significatif),
 - Un capital de 5000€ versé dès la reconnaissance de la dépendance partielle
Objectif : répondre aux besoins et limiter la dégradation de la dépendance
 - Rajeunir la cible
 - Un accompagnement dans la difficulté: exonération de la cotisation en cas de dépendance et en cas de dépendance du conjoint si l'adhésion s' est faite simultanément
 - Intégrer le label FFSA :
Base 5AVQ
Définition Non adaptée à la dépendance partielle
- Développement de l' Offre assistance, des programmes interactifs Bien Vieillir, du site d' information i-dependance pour créer un lien, en intégrant les différentes générations : assuré en tant qu' aidant et assuré en tant que dépendant (avec ses aidants)
- Sensibilisation du public (sans vente)
- Distribution : beaucoup plus de formation des réseaux, de travail sur la démarche commerciale, sur les temps

Dépendance création produit



➤ La construction du tarif :

- Un travail avec nos réassureurs et un cabinet de conseil, 10 ans d'expérience mais pas de volumes significatifs aux âges élevés
Processus d'apprentissage technique aussi long que le risque
- Chargements :
pour la distribution et la gestion pour rémunérer un temps commercial important et une gestion dans le temps, notamment lors de la déclaration de sinistre, (dépendance reconnue ou non)
S2 à intégrer dans les chargements (modèle en cours de construction)
- Le choix d'un taux technique, non réglementé à ce jour

➤ Quels leviers en cas dérive du risque

- Moindre revalorisation future
- Utilisation de la réserve de stabilité, du fonds de revalorisation
- Hausse tarifaire (immédiate/différée/lissée)
- Diminution des barèmes de réduction pour les réductions futures

} Combinaison possible

Déc:  ins le temps entre la dérive, sa constatation, la réaction ...

Dépendance Suivi



- Un risque de long terme utilise des **techniques vie** dans un **cadre réglementaire non vie**
- Un besoin essentiel du **pilotage** du risque technique
- Des **données « propres »** sur un **historique long**
 - Indispensables au suivi de ce risque
=> Du temps d' **analyse** et de **communication**
- Nécessité d' avoir des **outils** de suivis :
 - Reporting /Tableaux de bord
 - Outils de projections Court / Moyen / Long Terme associés à des management rules
- Un temps d' analyse
 - Bien **décomposer les phénomènes** : exemple gains résiliation < 8 ans non pérennes / **engagements** de l' assureur vs engagements de l' assuré / les différentes lois et leurs **interactions** / le taux technique ...
- Le projet **Solvabilité 2** a été un **accélérateur** pour :
 - développer les **outils** prospectifs, nécessaires à la bonne gestion du risque,
 - Mettre en place une **gouvernance** pour la gestion des risques (en cours)