

Radar 2023

Services assurantiels des GAFA

Mai 2023

The Positive Way
WAVESTONE

WAVESTONE



NOUS ACCOMPAGNONS LES GRANDES ENTREPRISES ET ORGANISATIONS DANS LEURS TRANSFORMATIONS LES PLUS CRITIQUES



**Business &
technologie**

13 bureaux
dans 8 pays



CA
470 M€

+3 000
collaborateurs



+450
Consultant.e.s
Financial
Services

En bref



CHAPITRE 1

**Périmètre et
méthodologie**

CHAPITRE 2

**Radar Services
assurantiels des
GAFA**

CHAPITRE 3

**Tendances
émergentes**

CHAPITRE 4

**Description détaillée
des services
assurantiels**

Cette étude porte sur les 4 grands acteurs du numérique (GAFA) et permet de dégager les grandes tendances du marché et d'observer de nouveaux cas d'usage sur l'assurance de biens et de personnes



Périmètre et méthodologie

2023 Services assurantiels des GAFA

Objectifs de l'étude



ENJEUX DU SECTEUR POUR LES GAFA

- / Comprendre l'évolution des GAFA dans le secteur assurantiel
- / Analyser leurs atouts et leurs faiblesses vis-à-vis du secteur
- / Identifier les stratégies privilégiées et mises en place pour gagner en maturité

OPPORTUNITÉS POUR LES ASSUREURS

- / Identifier des **partenariats innovants** entre les GAFA et les assureurs traditionnels
- / Analyser les **tendances émergentes** du secteur auxquelles les assureurs pourraient répondre en s'appuyant sur les GAFA




Périmètre de l'étude

DÉTAILS DE L'ANALYSE ET DES OFFRES ÉTUDIÉES

PANEL D'ENTREPRISES

✓ **GAFA**



Google Apple
amazon Meta

✓ Acteurs secondaires
proposant des services
innovants



TESLA
Tencent 腾讯
Microsoft

OFFRES ANALYSEES

/ Des offres présentant un **parcours en ligne** ou
communiquées par la presse

PERIMETRE DES OFFRES

✓ **BtoB** et **BtoC**

✓ Globales et **propres à certains pays** (Etats-Unis,
France, Inde etc.)

Présentation des GAFA



Google

200+ filiales

8 filiales

Avec un impact sur le secteur de l'assurance



Apple

128 filiales

7 filiales

Avec un impact sur le secteur de l'assurance



Meta

91 filiales

5 filiales

Avec un impact sur le secteur de l'assurance



amazon

108 filiales

7 filiales

Avec un impact sur le secteur de l'assurance



ATOUS

- ✓ Bases de données extensives permettant la **personnalisation** des offres
- ✓ Large **base de consommateurs** atteignables rapidement et facilement
- ✓ Canaux de distribution digitaux globaux et **maturité technologique**

FAIBLESSES

- ✓ **Problématique éthique** sur la gestion des données personnelles
- ✓ **Réglementations contraignantes** autour de la gestion des données (RGPD, etc.)
- ✓ **Absence d'expertise** sur le terrain assurantiel et faibles liens avec les assureurs traditionnels



Radar 2023

Services assurantiels
des GAFA

Typologie d'assurances étudiées

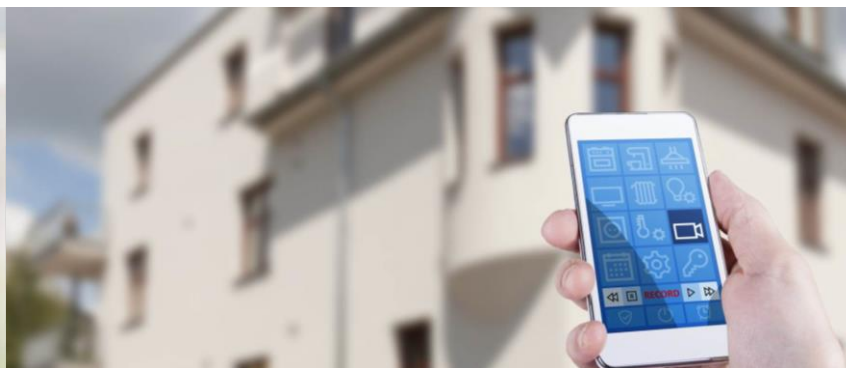


TROIS CATÉGORIES D'ASSURANCES OBSERVÉES POUR LE RADAR



ASSURANCE INDIVIDUELLE

Offres assurantielles couvrant une **personne physique** (assurance santé, assurance vie)



ASSURANCE DOMMAGES

Offres assurantielles indemnisant l'assuré contre des **sinistres** (assurance automobile, assurance habitation, etc.)



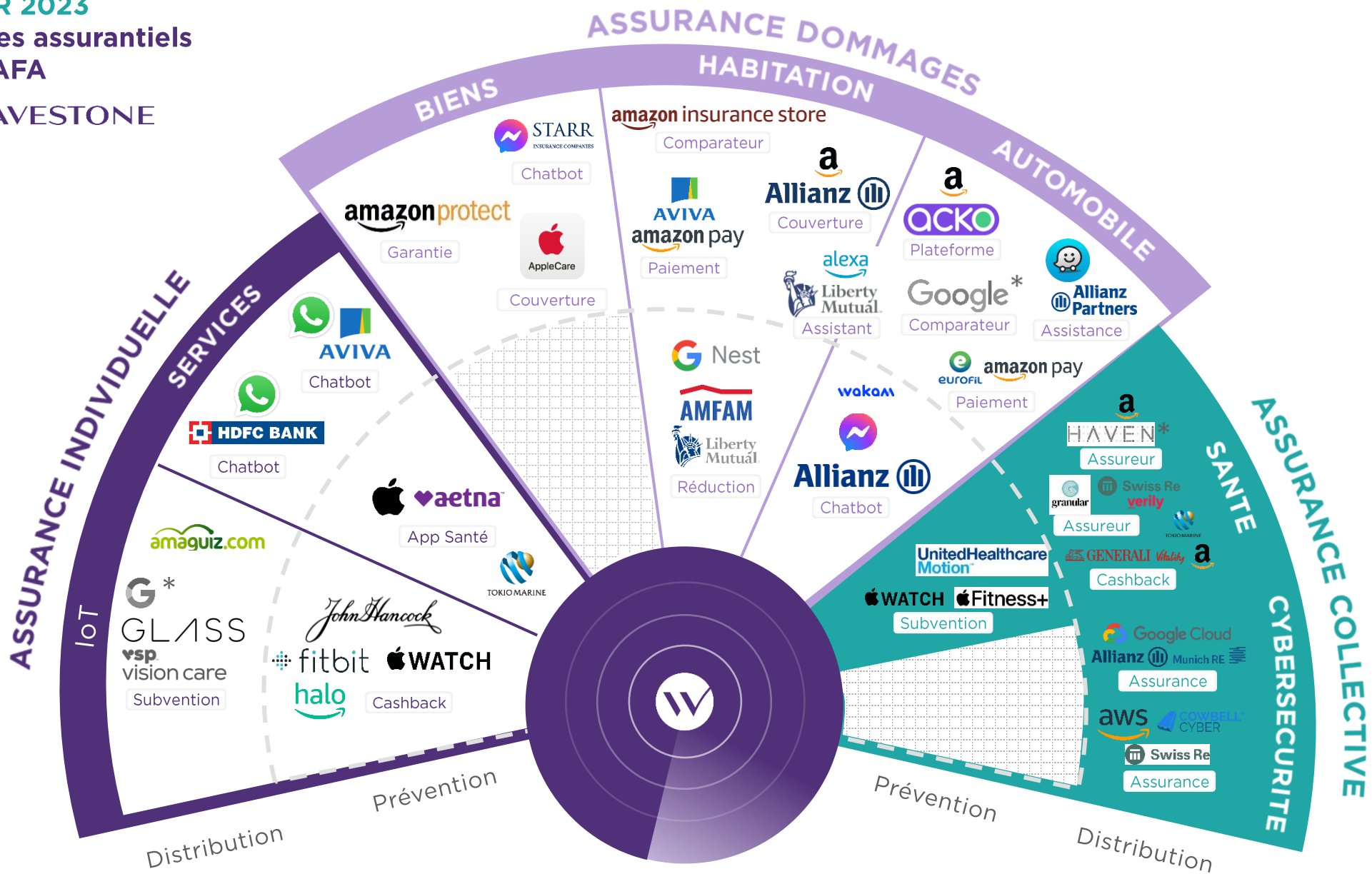
ASSURANCE COLLECTIVE

Offres assurantielles couvrant un **groupe de personnes physiques** ou une **personne morale** (contrat collectif)



RADAR 2023 Services assurantiels des GAFA

By WAVESTONE



*Fin du service mais pertinent pour le cas d'usage



Tendances émergentes

2023 Services assurantiels
des GAFA



Une maturité croissante dans le secteur assurantiel





DES DEGRÉS DE MATURITÉ DIFFÉRENTS SELON LES GAFA

Faible degré de maturité

Fort degré de maturité

 Meta
Meta

- Acteur avec la **plus faible présence**
- Activité principalement liée aux **chatbots**

 Apple 
Apple et Alphabet

- Implantation concentrée sur leurs secteurs de prédilection : **santé et sécurité**
- Mise en avant de leurs technologies IoT

 amazon

Amazon est l'acteur le plus implanté

- Présence sur la quasi-totalité des offres
- Couverture de nombreuses zones géographiques

Des secteurs privilégiés pour les partenariats



Santé

- ✓ **Démocratisation de l'IoT** des GAFA (Fitbit, etc)
- ✓ **Large collecte de données pour les assureurs** afin de calculer plus précisément les risques



Habitation

- ✓ **Nombreuses associations** entre les GAFA et assureurs traditionnels (facilitation de paiement, prévention avec IoT)
- ✓ **Montée en expertise** (comparateurs, souscription)



Cybersécurité

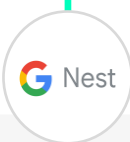
- ✓ Terrain privilégié pour les GAFA (**services de cloud**)
- ✓ **Faible présence** surtout sur la partie prévention

L'IoT comme avantage compétitif pour les assureurs



RÉDUCTION DE COTISATIONS

- ✓ **Réduction de cotisations mensuelles** en fonction du **comportement** adopté par le client
- ✓ Comportement mesuré par l'**IoT** des GAFA



Google Nest : Nest Safety Program

Réduction prime d'assurance habitation

SYSTÈME DE CASHBACK ET RÉCOMPENSES

- ✓ Systèmes de cashback
- ✓ Récompenses en partenariat avec des GAFA pour **encourager leurs clients à adopter des habitudes de vie plus saines**



Amazon

Récompenses en fonction du statut « santé » calculé par de l'IoT

ATTRACTIVITÉ DES OFFRES

- ✓ En mettant en avant l'IoT des GAFA les assureurs peuvent rendre leurs offres plus attractives
- ✓ **Couverture d'une partie du produit**
- ✓ IoT à **coût diminué voire nul**



Apple & John Hancock : programme « Vitality »

Réduction ou annulation des paiements mensuels pour une Apple Watch en fonction du score d'activité

Les GAFA, facilitateurs de parcours clients



PROCESSUS CLIENT ACCÉLÉRÉS

- En s'appuyant sur les plateformes digitales des GAFA, les assureurs peuvent **simplifier** et **accélérer** les différents parcours clients : souscription d'assurance, paiement de cotisation, déclaration de sinistres, etc.



Amazon Pay et Acko

Souscription à une assurance automobile en moins de 2 minutes via sa plateforme

COMPARATEURS D'OFFRES OPTIMISÉS

- Certains GAFA s'associent avec des assureurs afin de mettre en place des plateformes de **comparaison** d'assurance sur lesquelles les clients peuvent directement souscrire à une offre
- L'objectif est de **faciliter la prise de décision** des utilisateurs tout en étant transparent sur les offres proposées

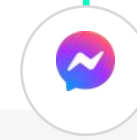


Amazon Insurance Store

Comparaison et souscription à des assurances habitation directement sur la plateforme

ATTRACTIVITÉ DES OFFRES

- Grâce à ses réseaux sociaux, Meta (Facebook) est en mesure de faciliter la **mise en place de chatbots** pour les assureurs et **d'améliorer la communication** avec leurs clients



Starr Insurance Company et Messenger

Lancement d'un chatbot afin d'accélérer les démarches pour obtenir une assurance voyage

Des offres innovantes venant d'autres acteurs de la tech



TESLA



Solution d'assurance automobile basée sur les habitudes de conduite du client

- ✓ Tesla mesure différents facteurs de conduite pour déterminer le « **Safety Score** » du conducteur
- ✓ Suivant ce Safety Score, le conducteur peut **diminuer sa cotisation**

MICROSOFT



Réduction sur les cotisations de cyber assurance avec At-Bay

- ✓ Chaque entreprise utilisant Microsoft 365 est **éligible à une réduction** de 15% sur son assurance At-Bay si elle **implémente deux outils de sécurité** : l'authentification à plusieurs facteurs et Microsoft Defender

TENCENT



WeSure : plateforme d'assurance de Tencent

- ✓ WeSure permet aux utilisateurs de souscrire à un contrat d'assurance ou d'obtenir des informations **directement depuis WeChat**
- ✓ L'objectif est de permettre aux consommateurs d'avoir leur assurance à portée de main

Des potentielles évolutions

DES OPPORTUNITÉS DE NOUVEAUX PARTENARIATS ENTRE GAFA ET ASSUREURS



VÉHICULES AUTONOMES

- ✓ L'assurance automobile sera bouleversée par les véhicules autonomes notamment à cause du **changement de responsabilité** qui ne sera plus uniquement liée au conducteur
- ✓ Une **couverture hybride** devra être mise en place prenant en compte les risques liés au software et à la cyber sécurité
- ✓ Ce changement représente une opportunité pour les assureurs de s'associer avec les GAFA afin de **définir le périmètre** des futures assurances mobiles

Google W
Waymo
Technologie de conduite autonome



ZOOX
Zoox
Voiture autonome sans chauffeur

ASSURANCE BASÉE SUR L'UTILISATION

- ✓ Au lieu de s'appuyer sur des données liées au profil du client pour calculer la prime d'assurance, cette nouvelle assurance s'appuie sur l'exploitation de **données comportementales**
- ✓ La prime d'assurance peut ainsi être directement **adaptée** (et diminuée) en fonction de ces données dans le secteur de l'assurance automobile ou assurance vie

Google



Waze



Google Maps

Apple



Maps

ACCÉLÉRATION DES PROCESSUS VIA L'IOT

- ✓ En s'appuyant sur les écosystèmes d'IoT/assistants virtuels des GAFA, les assureurs ont la possibilité **d'accélérer les processus** de paiement d'indemnités, les déclarations de sinistres, etc. Dans le secteur de l'assurance des risques climatiques et habitation
- ✓ Dès qu'il reçoit l'information qu'un dommage est survenu via l'IoT, l'assureur peut directement procéder au paiement d'indemnisation

Google

Google Assistant

Nest

Apple

Siri

HomePod

App Home

amazon

alexa

blink

echo

Les contraintes réglementaires, freins au développement des GAFA sur le secteur



RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Au sein de l'**Union européenne**, permet de **protéger les personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à leur libre circulation**. Sur ce point, les GAFA sont accusées de ne pas totalement s'y conformer, en ayant une utilisation litigieuse voire incontrôlée des données personnelles des utilisateurs

2018

NOUVELLE RÉDACTION DE LA LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTÉS » DE LA CNIL

Comporte notamment les **dispositions relatives aux marges de manœuvre nationales autorisées par le RGPD**. Elle est chargée de veiller à la protection des données personnelles contenues dans les fichiers et traitements informatiques ou papiers et dispose d'un pouvoir de contrôle et de sanction

2019

Vise à mettre en place un **cadre détaillé et complet sur la résilience opérationnelle numérique pour les institutions financières de l'Union européenne**. L'objectif est d'unifier la gestion des risques informatiques, définir une procédure de tests approfondis des systèmes informatiques (SI), et sensibiliser davantage les autorités de surveillance aux cyberrisques

DIGITAL OPERATIONAL RESILIENCE ACT (DORA)

AMERICAN INNOVATION AND CHOICE ONLINE ACT

Vise à **empêcher les géants du web à favoriser leurs produits aux dépens du jeu de la concurrence américaine** (loi antitrust). En résumé, il s'agit d'une version américaine du DMA et est actuellement à l'étude aux Etats-Unis. Google et Amazon ont en particulier été ciblés par ces accusations

2022

Approuvé par l'**Union européenne**, vise à **empêcher l'abus de leur position par les contrôleurs d'accès**. Le croisement des données des utilisateurs des différents services proposés est interdit, ainsi que la mise en avant des services des GAFA plutôt que ceux d'autres entreprises. Si les règles énoncées dans le cadre du DMA sont enfreintes, le géant du web risque une amende pouvant aller jusqu'à 10 % de son chiffre d'affaires mondial total ou jusqu'à 20 % en cas d'infractions répétées

DIGITAL MARKET ACT (DMA) OU LA RÉGULATION DE LA CONCURRENCE

Les GAFA : un concurrent sérieux pour les compagnies d'assurance ?



FORCES

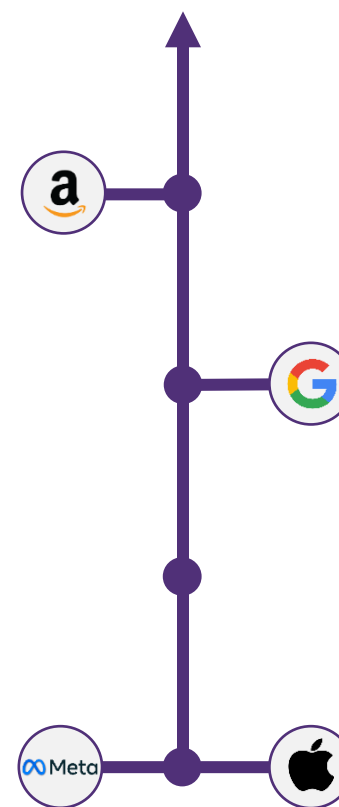
- Le **secteur assurantiel** peut jouer un rôle de **relais des politiques économiques** : les Etats accordent leur confiance aux acteurs traditionnels du secteur.
- Le contexte réglementaire semble plus favorable aux acteurs traditionnels français (vs GAFA).
- Les Assureurs traditionnels font preuve d'une grande maîtrise de la chaîne de valeur dans son ensemble : produits, services, gestion, portage et pilotage du risque

FAIBLESSES

- Les GAFA agissent en **qualité de fournisseurs d'infrastructures digitales et de facilitateurs de projet** comme en matière de cloud public (Microsoft Azure pour Allianz, Amazon AWS pour AXA).
- Les géants multiplient les **nouvelles solutions autour de la technologie et de la numérisation**, notamment Google et Amazon.
- La distribution digitale à grande échelle est par nature facilitée grâce aux plateformes existantes.

Une menace directe en 2023 ?

Destruction d'une partie du business



OPPORTUNITÉS

- Interrogés en 2020 sur la possible **souscription d'un contrat santé auprès d'autres acteurs que les assureurs traditionnels**, les Français ne citent les GAFA qu'à hauteur de 4% (vs 48% pour la Sécurité Sociale).
- Le **retrait** de Google et Amazon **sur différentes initiatives** témoignent des obstacles auxquels les GAFA peuvent faire face (Google Compare, Haven).
- Renforcement des partenariats avec les GAFA pour distribuer les produits d'assurance.



MENACES

- Les GAFA jouissent d'**avantages considérables** :
- Grande proximité avec le client ;
 - Capacité de recueil, gestion et exploitation des données, permettant d'affiner la connaissance client ;
 - Time to market accéléré.
 - Google et Amazon développent une **organisation interne autour de l'assurance**.
 - Emergence possible d'un véritable acteur de l'assurance** parmi les GAFA, via assurtechs ou autre.



Présentation détaillée

2023 Services assurantiels des
GAFA

Google / Alphabet



DE NOMBREUX INVESTISSEMENTS ET ACQUISITIONS AU SERVICE DE L'INNOVATION

SERVICES

-  **Nest** Prévention
Solutions de technologies pour maison connectée (détecteurs de fumée, cameras)
-  **Verily** Prévention
Organisation visant à faciliter l'intégration de technologies dans les services de santé
-  **Waymo** Prévention
Projet de conception de voitures totalement autonomes
-  **Fitbit / Pixel Watch** Prévention
Montres connectées pour suivi de santé ou performances sportives
-  **Waze** Distribution
Application mobile d'assistance à la conduite et à la navigation
-  **Google Ventures** Potentiel
Fonds de placement d'Alphabet

90%

Des recherches internet dans le monde passent par Google*

Alphabet

*StatCounter

Apple

LE GÉANT DU MARCHÉ DES SMARTPHONES SE TOURNE VERS LA SANTÉ CONNECTÉE QUI SERA « LA PLUS GRANDE CONTRIBUTION D'APPLE À L'HUMANITÉ » SELON TIM COOK

SERVICES



Apple Care

Distribution

Solution d'assurance contre dommages, vol ou perte d'appareil Apple



Apple Watch

Prévention

Montre connectée mesurant divers indicateurs de santé (rythme cardiaque, activité, sommeil...)



Beddit

Prévention

Ceinture connectée assurant le suivi et l'amélioration du sommeil chez l'utilisateur



Apple Santé

Prévention

Application de suivi médical complet (traitements, suivi sommeil, dossier médical)



Siri

Potentiel

Assistant Virtuel



12%

Du marché mondial de smartphone est contrôlé par Apple*

N°1

Sur le marché mondial des montres connectées avec 1/3 des parts de marché*

*IDC

Facebook / Meta



UNE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT AXÉE SUR LE MULTIVERSE

SERVICES



Whatsapp

Distribution

Système de messagerie instantanée permettant aussi aux entreprises de communiquer rapidement avec leurs clients via Whatsapp Business



Oculus

Potentiel

Développement de technologies en VR ayant pour objectif de façonner et améliorer l'expérience dans le metaverse



Facebook / Instagram

Distribution

Réseau sociaux favorisant une large collecte de données sur les utilisateurs avec différents attributs

2.7 Milliards

D'utilisateurs actifs par mois sur Facebook dans le monde*

52 000

Attributs uniques collectés pour chaque utilisateur*

*FierceHealthcare

Amazon

UN EMPIRE TENTACULAIRE ALLANT BIEN AU-DELÀ DU E-COMMERCE

SERVICES



Amazon Pay

Distribution

Service de paiement en ligne offert aux clients Amazon



Amazon Protect

Distribution

Service d'assurance pour certains produits technologiques achetés sur la plateforme



Blink

Prévention

Caméras de sécurité connectées et reliées à l'écosystème Amazon



Amazon Halo

Prévention

Bracelet tracker santé et offres d'outils (exercice, sommeil, nutrition, méditation)



Alexa : assistant virtuel

Potentiel

Alexa génère une large quantité de data sur les habitudes de ses utilisateurs.



N°1

Du e-commerce dans le monde en parts de marché*

amazon

*Statista

Contributeurs



Philippe LEFEVRE

Partner

philippe.lefevre@wavestone.com



Mélanie KAHN

Senior Consultant

melanie.kahn@wavestone.com



Joffrey LAMBY

Senior Consultant

joffrey.lamby@wavestone.com

Dans un monde où savoir se transformer est la clé du succès, Wavestone s'est donné pour mission d'éclairer et guider les grandes organisations dans leurs transformations les plus critiques avec l'ambition de les rendre positives pour toutes les parties prenantes. Une ambition ancrée dans l'ADN du cabinet et résumée par la signature « The Positive Way ». Wavestone rassemble plus de 3 500 collaborateurs dans 9 pays. Il figure parmi les leaders indépendants du conseil en Europe. Wavestone est coté sur Euronext à Paris et labellisé Great Place To Work®.

Wavestone, leader dans le domaine de l'assurance



WAVESTONE réunit une équipe de plus de 250 consultants spécialisés en assurance.

Maîtrisant parfaitement les enjeux du marché ainsi que ses modes de distribution, ils disposent de retours d'expérience sur l'ensemble des risques (IARD, Santé/prévoyance, Epargne/retraite) auprès des différents types d'acteurs (compagnies, mutuelles, bancassureurs, courtiers).

Forts de cette expertise, nos consultants ont à cœur de vous proposer des solutions pragmatiques et orientées business, dont ils sont capables d'évaluer l'ensemble des impacts (métier, organisationnels, technologiques)

Nos savoir-faire portent sur les domaines d'expertise suivants :

- ✓ Efficacité de la relation Client, Distribution & Marketing
- ✓ Performance des opérations de bout en bout ; souscription, gestion des contrats, indemnisation, résilience opérationnelle
- ✓ Data
- ✓ Modèle opérationnel SI
- ✓ Finance
- ✓ Sustainability

Contactez nos experts




LEFEVRE PHILIPPE

Partner
philippe.lefevre@wavestone.com
+33 698981247



AL NEIMI LAURENCE

Senior Manager
Laurence.ALNEIMI@wavestone.
+33 613490792
 @AlNeimiL

Découvrez nos dernières publications



LES GRANDS ENJEUX DE L'ASSURANCE

18 janvier 2023

[Lien](#)



MATURITE DES DONNES CLIENTS

26 janvier 2023

[Lien](#)



RADAR DES SAAS GREENTECH

3 mai 2023

[Lien](#)