

POINTS DE REPERE

La Lettre de Hiscox

■ ÉDITO

100.000.000 F : le bilan des tempêtes pour Hiscox. Déterminés à vous offrir un service de spécialiste toujours plus innovant, nous vous présentons "Points de repère", une lettre d'informations qui vous est destinée. Chaque trimestre, nous aborderons pour vous des sujets inhérents à notre environnement professionnel, mais nous ferons aussi un point pratique sur nos prestations. Nous espérons avec "Points de Repères" vous aider à mieux servir encore votre clientèle.

Robert Hiscox

Robert Hiscox, Président Directeur Général du Groupe Hiscox

■ CONSEILS ET EXPERTISES par Daniel Chol

VOLS MYSTÉRIEUX SUR LA RIVIERA

Dès qu'arrivent les beaux jours, les luxueuses villas de la Riviera s'ouvrent à la lumière du soleil et accueillent une multitude de garden-parties à en faire déborder les piscines bleu lagon.

Le gentleman cambrioleur sait se glisser parmi ces riches invités pour visiter ces somptueuses résidences, inviolables en temps normal, mais accueillantes aujourd'hui : alarmes débranchées et portes ouvertes.

Entre deux petits fours et une coupe de champagne, le prédateur d'un soir, se faufile sans encombre dans les chambres où il sait

Pas facile de mettre la "main au collet" à ce voleur de la jet society qui n'évolue plus dans le collant noir du rat d'hôtel si cher à Alfred Hitchcock, mais en pantalon de lin et chemise de soie pour se fondre plus aisément dans la foule des riches convives. Ce passe-muraille de nuit ne connaît que deux ennemis : "Saint-Fichet" et "Saint-Bauche" avec leur satané coffre mural scellé.

Aujourd'hui, en région P.A.C.A., la majorité des vols de bijoux, compris entre 50 000 et 200 000 F, s'effectue sans effraction et par intrusion clandestine. Les autorités restent impuissantes devant l'ampleur de ce nouveau type de vol dont la population agissante est le plus souvent jeune, anonyme et solitaire. Insaisissable, elle profite, après les méfaits, d'une infrastructure solide dans le commerce du recel, avec un réseau de professionnels spécialisés dans la vente des bijoux volés, maquillés ou recyclés.

Les compagnies et leurs experts accusent d'autant plus ce malaise que l'augmentation des indemnités versées est fulgurante et que se greffent à ces nouveaux dossiers sinistres des incertitudes matérielles dues au man-

que d'effraction ou à l'absence d'indices exploitables ; tout doit se baser sur la bonne foi des victimes peu prudentes et insuffisamment informées. ■

qu'il a au moins toutes les chances de trouver la montre négligemment déposée par la maîtresse de maison en prévision de l'incontournable jeu de pousse-pousse au bord de la piscine.



LE CABINET D'EXPERTISE MOBILIÈRE CHOL, spécialisé depuis 1981 dans l'estimation des bijoux et objets d'art, est agréé par les compagnies d'assurances et recommandé par l'A.P.S.A.D. Ses experts, Daniel et Jean CHOL, assurent une nouvelle philosophie de mise en place de dossier dans le cadre de leur partenariat privilégié avec HISCOX.

SOMMAIRE

Thématique	2
La confidentialité du patrimoine personnel	
Tête à Tête	3
Entretien avec André Choquet	
Résidences et Belles demeures de A à Z	3
Le point sur notre garantie dommages électriques	
Hiscox news	4
Toute l'actualité du Groupe	
Un sinistre à la loupe	4
Petite chronique d'un dégât des eaux	

LA CONFIDENTIALITÉ DU PATRIMOINE PERSONNEL

La confidentialité est une des attentes essentielles des assurés aisés ou fortunés qui choisissent de souscrire des contrats spécifiques pour des patrimoines importants. Les assureurs ont accès à de nombreuses informations sur la personne et les biens de leurs clients qu'il est primordial de préserver.

Les assureurs spécialisés dans les contrats destinés à garantir des patrimoines privés importants, doivent souvent faire face à une crainte irrationnelle concernant la divulgation d'informations.

Ainsi, il n'est pas rare de rencontrer des personnes qui, pour cette raison, préfèrent être sous-assurées. Il est donc important de définir l'étendue de la confidentialité afin de permettre aux clients de comprendre la façon dont les informations qui les concernent sont préservées.

SECRET PROFESSIONNEL

D'une façon générale, tout professionnel qui, par le métier qu'il exerce, les travaux et interventions qu'il effectue, les études auxquelles il doit se livrer, est conduit à prendre connaissance d'informations concernant les personnes qu'il approche du fait de son activité professionnelle, est tenu de garder le secret de ces informations, hormis les cas dans lesquels la loi l'autorise ou lui intime le devoir de les dénoncer (art. 226-13 et 14 du Nouveau Code Pénal).

Dans le cas de l'assurance patrimoniale, toutes les personnes qui rentrent dans la chaîne de transmission de l'information semblent visées par cette obligation générale : intermédiaires d'assurance, personnel des compagnies

D'un point de vue beaucoup plus subjectif, le respect de cette obligation par les professionnels concernés est le garant de leur réputation et de leur crédibilité. Le marché de l'assurance patrimoniale haut de gamme est un marché sensible dans lequel la notion de confiance est primordiale.

La préservation de la confidentialité est donc au centre des préoccupations des professionnels de l'assurance patrimoniale. Il convient à présent de définir quelles sont les informations à caractère secret que les professionnels sont amenés à connaître et à préserver.

L'assurance dite patrimoniale regroupe en fait une multitude de produits dont les plus connus sont les Multirisques Habitation (M.R.H.) et les Tous Risques objets d'art, bijoux...

INFORMATIONS SENSIBLES

Les informations que détiennent les professionnels sur l'assuré sont donc très variées. Elles s'articulent principalement autour de deux axes majeurs : la personne et les biens

Le caractère confidentiel des informations relatives à la possession de biens mobiliers résulte notamment du fait que ces biens sont par essence possédés de façon discrète. Ce constat provient simplement du fait que personne n'est véritablement capable de connaître le propriétaire d'un tableau, d'une sculpture ou de tout autre objet qui, pourtant, peut avoir une valeur très importante. Alors que le propriétaire d'un appartement est facilement identifiable par la simple consultation de la conservation des hypothèques, celui d'un objet d'art peut, très souvent, demeurer anonyme.

Outre le caractère confidentiel de l'identité du propriétaire d'objets de valeur, l'estimation financière de ces derniers constitue une information sensible à part entière. En effet, des tiers peuvent savoir qu'une personne possède certains objets sans pour autant en connaître la valeur réelle, car seul l'homme de l'art est capable de l'estimer.

Notons enfin que l'ensemble de ces informations doit être préservé par les professionnels intervenant dans le processus d'assurance. Le désir de confidentialité est partagé par l'ensemble des assurés, quelque soient les risques objectifs d'indiscrétion à leur égard. Toutefois, il existe des cas dans lesquels les atteintes sont obligatoires.

Ces atteintes tiennent principalement aux obligations de déclaration de certains contrats aux autorités fiscales, qui sont beaucoup moins contraignantes que ce qu'il est généralement annoncé. Vous trouverez dans notre prochain "Points de Repère" un article consacré à ce sujet. ■

Le marché de l'assurance patrimoniale haut de gamme est un marché sensible dans lequel la notion de confiance est primordiale



d'assurances (souscripteurs, inspecteurs, gestionnaires sinistres...) et experts.

De plus, un autre garant formel de la confidentialité existe puisque leurs contrats de travail stipulent généralement des clauses de confidentialité qui rappellent cette obligation.

mobiliers ou immobiliers qu'elle possède.

D'une façon générale, les renseignements véritablement confidentiels liés à l'assurance patrimoniale concernent la valeur des objets possédés par une personne et, par exemple, les moyens de protection d'une demeure contre le vol ou l'incendie.

DAVID PORTERIE est souscripteur chez Hiscox, et notamment en charge du développement commercial de la région Rhône-Alpes. Il vient de publier dans la revue "Risques - Les cahiers de l'assurance" (n°41, janvier-mars 2000, édition LGDJ / SCEPRA) un article consacré à la confidentialité.

ENTRETIEN AVEC ANDRÉ CHOQUET

Le Responsable Production et Développement
du Centre de Services Clients du Groupe VERSPIEREN
à Roubaix analyse pour nous les tendances du marché.

Pensez-vous que le courtage français va augmenter ses parts de marché dans l'assurance des particuliers ?

Depuis quelques années, on assiste à une stabilisation des résultats du courtage français en matière d'assurance dommages, ce qui prouve bien que les courtiers ont su résister et faire face aux nouveaux acteurs (banques – assurances, assureurs directs, grande distribution).

Ceci étant, ce qui caractérise le courtage français c'est avant tout sa vocation de conseil, et je pense que c'est dans les niches que les courtiers pourront augmenter leurs parts de marché. De plus, les mouvements de concentration très intenses de ce secteur devraient créer, dans un proche avenir, les conditions d'un grand dynamisme. A chacun maintenant de savoir faire l'analyse de ses atouts et de ses faiblesses pour les convertir en parts de marché.

Comment le Groupe VERSPIEREN a-t-il choisi de développer ce marché ? Quelle est sa stratégie ?

Notre stratégie est basée sur un mixte entre les risques de masse, les niches ou micro marchés – le tout orchestré en délégation totale de gestion – et la croissance externe, comme l'illustrent les récentes acquisitions faites par notre groupe.

Qu'est-ce qu'un VIP ?

Chacun aura sa définition en matière de VIP, mais notre Groupe a choisi de privilégier la notion de besoin du Client. Au sein de nos Centres de Services Clients de Roubaix et de Neuilly, nous avons mis en place pour chacun deux équipes : l'une est dédiée

à une clientèle "classique", l'autre se consacre aux besoins les plus spécifiques : résidences et belles demeures, œuvres d'art, "naviplaisance", véhicules haut de gamme, etc...

Nous offrons donc à chacun de nos clients une gestion personnalisée en fonction de ses exigences. Un VIP n'est donc pas toujours synonyme de gros budget mais plutôt de services adaptés.

Le secteur VIP est-il selon vous un marché à part entière ?

Absolument, à Roubaix, notre service VIP représente 30 % des commissions générées par le Centre de Services Clients. De par notre situation géographique, nous avons su au fil des ans, obtenir la confiance des grandes familles du Nord, grâce, je crois, à notre savoir-faire et à notre capacité d'adaptation à ce type de clientèle. De plus, bon nombre de grands chefs d'entreprise nous accordent leur confiance tant sur le plan professionnel que privé.

Comment voyez-vous l'évolution des produits d'assurance destinés aux VIP ?

L'évolution résidera essentiellement sur des services encore plus ciblés et plus appropriés.

Le Groupe VERSPIEREN compte aujourd'hui 770 collaborateurs répartis sur 20 bureaux et filiales. En 1999, il a réalisé un chiffre d'affaires de 550 millions de Francs.

Le point sur notre garantie dommages électriques

Qu'est-ce qu'un dommage électrique ?
Toute destruction, détérioration ou disparition d'une chose ou substance suite à l'action de l'électricité (courts-circuits, surtensions...)

Quelle est l'étendue de cette garantie ?
Elle s'applique sans aucune exclusion, aucune franchise, ni aucune sous-limite à tous les équipements électriques ou électroniques à usage privé, qu'ils fassent partie du bâtiment comme du contenu : l'électroménager, les matériels TV, hi-fi, vidéo, cinéma ou informatiques, alarmes, portails électriques, caméras de surveillance, moteurs de piscine, éclairages de jardin, arrosages automatiques, outillages divers, câblages et installations fixes.

Comment remboursons-nous en cas de sinistre ?

Aucune vétusté n'est appliquée. Nous indemnisons l'assuré en valeur à neuf, au jour du sinistre, quelle que soit l'ancienneté de son appareil. Par exemple, pour une télévision achetée il y a dix ans, nous basons notre remboursement sur un téléviseur de même taille, de même marque et de modèle similaire pour que le remplacement soit effectué à l'identique.



FRANCE

Bilan tempêtes.

Hiscox totalise 896 déclarations de sinistres (environ 100 millions de Francs) suite aux tempêtes de décembre. 77 % d'entre-elles sont aujourd'hui totalement ou en grande partie réglées. Les 23 % restantes correspondent à des cas de déclarations conservatoires, de devis non finalisés, ou de dommages mineurs en résidences secondaires que l'assuré n'a pu encore traiter.

Officialisation de la Charte de qualité des missions sinistres confiées aux cabinets d'expertise.

Depuis début 2000, tous les experts mandatés par Hiscox se sont ralliés à cette charte construite autour de certains grands principes : adhésion à la philosophie du Groupe, maîtrise parfaite de notre produit, excellence dans le relationnel avec les assurés et les courtiers, chiffrage en toute neutralité, réactivité et haute qualité de prestation.

GRANDE-BRETAGNE

Hiscox plc et Inspop.com concluent un accord de partenariat.

Lancé en juillet prochain, le site Inspop.com proposera aux consommateurs la possibilité de souscrire facilement, rapidement et à moindre coût des produits d'assurance habitation, voyages, auto... Hiscox y proposera dans un premier temps son produit habitation haut de gamme et le complètera dans les mois prochains par d'autres services destinés aux assurés possédant un patrimoine important.

Hiscox développe ses projets Internet.

Hiscox vient d'annoncer le lancement d'un site de souscription en ligne dédié à sa clientèle de choix. La méthode de distribution, fondée sur un réseau d'intermédiaires, permettra une plus large diffusion des produits Hiscox. Un premier accord vient d'ailleurs d'être conclu avec Hemscott.Net, un des plus importants site d'informations boursières britannique qui compte aujourd'hui plus de 500 000 utilisateurs.

ALLEMAGNE

Hiscox renforce ses activités dans le domaine de la R.C. Professionnelle.

Après de très bons résultats en 1999, notre bureau allemand a décidé d'accroître ses investissements dans ce secteur. Depuis le 1er juin, une nouvelle équipe a en effet été mise en place. Elle se concentrera non seulement sur la R.C. professionnelle traditionnelle (conseillers fiscaux et avocats), mais aussi sur certaines professions bien spécifiques (média, informatique, communication...).

UN SINISTRE À LA LOUPE

PETITE CHRONIQUE D'UN DÉGÂT DES EAUX

Questions pratiques

Attendez-vous l'expertise contradictoire et la réception du PV signé par les parties pour indemniser votre assuré ?

Non, Hiscox règle immédiatement à réception de la lettre d'acceptation dûment signée par l'assuré. Dans le cas présent, le règlement fut envoyé le 27 janvier.

Réglez-vous vétusté déduite, puis en différé la valeur à neuf sur recours ou sur présentation des factures comme le font la plupart des assureurs ?

Non, nous réglons la totalité Valeur à Neuf y compris sur les embellissements. Nous nous engageons contractuellement à indemniser tout sinistre dans un délai de 10 jours après acceptation de l'Assuré, mais en réalité nos règlements sont effectués le plus souvent dans les 72 heures.

Ces délais constituent-ils une norme chez Hiscox ?

Oui, car lorsque toutes les informations nécessaires de la déclaration – ou dans le cas d'un dégât des eaux, du constat amiable de dégât des eaux – nous sont remises dès l'ouverture du sinistre, les délais de prestation négociés avec nos experts garantissent un règlement sans lourdeurs administratives. ■

Rappel des informations à nous transmettre en cas de sinistre :

La déclaration de sinistre devra comprendre les éléments suivants : date et circonstances précises du sinistre, nature des dommages, existence ou non d'un tiers, coordonnées précises de ce tiers et de sa compagnie d'assurance, identification ou non de l'origine du sinistre, réparation ou non des dommages.

Les faits

Le 9 janvier, Monsieur "X", propriétaire d'un appartement de 400 m2 avenue Henri-Martin, Paris 16ème, adresse à son courtier une déclaration de dégât des eaux. Une infiltration d'eau, consécutive à la fuite d'une canalisation d'un appartement voisin, a en effet provoqué des dommages importants sur une tenture murale et une paire de rideaux de soie.

La chronologie

- **12 janvier :** Hiscox reçoit le constat amiable de dégât des eaux transmis par le courtier et mandate immédiatement un expert indépendant.
- **14 janvier :** l'expert a rendez-vous chez Monsieur "X".
- **19 janvier :** Hiscox reçoit le rapport préliminaire de son expert confirmant l'origine du sinistre et évaluant le coût de remise en état à l'identique à partir des devis du décorateur de l'assuré. Dans ce cas précis, le remplacement de la tenture et des rideaux est estimé à 98 986 F TTC. Une lettre d'acceptation est alors envoyée à l'Assuré.
- **27 janvier :** Hiscox envoie à Monsieur "X" un chèque de 98 986 F.
- **31 janvier :** l'expert de la partie adverse a rendez-vous chez Monsieur "X". Son chiffrage total des dommages est fixé à 69 290 F TTC après correction des devis du décorateur et déduction de 25 % de vétusté.

Rédaction en chef et coordination : Virginie Le Bail • Comité de rédaction : Laurent Schonbach, Florence Delamarre, David Porterie, Bertrand Campion. • Conception graphique et illustrations : LOAC - Loïc Poirieux • Fabrication : Corporate Graphic Productions

Hiscox remercie chaleureusement Daniel Chol et André Choquet pour leur collaboration.

HISCOX CONTACTS :

Souscription : Monaco : Laurent Schonbach (82 87) • PACA : Bertrand Campion (82 84) • Région Nord : Loïc Le Coz (82 83)
Paris-Île de France : Françoise Péchour (82 81) • Rhône-Alpes : David Porterie (82 77) • Production : Laëticia Bouchnaïf (82 72)
Sinistres : Florence Delamarre (82 71), Laurence Ochom (82 73), Ingrid Chauvin (82 75).
Administration et comptabilité : Arnaud Dujardin (82 70), Nathalie Roux (82 80).
Marketing et communication : Virginie Le Bail (83 44).
Informatique : Jean-Bernard Huet (82 85).

Prochain numéro : Octobre 2000

HISCOX ASSURANCES

28, rue de Châteaudun, 75009 Paris

Téléphone : 01 53 21 82 82 • Télécopie : 01 53 20 07 20
Site Internet : www.hiscox.com • E-mail : info.france@hiscox.com