

POINTS DE REPERE

La Lettre de Hiscox

■ ÉDITO

L'actualité du marché nous fournit aujourd'hui de nombreux motifs de satisfaction. Les accords passés avec Chubb nous permettent de développer notre clientèle et nous donnent le plaisir d'accueillir de nouveaux lecteurs pour *Points de Repère* ! Nous serons ainsi plus nombreux à œuvrer pour le développement de l'assurance habitation haut de gamme au détriment de la sous-assurance et de la non-assurance. Au nom de toute l'équipe de Hiscox en France, je souhaite la bienvenue à nos nouveaux partenaires et je remercie une fois encore nos soutiens de la première heure de leur confiance et de leur fidélité.



Pierre-Olivier Desaulle, Directeur Général de Hiscox France

■ CONSEILS ET EXPERTISES par Côme Rémy

INVENTEUR D'INVENTAIRE

Non seulement un inventaire est toujours très utile mais il l'est parfois à notre plus grande surprise...

Brièvement l'inventaire se définit ainsi : travail fastidieux d'individualisation de chacun des objets qui nous entoure au quotidien, cette liste détaillée, la plus précise possible quantifiant les dimensions, les poids, le nombre de tiroirs ou de portes, le style et l'époque, l'auteur, l'éditeur s'il y a lieu, ainsi que la longue suite des propriétaires heureux de l'objet jusqu'à nous. Aucune remarque n'est fautive, plus il y en a mieux l'inventaire est... A l'occasion d'un sinistre il permet d'évaluer mais aussi d'individualiser l'objet s'il est retrouvé.

Ce genre d'inventaire se rencontre quelquefois, et quel bonheur quand le petit-fils du collectionneur retrouve les dessins préparatoires, les courriers entre son grand-père disparu et l'artiste licier, devant réaliser une gigantesque tapisserie pour le hall d'un de ces hôtels particuliers qui bor-

dent l'avenue Foch... La tapisserie est restée là depuis 1949... Personne ne la voyait plus, elle est même passée pour immeuble par destination lors d'une succession... Puis il a fallu démolir le hall avec son escalier monumental. Le petit-fils redécouvre alors la tapisserie et retrouve dans l'inventaire une véritable liasse, la facture originale, les différentes suggestions, les modifications en fonction de la taille... Si l'histoire est agréable, elle devient émouvante quand le licier, toujours vivant, vient, la larme à l'œil, montrer à ses petits-enfants la première tapisserie qu'il a faite, après ses années aux Gobelins. 5660 heures de travail ont été nécessaires. En francs constants le prix serait de 17 337 756 FF (2 642 950 €) ! Mon estimation en valeur de réalisation fut moindre !

Si la tapisserie décore aujourd'hui un pool house, l'inventaire, a aussi un autre intérêt, outre historique : exonération de la taxe forfaitaire sur la plus-value lors de la vente car les preuves de propriété sont réunies et les délais de 21 ans écoulés.

Nous l'avons compris les détails et les précisions relevés sont beaucoup plus utiles que la valeur estimée de l'objet... qui change, elle, avec le temps ! ■

Avec une formation généraliste de commissaire-priseur en France puis de spécialiste à New York, Londres, Amsterdam ou Genève, COME REMY est expert agréé pour des maisons de ventes aux enchères et pour les compagnies d'assurances tout en restant le fidèle conseiller de certains collectionneurs.

SOMMAIRE

Thématique	2
Souscription-Sinistres, la force d'une synergie	
Tête à Tête	3
Entretien avec Pierre-Olivier Desaulle	
Assurances Professionnelles de A à Z	3
Le point sur le contrat "Consultants en Technologies de l'Information"	
Hiscox news	4
Toute l'actualité du Groupe	
Un sinistre à la loupe	4
Un larcin sans embûche	

SOUSCRIPTION-SINISTRES, LA FORCE D'UNE SYNERGIE

La principale force d'une Compagnie comme Hiscox est la réactivité et la souplesse dont elle fait preuve tant en souscription qu'en indemnisation de sinistres. A chaque risque doit correspondre un contrat unique et personnalisé ainsi qu'une gestion des sinistres irréprochable.

LE RÔLE DU SOUSCRIPTEUR
Notre rôle de souscripteur est primordial, puisque nous allons apporter un soin particulier à l'étude des projets, à la visite des risques, à l'analyse objective des recommandations définies par nos experts

premières actions entreprises sont des plus importantes car elles permettent de rassurer avant tout le Client, mais aussi bien entendu, le courtier quant à l'attention particulière et la réactivité apportées dans la gestion du dossier de "notre" Client commun.

Le traumatisme du sinistre ressenti à différents niveaux par l'Assuré, ne doit jamais laisser place à un état comateux de la part des compagnies afin de retarder l'indemnisation.



en matière de prévention, décider des taux à appliquer ainsi que des conditions de garanties et enfin suivre l'émission des contrats. Cependant, il n'en est pas moins important pour nous souscripteurs, de conforter notre image par l'excellence de la gestion et du suivi des dossiers sinistres.

Car tout repose sur notre appréciation du risque, notre prise en compte des exigences et besoins individuels de chaque Client et notre possibilité de déroger aux clauses et conditions du contrat. Il est donc fondamental de savoir que tous nos efforts pour concevoir la solution d'assurance la plus adaptée seront relayés par une qualité de service de haut niveau.

LA GESTION DES SINISTRES, ACTE COMMERCIAL À PART ENTIÈRE
Concernant ce dernier point, il ne nous a pas échappé, depuis la création de Hiscox en France, que la gestion d'un sinistre est un acte commercial à part entière.

De l'accusé de réception de la déclaration à l'envoi d'un premier acompte ou la présence d'un expert sur place sous 48 heures, les

Parce que nous savons ce que la notion de "Client" signifie – pour avoir été courtier pour une majorité d'entre nous – nous avons souhaité simplifier les procédures en matière d'indemnisation de sinistre mais également dynamiser les interventions des experts en mettant en place par exemple, des chartes de qualité.

Et c'est d'ailleurs dans cet esprit que nous souhaitons – dans la mesure du possible – que l'expert mandaté lors du sinistre soit celui qui aura effectué la visite de prévention lors de la souscription du risque.

Mais avant tout cela, nous avons également compris que les contrats devaient être rédigés dans un langage clair, accessible, afin d'en simplifier la compréhension et surtout d'optimiser, après sinistre, l'interprétation objective des clauses et des conditions.

LA NOTION DE "CLIENT"
Nous sommes aussi convaincus que nos Clients ne doivent jamais se sentir abandonnés par leurs assureurs, et de l'importance d'éviter l'enlisement, les procédures sans fin.

Si la notion de service n'a jamais été aussi forte dans notre métier et en particulier auprès d'une clientèle sensible et exigeante, elle prend toute son importance lors de la prise en charge d'un sinistre puisque nous touchons au cœur même de l'assurance habitation haut de gamme, une partie importante du patrimoine de nos Assurés.

Un Client satisfait est en principe un Client fidèle et potentiellement, un apporteur d'affaires. Et c'est ainsi que nous concevons la base même de notre partenariat avec le courtage, axée sur l'expertise de chacun, le professionnalisme et la confiance, afin d'assurer au mieux notre rôle de prestataire de service et apporter comme il se doit une prestation de qualité ■

LOÏC LE COZ est Souscripteur Senior, en charge notamment du développement des contrats *Habitation by Hiscox* en Rhône-Alpes et à Paris et du produit *Hôtels Welcome by Hiscox*. Diplômé de l'École Supérieure des Assurances de Paris, ancien Responsable de clientèle dans le courtage et Chargé de mission en compagnie d'assurance, il a rejoint Hiscox en 1999.

ENTRETIEN AVEC PIERRE-OLIVIER DESAULLE

Hiscox et Chubb signent un accord de renouvellement

Quelle est la nature de cet accord et dans quel contexte s'inscrit-il ?

Hiscox Insurance Company et Chubb Insurance Company of Europe ont signé un accord de dimension européenne. Aux termes de celui-ci, Chubb cède à Hiscox les droits de renouvellement sur son portefeuille *Masterpiece* en Europe Continentale (France, Benelux, Allemagne, Espagne) pour tous les Clients ne rentrant plus dans sa cible de souscription, c'est-à-dire dont la prime annuelle est inférieure à 10 000 €. Cet accord s'inscrit dans le contexte d'un repositionnement stratégique par Chubb de son offre *Masterpiece* en Europe Continentale sur le segment des Clients les plus aisés, consacrant à l'assurance de leur patrimoine un budget annuel de 10 000 € et plus.

Quel est son objectif ?

L'objectif de cet accord est de garantir pour les courtiers partenaires de Chubb et les Assurés *Masterpiece* concernés une solution de continuité qui puisse être facilement mise en oeuvre sur une formule de contrat Tous Risques auprès d'un assureur spécialisé disposant des compétences, des équipes et des infrastructures nécessaires pour répondre à cette demande dans tous les pays visés. Le Groupe Hiscox a été choisi par Chubb pour la compatibilité de ses produits, la qualité, la réactivité et le professionnalisme de ses équipes sur ce marché à très forte valeur ajoutée.

Que représente cet accord pour Hiscox ?

C'est avant tout la confirmation de notre positionnement stratégique qui consiste à viser tous les Assurés ne pouvant être garantis de manière satisfaisante par l'intermédiaire d'un contrat standard. Il nous a semblé pertinent de prendre le relais auprès de ces Assurés qui ont fait la démarche de sortir de l'assurance classique afin de bénéficier du service d'un spécialiste. Mais c'est également l'occasion de faire la connaissance de nouveaux courtiers et l'opportunité pour Hiscox Insurance Company d'asseoir sa position

de leadership européen sur ce marché de spécialité, tout en permettant une meilleure couverture géographique notamment au Benelux.

Quelles vont être les modalités pratiques à suivre pour les courtiers ?

Comme indiqué précédemment, les Clients concernés sont tous les Assurés titulaires d'une police Tous Risques *Masterpiece*. Notre objectif est donc de faire en sorte que le passage vers Hiscox se produise sans rupture ni complication. Ainsi avons nous décidé d'émettre en lieu et place de tous ces contrats *Masterpiece* des contrats Tous Risques *808 by Hiscox*.

PIERRE-OLIVIER DESAULLE est Directeur Général de Hiscox France depuis août 2000. Diplômé de HEC, il a démarré sa carrière chez Strategic Planning Associates - devenu Mercer Management Consulting - avant de prendre 6 ans plus tard au sein du Groupe Marsh la Direction de la Stratégie et de l'Organisation de Faugère & Jutheau. De 1996 à juillet 2000, il a dirigé la Division des Particuliers et Professionnels, filiale le 1^{er} janvier 1999 sous le nom de Marsh Services.

Assurances Professionnelles by Hiscox... de A à Z

Le point sur le contrat "Consultants en Technologies de l'Information"

Quel est l'objet de ce contrat ?

Personne n'est à l'abri d'une erreur ou d'un oubli. L'Assuré, prestataire ou fournisseur, peut alors être mis en cause pour rupture de contrat et avoir à faire face à des réclamations. Plus généralement, il s'agit des cas où le produit ou service fourni n'est pas conforme aux caractéristiques prévues au contrat (en termes de qualité, quantité, sécurité et d'aptitude à l'usage), ou lorsque le produit est affecté d'un vice matériel. Les garanties de ce contrat permettent de protéger les intérêts financiers de l'Assuré et de trouver la meilleure solution pour lui permettre de préserver ses relations avec ses propres clients.

Quelles sont les autres garanties importantes ?

D'autres garanties viennent compléter les besoins d'assurance que peuvent rencontrer les conseils informatiques et SSII : la violation des droits de propriété intellectuelle, la violation du secret ou usage abusif de toute information confidentielle, ou encore la perte, destruction ou endommagement de documents, informations ou données confiés par un client.



FRANCE

Nomination

Séverine Barek, 25 ans, rejoint Hiscox Assurances en qualité de Gestionnaire sinistres. Titulaire d'une licence professionnelle d'assurance obtenue à l'ENASS, Séverine Barek officiait auparavant chez Royal Sun Alliance comme Gestionnaire sinistres Responsabilité Civile Entreprises.

Sponsoring

Hiscox s'associe à l'exposition *Objets d'orgueil* organisée par *Les Grands Ateliers* à l'occasion de leur 10^{ème} anniversaire. Elle se tiendra du 3 au 13 juillet 2003 au Couvent des Cordeliers (15, rue de l'Ecole de Médecine, Paris VI^{ème}). *Les Grands Ateliers de France* est une Association créée il y a 10 ans par une poignée d'artisans décidés à perpétuer, sans transiger, les valeurs transmises de génération en génération au plus haut niveau dans leurs métiers. Elle regroupe aujourd'hui plus de 40 Maisons dans des domaines aussi variés et pointus que la ferronnerie d'art, l'orfèvrerie, l'ébénisterie contemporaine, la marqueterie, le verre, la gravure et belle papeterie, la restauration de tapisseries et broderies...



GRANDE-BRETAGNE

Résultats du Groupe

Pour Hiscox plc, l'année 2002 marque un solide retour au profit avec une progression de 21% des primes brutes émises contrôlées par le Groupe Hiscox à 1,4 milliard d'Euro. On notera par ailleurs un retour rapide à un résultat opérationnel positif : le bénéfice en 2002 s'élève à 49 millions d'Euros. Robert Hiscox, Président de Hiscox plc, a commenté : "C'est un bon résultat. Le Syndicat 33 a connu une année exceptionnelle, en capitalisant sur une souscription très professionnelle récompensée par une faible sinistralité. Notre activité de *retail* a augmenté ses profits et bénéficie d'importantes opportunités de croissance. Nous avons d'excellentes équipes, nous avons le capital et tous nos marchés sont aujourd'hui très favorables. Les perspectives sont bonnes".

UN SINISTRE À LA LOUPE

UN LARCIN SANS EMBÛCHE

Les faits

Le 6 avril, Monsieur et Madame X, quittent pour la soirée leur villa dans le sud de la France. A leur retour, ils découvrent que la fenêtre de leur salle de bain a été fracturée grâce à une échelle entreposée dans leur jardin. Cette pièce se situait dans une partie de l'habitation non protégée par le système d'alarme et dont l'installateur, de surcroît, n'était pas agréé. Ils constatent le vol de plusieurs bijoux laissés sans protection particulière dans leur chambre.

La chronologie

- **7 avril** : Hiscox reçoit la déclaration de sinistre des Assurés.
- **9 avril** : un expert est mandaté afin de constater le sinistre.
- **14 avril** : l'expert se rend sur les lieux et évalue les dommages subis par les Assurés.
- **18 avril** : Hiscox réceptionne le rapport d'expertise. Le total du butin dérobé s'élève à 30514€.
- **5 mai** : Hiscox procède au règlement du sinistre. A noter que 30% des bijoux n'étaient pas justifiés mais que le règlement a été effectué en totalité.

Questions pratiques

Qu'entend-on par "réclamation non justifiée" ?

Il s'agit d'une réclamation portant sur tout objet n'étant pas justifié par une facture d'origine.

Si l'Assuré ne peut présenter cette facture (cadeau, facture perdue...), il peut, à défaut, et sur demande de la compagnie d'assurance, produire une attestation d'achat délivrée par le vendeur ou encore, fournir des photographies des biens endommagés ou volés.

Ces éléments peuvent le cas échéant permettre une indemnisation qui sera étudiée au cas par cas.

Sur quels critères peut-on indemniser une "réclamation non justifiée" ?

L'indemnisation d'une "réclamation non justifiée" se fait après étude de la sinistralité du risque, de l'ancienneté du contrat et de la bonne moralité de l'Assuré.

Si l'ensemble de ces éléments paraissent satisfaisants, il est possible d'indemniser un certain pourcentage de la réclamation, voire la totalité dans certains cas exceptionnels.

Conseils pratiques :

- **Rappeler aux Assurés d'être très vigilants quant au choix de l'installateur du système d'alarme (agréé).**
- **Lors de la visite de risque, profiter du passage de l'expert pour vérifier que les moyens mis en œuvre par l'installateur sont suffisants et adaptés au risque.**
- **Conseiller aux Assurés de ne pas laisser à l'extérieur de la maison, à la vue d'éventuels rôdeurs, des objets ou outils pouvant permettre l'effraction.**
- **A la veille de la saison estivale propice aux vols et particulièrement dans la région PACA, adresser à vos Assurés un courrier de recommandation leur rappelant les règles essentielles de sécurité, de protection et de prévention.**

Directeur de la publication : Pierre-Olivier Desaulle

Rédaction en chef et coordination : Virginie Le Bail • Comité de rédaction : Benjamin Barès, Florence Delamarre, Gwenaél Hervé, Loïc Le Coz, Agnès Michalland-Cousi, Nicolas Moroz, Robert Muller, Françoise Péchour
Conception graphique et illustrations : Loïc Poirieux • Fabrication : Corporate Graphic Productions

Hiscox remercie particulièrement Côme Rémy pour sa collaboration.

HISCOX CONTACTS :

Direction générale : Pierre-Olivier Desaulle (82 82)

Souscription : Responsable : Gwenaél Hervé (82 87)

Françoise Péchour (82 81), Bertrand Campion (06 80 08 20 24), Loïc Le Coz (82 83), Agnès Michalland-Cousi (82 69), Benjamin Barès (82 85), Robert Muller (82 89), Myrthe Mabilie (82 77)

Opérations : Thomas Darmendrail (83 43)

Production : Cécile Cabald (82 74), Laetitia Bouchnaif (82 72)

Sinistres : Florence Delamarre (82 71), Ingrid Thauvin (82 75), Séverine Barek (83 45)

Administration et comptabilité : Anne Champiré (82 80), Véronique Bergon (82 70)

Marketing et communication : Virginie Le Bail (83 44), Nicolas Moroz (82 88)

Prochain numéro : Septembre 2003

HISCOX ASSURANCES

28, rue de Châteaudun, 75009 Paris

Téléphone : 01 53 21 82 82 • Télécopie : 01 53 20 07 20

Site Internet : www.hiscox.fr • E-mail : info.france@hiscox.com