



Art et Clientèle
privée

AFFINEZ
VOTRE
JEU

LE CLIENT

Voici les principaux besoins de nos clients communs et les réponses que nous souhaitons leur apporter au travers de notre proposition de valeur Art et Clientèle privée Hiscox.

Ses besoins	Nos réponses
 Client	 Courtier + Hiscox
 PRIMAIRE "Je souhaite assurer ma maison pour la sécurité et le confort de mon foyer, j'ai des exigences fortes de qualité de service"	 HUMAIN <ul style="list-style-type: none">• Discrétion• Disponibilité• Écoute• Efficacité• Réactivité
+	+
 FINANCIER "Je veux couvrir ma maison et mes œuvres d'art qui sont des actifs patrimoniaux à un prix justifié"	 EXPERTISE <ul style="list-style-type: none">• Plus de 50 ans d'expérience en Europe• Garanties larges• Visite de risques
+	+
 SYMBOLIQUE "J'ai à cœur de bien protéger mon patrimoine, comme mes pairs le feraient"	 SÉLECTIVITÉ Souscription de clients : <i>riches, honnêtes et précautionneux</i>
=	=
CONSERVER MON PATRIMOINE	ACCOMPAGNER ET FOURNIR À MES CLIENTS UN SERVICE D'EXCELLENCE DANS LA DURÉE





L'ULTRA-RICHE

LE BOURGEOIS

L'ARISTOCRATE

LA PERSONNALITÉ

DÉCOUVREZ NOS 4 PRINCIPAUX PROFILS CLIENTS,
EN COHÉRENCE AVEC LA RÉALITÉ SOCIOLOGIQUE
DÉCRYPTÉE PAR DES SPÉCIALISTES* ET...

AFFINEZ VOTRE JEU

* Voir notamment les travaux de **Michel Pinçon & Monique Pinçon-Charlot**, sociologues ethnologues travaillant sur les classes supérieures, les fortunes et les élites depuis 30 ans, ont publié notamment : *Voyage en grande bourgeoisie* (1997), *Nouveaux patrons, nouvelles dynasties* (1999), *Châteaux et châtelains. Les siècles passent, le symbole demeure* (2005), *Grandes Fortunes. Dynasties familiales et formes de richesse en France* (2006).



L'ULTRA-RICHE



Client

Un passionné avisé qui gère au mieux son patrimoine, qui s'appuie sur tous ses conseillers

Je me positionne en tant qu'expert patrimonial pour l'investissement de mon client



Courtier + Hiscox



Qui est-il ?

- Grand investisseur
- Passionné, grand collectionneur
- Clientèle internationale (russe, pays du Golfe, etc.)
- Désireux de laisser une empreinte
- Revenu annuel très important (>10 millions €)



Son profil assurantiel

- Prime supérieure à 10 000 €
- Demeures : villa, hôtel particulier, château, manoir
- Contenu supérieur à 3 millions € avec œuvres d'art
- Gestion de l'assurance par un intermédiaire (family office, avocat, etc.)



Répartition de ses besoins



Notre positionnement



« Je suis fier de mon patrimoine d'exception dans lequel j'ai investi financièrement et émotionnellement. J'ai donc besoin d'une assurance spécialisée capable de bien me protéger sans aucun souci. »

« Fort de son expérience de plus de 20 ans en France, avec Hiscox, j'offre des garanties larges, des conseils de prévention et une gestion de sinistres fluide et adaptée aux plus beaux patrimoines. »



Ses besoins clés

- **Actif financier** qui prend de la valeur
- Nécessité d'une **assurance spécialisée**
- Son patrimoine représente sa **réussite**



Pourquoi choisir Hiscox ?

1. **Protection « financière » adaptée, par exemple :**
 - Hiscox sait évaluer la valeur de reconstruction de vos bâtiments et embellissements exceptionnels et les rembourse à neuf en cas de sinistre
 - Couvre les événements naturels même sans arrêté catastrophes naturelles
 - « Cash option » : œuvres d'art réparées ou remboursées en cas de sinistre partiel
2. **Expertise et caution :** Hiscox assure plus de la moitié des grandes fortunes, depuis plus de 20 ans en France
3. L'assurance d'un **service sinistre exceptionnel avec règlement rapide et équitable**



Vos outils pendant votre rendez-vous

- Afin d'éviter de se focaliser sur le prix, **bien découvrir et comprendre** :
 - Le **contexte et les besoins** de votre client (Couverture monde entier ? Où sont les œuvres d'art ? Expositions ? Voyages ? Bijoux ?)
 - Le besoin des **intermédiaires** (avocats, family office et home manager) et leur **pouvoir de décision** pour adapter votre discours
 - L'ampleur de la **collection** (souvent très importante et déjà assurée) et chercher à faire une proposition globale avec le bâtiment et l'ensemble de la collection
- Afin d'engager votre client, **adapter les garanties à ses besoins spécifiques avec une proposition alternative** :
 - Garanties les plus larges **avec une modulation de la franchise bâtiment** (par exemple, franchise de 10 000 € financièrement intéressante pour un client ultra-riche qui n'a pas besoin de nous pour les petits sinistres)
 - **Garanties les plus larges avec plus ou moins d'options** (art avec ou sans casse accidentelle ; limitation des frais et coûts supplémentaires en résidence secondaire...)
 - Étendre les couvertures en donnant des indications tarifaires : plus de contenu, avec des bijoux...
- Argumenter sur la **qualité de service** et la **caution historique d'Hiscox** (souscription, gestion et service sinistre) qui a une excellente réputation dans ce milieu ultra riche en France comme à l'étranger
- **Affiner l'ensemble des besoins de ces clients à grand patrimoine** et travailler ainsi avec eux globalement et dans la durée



Ses objections

« **Je place l'art et les bijoux aux Loyds.** »

« **D'autres assureurs font la même chose.** »



Vos réponses avec Hiscox

« Je peux vous offrir avec Hiscox France **des conditions équivalentes avec un vrai service de proximité** et une gestion globale de l'ensemble de vos biens en cas de sinistre. »

« Hiscox est **présent depuis plus longtemps** sur cette clientèle en France comme à l'étranger. Avec des garanties plus larges, **Hiscox répond aux exigences très fortes** de qualité de service et de réactivité de ces clients. Qu'est-ce qui est réellement important pour vous ? Je peux adapter la proposition avec Hiscox. »

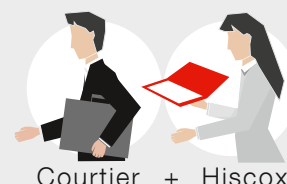
LE BOURGEOIS



Client

Un bon « père de famille » qui recherche le meilleur rapport qualité / prix qui correspond exactement à ses besoins

Bien cibler et faire la pédagogie nécessaire sur l'assurance à la valeur



Courtier + Hiscox



Qui est-il ?

- Principalement français
- Cadre supérieur, entrepreneur, profession libérale
- Bon gestionnaire
- Revenu habituellement constaté : entre 150 000 € et 1 million € par an
- Pense et dit qu'il n'y a rien chez lui
- Préoccupé par la pression fiscale



Son profil assurantiel

- Prime entre 1 000 € et 5 000 €
- Demeures : maison et appartement
- Contenu entre 150 000 € et 1 million € avec des bijoux
- Focalisé sur le vol
- Souvent sous-assurés
- Souvent « entrée de gamme » Hiscox



Répartition de ses besoins



Notre positionnement



« Je pense ne rien avoir pourtant j'ai peur du fisc et des cambriolages. J'ai besoin d'une assurance au plus juste, je veux en avoir pour mon argent. »

« Avec Hiscox, je vous aide à valoriser votre patrimoine, à comprendre et prévenir les risques auxquels vous êtes exposés. Je vous apporte une solution adaptée à vos besoins spécifiques, au prix juste. »



Ses besoins clés

- Obtenir un bon rapport qualité / prix avec de bonnes garanties
- Comprendre ce qu'on me vend
- Être rassuré, savoir que l'assureur sera là le jour où j'en aurai besoin



Pourquoi choisir Hiscox ?

- Valorisation du patrimoine
- Expliquer les périls majeurs (incendie), leurs conséquences pour les personnes et pour les biens, leur prévention (protection, visite de risque) et comment les prévenir (assurance à la valeur et garanties larges)
- Garanties adaptées au besoin (au prix juste / justifié)



Vos outils pendant votre rendez-vous

Bien cibler :

- **Maitriser la sélectivité, la cible Hiscox, comment l'identifier**
 - Par exemple, un dirigeant d'entreprise, riche, n'est pas forcément dans la cible Hiscox : s'il a un contenu <150 000 € ou à 10% du bâtiment, s'il n'a pas la volonté de se protéger ni de s'en donner les moyens, s'il cherche la prime la moins élevée possible, sans franchise...
- **Pédagogie sur l'assurance à la valeur**
 - **Parler de l'incendie total** en premier lieu - le client ne pense souvent qu'au cambriolage
 - **Bien valoriser les embellissements** (appartement), **expliquer la valorisation du bâtiment** (maison)
 - Contenu : **lister les principaux objets de valeur, la garde robe, le vin** et donner une indication tarifaire avec une alternative de contenu plus élevé
 - **Essayer de connaître le montant des bijoux** pour les assurer à la valeur le plus possible
 - **Relativiser la franchise en appartement** : votre client ne la paie pas en cas de dégâts des eaux non responsable
 - S'il y a une discussion sur le prix pour les maisons de plus de 3 millions € de reconstruction : **demander à Hiscox une alternative tarifaire avec une franchise bâtiment plus élevée**
 - **Demander à votre client s'il a des expertises** d'objets d'art, factures ou avis de valeur bijoux ; si non, l'inciter à les faire
- **Si le client craint la pression fiscale,**
 - Insister sur le fait d'**être bien assuré plutôt que de perdre son patrimoine** (bijoux notamment), utiliser les arguments :
« 1 vol de bijoux dans votre demeure = 100 ans d'économie de prime » et « 1 vol en monde entier = 40 ans d'économie »
 - Possibilité d'assurer en valeur déclarée
- **Assumer le positionnement prix / franchise et mettre en avant la qualité de service Hiscox : réactif et proactif,** assistance, accompagnement et prise en charge en cas de sinistre (rapatriement, relogement, sécurisation périmètre, etc.) et Protection Juridique (tout conflit, y compris employés de maison)...



Ses objections

« **Vous êtes trop chers.** »

« **Je n'ai pas besoin de m'assurer à la valeur.** »

« **Je ne veux pas que le fisc ait accès à mes données.** »



Vos réponses avec Hiscox

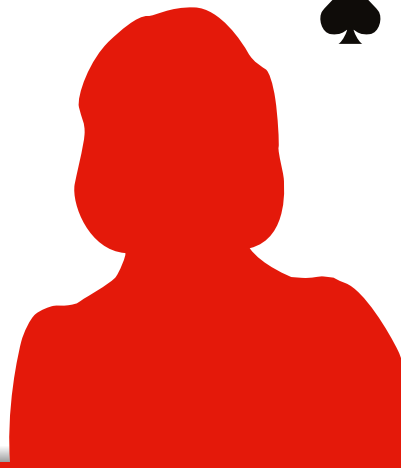
« **Trop chers par rapport à quoi ?**

Oui, Hiscox est parfois plus cher : d'autres assureurs n'ont pas la même offre ni la même approche, je pense que c'est mieux pour vous. »

« **L'incendie total n'arrive pas qu'aux autres.**

Pourriez-vous tout remplacer à l'identique en cas de sinistre ? Si vous deviez tout racheter, avec un contrat Hiscox, vous seriez remboursé automatiquement de l'intégralité des valeurs de remplacement à neuf de vos avoirs. »

« **Ces données sont confidentielles.** Le fisc n'est informé des sommes assurées (art et bijoux) qu'au décès de l'assuré. De toutes façons, **en cas d'incendie total ou de cambriolage, vous aurez perdu beaucoup plus que ce que le fisc prélèvera** à vos héritiers lors de votre succession. »



L'ARISTOCRATE



Client

Fort d'un patrimoine historique (bâtiment et contenu) qui représente beaucoup pour lui, il a besoin d'une solution spécialisée pour le protéger à un prix qui lui semble abordable

Mettre en valeur l'expertise, l'accompagnement et le service hors normes d'un spécialiste reconnu



Courtier + Hiscox



Qui est-il ?

- Héritage, grand patrimoine et bâtiments classés
- Patrimoine parfois surestimé
- Seniors et grandes familles
- Revenu annuel : très dispersé à partir de 150 000 €
- Plus d'actifs immobilier et mobilier que de liquidités
- Difficultés pour l'entretien du patrimoine
- N'aborde pas facilement les sujets relatifs à l'argent

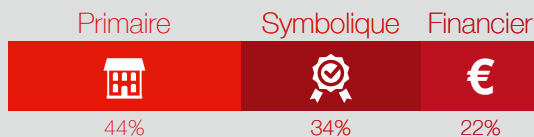


Son profil assurantiel

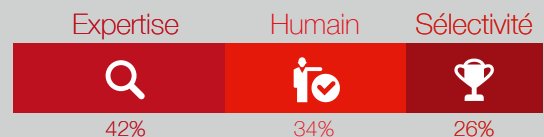
- Prime à partir de 2 500 € (appart.), 5 000 € (autres)
- Demeures : château, manoir, appartement...
- Contenu et art supérieur à 300 000 €
- Souvent bijoux sous assurés
- Souvent contrat ancien, non mis à jour
- Souvent sous-assuré



Répartition de ses besoins



Notre positionnement



« Je dois protéger, avec une solution d'assurance adaptée, ma demeure / mon patrimoine historique dans lequel je vis avec ma famille et qui est mon lieu de représentation. Maitriser la charge d'assurance dans mon budget est une préoccupation. »

« J'ai une solution adaptée, connue et reconnue pour protéger votre patrimoine grâce aux 50 ans d'expérience d'Hiscox dans l'assurance des demeures historiques, de leur contenu et des œuvres d'art. »



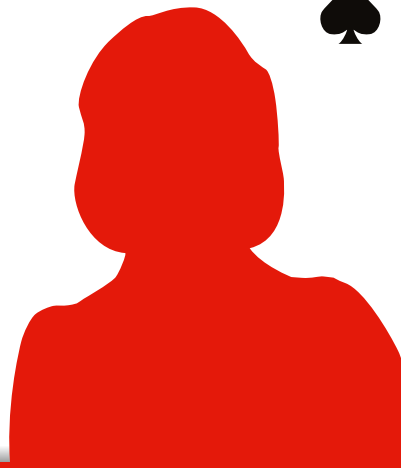
Ses besoins clés

- **Protection de sa famille et de son patrimoine historique** (bâtiment et contenu), qui est son lieu de réception/représentation sociale
- **Volonté de transmettre et préserver** ce dont il a hérité de générations en générations
- **Maitrise de la charge d'assurance**
- **Être rassuré** sur la réputation de l'assureur – **prescription par des pairs**



Pourquoi choisir Hiscox ?

- Hiscox sait assurer des demeures et contenus historiques, **avec leur bonne valeur**
- Hiscox peut aussi assurer vos **bijoux**
- **Expérience de plus 50 ans** dans les bâtiments et les contenus, assureur des musées et des œuvres d'art
- Étude des besoins et proposition de la prime la plus adaptée aux garanties que peut souscrire votre client
- **Réseaux d'experts de confiance à leur disposition** pour réparer des dommages à ce type de biens, visite de risque pour valoriser et vous aider à protéger



Vos outils pendant votre rendez-vous

- **Bien cibler.** Sélectionner le client :
 - ayant les moyens d'entretenir son bien et de payer une prime Hiscox (demander une indication tarifaire sur la base du questionnaire de souscription et d'éventuelles photos)
 - précautionneux souhaitant s'assurer à la valeur
- **Expertise des demeures et du patrimoine historique**
 - Rappeler les **spécificités de l'assurance des œuvres d'art**, argumenter sur notre réseau de spécialistes pour réparer et remplacer
 - Donner des **exemples de sinistres** qui ont eu des coûts particulièrement élevés en raison de leur nature (toitures, moulures, parquets, monuments de France, parcs et jardins, etc.)
 - **Valoriser précisément les coûts de reconstruction et des embellissements** – organiser une visite de risque
 - **Proposer une franchise bâtiment et un premier risque bâtiment cohérent avec la nature du risque** quand il s'agit d'un château ou d'un grand bâtiment historique
- **Démontrer la nécessité pour votre client d'un assureur spécialisé dans les demeures historiques et l'art**
 - **Rebondir sur les références dans le même milieu**, obtenir des recommandations pour **renforcer la caution de la marque**
 - **Evoquer des exemples de châteaux** (sans les nommer) **et des collections de musées publics qu'Hiscox assure** (les plus beaux châteaux de la Loire, de nombreux monuments historiques du domaine privé, plus de 100 musées publics à Paris, Strasbourg, Toulouse, Caen, région PACA, etc.)
 - Expliquer la **cohérence** de la qualité des **garanties** (types et montants) avec les **conditions tarifaires** (prime / franchise) offertes
- **Service et accompagnement adaptés**
 - Vendre le **service et l'accompagnement en cas de sinistre** (remise en état rapide comme avant le sinistre et proposition de solutions alternatives le temps des réparations)
 - Vendre la **visite de risque et les conseils de prévention et protection** que Hiscox apporte
 - Valoriser le **large réseau Hiscox de prestataires** de qualité (protection, expertise, restauration et réparation)



Ses objections

« Je peux me contenter d'une assurance multirisque habitation. Que faites-vous de plus ? »

« Vous êtes chers. »



Vos réponses avec Hiscox

- « • **Un incendie dans votre château ? Nous en avons l'expérience**, nous réparons avec des matériaux identiques et des savoir-faire adaptés. Pour un généraliste, ce sera exceptionnel et une mauvaise surprise. Cela lui prendra du temps et sera très contraignant pour vous : multiples justificatifs, contrôles et contradictions et besoin de suivi pour faire avancer. Vous ne serez pas assez remboursé.
- **Nous vous prenons en charge avec Hiscox rapidement et efficacement**, grâce à un accompagnement pour vous et votre famille dans des moments qui peuvent être difficiles (par exemple, relogement à l'identique, soutien psychologique...).

« Chers par rapport à quoi ?

Avec Hiscox, vous avez des garanties larges pour vos biens d'exception. Hiscox est le spécialiste des demeures et patrimoines historiques. Ainsi nous sommes capables de valoriser votre patrimoine **à la valeur réelle, de le protéger** (visite de risque à votre domicile par un de nos experts) et de **le réparer ou remplacer** en cas de sinistre. Quel est le coût de la perte de vos avoirs familiaux transmis de génération en génération ? Hiscox assure **à la valeur et travaille avec les meilleurs spécialistes** pour les réparer, restaurer ou remplacer en cas de sinistre. »



LA PERSONNALITÉ



Client

Du fait de son exposition médiatique, elle a besoin de discrétion. Elle s'intéresse peu à l'assurance et s'appuie sur des tiers de confiance pour s'assurer

L'assureur de référence des personnalités qui a les garanties et le service adaptés à leur mode de vie



Courtier + Hiscox



Qui est-il ?

- Elite populaire, célébrité (acteur, sportif, chanteur...) ou rentier
- Revenu annuel important (500 000 € - 1 million €)
- Beaucoup de diversité mais en commun :
 - leur notoriété
 - passion pour leur art ou activité
 - fortune le plus souvent établie en une génération

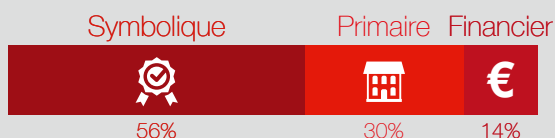


Son profil assurantiel

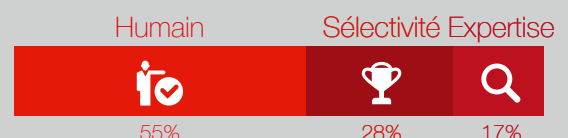
- Prime à partir de 5 000 € / 7 000 €
- Demeures : grand appartement, grande villa moderne
- Contenu luxueux (supérieur à 500 000 €)
- S'intéresse peu à l'assurance



Répartition de ses besoins



Notre positionnement



« Ma demeure et mes effets personnels représentent ma réussite et participent à mon image. Je ne m'intéresse pas trop aux sujets d'assurance et fais confiance aux recommandations que j'ai eues. »

« Hiscox est assureur de bon nombre de célébrités. Ils savent être réactifs, souples et connaissent vos problématiques de confidentialité. »



Ses besoins clés

- **Exposé médiatiquement**, sa demeure représente sa réussite
- **Exigeant**, besoin d'un **interlocuteur réactif et de confiance**, dédié qui répond à ses demandes et trouve une **solution** à ses problèmes très **rapidement**
- Nombreux objets personnels chargés d'histoire et de valeur (costumes, garde robe, bijoux, cadeaux reçus ou confiés)



Pourquoi choisir Hiscox ?

- **Rapidité d'exécution**, réactivité en toute confidentialité
- **Niveau de service élevé et adapté à leurs exigences et leur mode de vie**
- **Comportement et communication adaptés** avec ce type de clients tout au long de la vie du contrat (en particulier lors des visites de risque et en gestion de sinistre)



Vos outils pendant votre rendez-vous

- Assureur **reconnu des personnalités**, qui traite en toute confidentialité :
 - **Rappeler l'expérience, les références et la réputation d'Hiscox** auprès de ce type de client
 - Mettre en avant la gestion **en toute confidentialité**, par un interlocuteur Hiscox dédié et décisionnaire (pas de plateau téléphonique)
- Des garanties et services adaptés à leur **mode de vie** :
 - **Souplesse et réactivité – pro activité** dans la gestion du contrat et des sinistres
 - **Fluidité** du service en cas de sinistre : le moins de justificatifs possible, règlements rapides, services et prestataires de qualité, accompagnement en cas de besoin ou difficulté
 - Relogement, rapatriement, assistance à l'étranger, etc...
- Bien **valoriser le contenu** :
 - Bien démontrer et faire prendre conscience que les **actifs mobiliers peuvent être de grande valeur**, notamment les effets personnels (costumes, garde robe, bijoux, cadeaux reçus ou confiés)
 - Insister sur l'étendue des garanties de remplacement à neuf / à l'identique
- **Travailler la cooptation** sur ces profils



Ses objections

« **Je ne connais pas Hiscox** »

« **Je n'ai pas besoin d'une assurance spécialisée** »



Vos réponses avec Hiscox

« C'est un **assureur très spécialisé avec plus de 50 ans d'expérience, qui est la référence pour les personnalités** de premier plan et les patrimoines importants. »

« **De facto, vous avez des actifs mobiliers, des effets personnels d'exception** qu'il est intéressant d'évaluer et de couvrir en valeur à neuf et de remplacement à l'identique.
Par ailleurs, vous avez un **mode de vie qui nécessite une excellente qualité de service** en cas de sinistre.
Hiscox a une gestion individualisée des sinistres et agit en toute **discretion**, souplesse et réactivité. »

