

Simplifier la complexité

*Assistance rapide
en cas de dégât des eaux*

*Service clients sur tous
les canaux*

*Gilles Roulin: simplicité,
la vraie perfection*

1

Sur son marché domestique, Helvetia est **numéro 1** des assureurs suisses toutes branches.

40

Avec 40 **agences générales** et 40 **agences principales**, Helvetia est présente dans toute la Suisse.
Les sièges du groupe d'assurance se trouvent à Bâle et à Saint-Gall.

160

Fondée le 6 décembre 1858 et riche de **160 ans d'histoire**, Helvetia, née de la fusion de plusieurs compagnies d'assurance suisses et étrangères, s'est développée en un groupe d'assurance international prospère.

400

Chaque année, les experts d'Helvetia évaluent environ 400 **start-up**. En 2017, le groupe a notamment investi dans la société estonienne Inzmo, spécialisée dans les processus d'assurance entièrement automatisés.

4 952

Au 31.12.2017, le **volume de primes brutes** d'Helvetia Suisse s'élevait au total à 4 952 millions de francs.

6 592

6 592 **collaborateurs** dans le monde entier, dont 3 500 en Suisse, contribuent au succès de l'entreprise par leur engagement et leur service.

8 641

Au cours de l'exercice 2017, le groupe d'assurance a réalisé un **chiffre d'affaires** de 8 641 millions de francs.

16 826

L'actionnariat d'Helvetia est largement diversifié: le nombre de **porteurs de parts** est aujourd'hui de 16 826 (au 31 mars 2018).

5 000 000

Plus de 5 millions de **clientes et de clients** dans le monde entier font confiance à Helvetia, dont 1,3 million en Suisse.

Pourquoi compliquer quand on peut faire simple?

Le numérique progresse – dans les assurances aussi. Philipp Gmür, CEO d'Helvetia, centre les priorités sur les désirs des clients.

«Simple» et «clair» – telle est la devise d'Helvetia. Qu'entend-on par là?

Nous vivons dans un monde complexe qui nous sollicite en permanence. Ce que nous recherchons tous, c'est la simplicité: des solutions peu compliquées qui nous facilitent la vie. Il en est de même pour les assurances. Helvétie l'a compris et met tout en œuvre pour simplifier au maximum ces questions complexes pour ses clients.

Qu'est-ce que cela veut dire concrètement?

Cela commence par l'accès aux services que nous voulons rapide et confortable. Nous misons donc de plus en plus sur les technologies numériques. Chez nous, vous pouvez par exemple conclure une assurance en ligne directement ou déclarer facilement un sinistre sur notre site internet. Nous abordons tout ce que nous faisons avec le regard du client et nous attachons donc une très grande importance à ce que nos prestations d'assurance soient transparentes et faciles à comprendre. Elles doivent aussi être parfaitement adaptées aux besoins de chacun. Si nos clients se posent des questions, s'ils veulent déclarer un sinistre ou s'ils souhaitent un conseil, nous leur répondons



Philipp Gmür, CEO

individuellement – et ce sur tous les canaux: entretien personnel, téléphone, courriel ou chat.

Vous vous adressez aussi aux jeunes de manière ciblée?

Oui, c'est vrai. Car la jeune génération, mais pas seulement elle, est mobile et adepte du numérique. Pour nous, cela veut dire que nous investissons davantage dans des solutions innovantes et que nous lançons

régulièrement de nouveaux points de contact. Un exemple: si votre vélo est volé, prenez simplement votre smartphone et utilisez notre chatbot – en 90 secondes seulement votre sinistre est enregistré. Vous avez une question sur nos produits? Venez discuter avec nous sur notre page d'accueil et votre problème sera immédiatement éclairci.

Que pensez-vous du fait que personne n'aime vraiment s'occuper de ses assurances?

Le client qui doit s'occuper de ses assurances ne trouve pas l'exercice particulièrement exaltant: il doit prendre le temps d'analyser les offres ou de déclarer un sinistre. Je vois là une bonne occasion de surprendre positivement les clients. Notre société multi-optionnelle veut donner un sens à l'occupation de son temps libre. La gestion de tout ce qui n'est pas vraiment passionnant – et les assurances en font partie – doit donc être facilitée.

A titre personnel, qu'aimeriez-vous simplifier?

Je trouverais très pratique de ne pas avoir besoin de tant de mots de passe différents pour tous les services en ligne et j'aimerais pouvoir m'identifier avec une empreinte digitale électronique personnelle. ■

IMPRESSUM: Une publication d'Helvetia en collaboration avec NZZ Content Solutions. Editrice: Helvetia. Direction de projet Helvetia: Martin Schwald et Nacja Häberli. Réalisation: NZZ Content Solutions, Elmar zur Bonsen. Direction artistique: Michael Adams. Auteurs: Cornelia Glees, Martina Wacker. Impression: Multicolor Print. Cette publication a été réalisée par NZZ Content Solutions à la demande d'Helvetia. Helvetia porte la responsabilité rédactionnelle du contenu. Tous droits réservés.

Dégâts d'eau: indemnisés sans tracas

Inondations, hautes eaux et crues soudaines peuvent dévaster des maisons entières. Dans ce cas, une aide de l'assurance, simple et rapide, est attendue.

Des sols détrempés, des murs moisiss: le cauchemar de nombreux propriétaires s'est transformé en une amère réalité au printemps 2018. De violents orages, accompagnés de fortes pluies et de grêle, ont inondé un grand nombre de caves, notamment celle de la famille Zannoni à Glattfelden ZH.

«Nous avons été totalement surpris par les masses d'eau», raconte Nadine Zannoni. Fin mai, un violent orage s'est invité sur la plaine zurichoise. Les pompiers étaient sollicités en permanence. «L'eau a également fait irruption chez nous, inondant le rez-de-chaussée. Nous n'avons rien pu faire.»

La cause de l'inondation: un refoulement des eaux usées. «Lorsque les canalisations publiques sont surchargées en raison de pluies abondantes, un retour des eaux de pluies peut se produire dans les maisons, inondant les caves et les pièces en sous-sol», explique Tania Gonzalez, spécialiste sinistres chez Helvetia. La conséquence: sols détrempés, mobilier endommagé, électroménager défectueux.

Avis de crédit le jour même

La famille Zannoni a pu constater l'étendue des dégâts le lendemain matin. «Toutes les armoires avec nos vêtements d'hiver, nos chaus-

sures, etc. étaient complètement détrempées et salies», raconte Nadine Zannoni. Pour éviter d'autres dégâts, elle organise immédiatement tri et séchage. «Nous avons dû jeter toute une étagère de chaussures d'hiver», explique-t-elle avec regret. Dans le même temps, elle informe le service des sinistres d'Helvetia. «Je pensais que ce serait toute une affaire», dit-elle. Mais non: «Le jour même, nous avons reçu l'avis de crédit. L'argent était sur notre compte dès le lendemain.»

Tenir une liste d'inventaire

L'assurance inventaire du ménage prend en charge les objets conservés à la cave, tels que vêtements ou vélos,

à condition toutefois que l'assuré ait assuré ses biens à leur juste valeur. Lorsqu'il y a sous-assurance, la couverture d'assurance est toujours limitée. Il vaut donc la peine d'établir un inventaire et de vérifier régulièrement sa somme d'assurance.

En revanche, des dommages au bâtiment, un sol endommagé ou une installation électronique défectueuse, par exemple, seront indemnisés au titre de l'assurance bâtiment. Là aussi, Helvetia attache une grande importance au traitement et à l'indemnisation du sinistre simple et rapide.

«Notre cave doit encore sécher quelques semaines», explique Nadine Zannoni. «Après, nous pourrons commencer à nettoyer.» La spécialiste sinistres Tania Gonzalez le confirme: «Dans les cas de sinistres simples, l'indemnisation peut se faire sans inspection», ce que les clients apprécient. «Les intempéries ont déjà apporté assez de désagréments», ajoute Tania Gonzalez.

Il est possible de prendre des mesures préventives telles que sécurités anti-refoulement, puits de lumière surélevés ou murs et fenêtres renforcés. Dans certains cantons, le propriétaire peut déposer une demande de contribution pour ces mesures de protection. L'assurance bâtiment couvre alors une partie des dépenses. ■



En cas de fortes pluies – et en l'absence de sécurités – un refoulement des canalisations peut se produire.



Intempéries et inondations sont à l'origine de dommages importants. Il est donc nécessaire d'assurer ses biens correctement.

Protection contre les forces de la nature

L'assurance des dommages dus aux événements naturels diffère selon le canton concerné. En voici un bref aperçu:

Dommages au bâtiment

- > Dans la plupart des cantons, les dommages dus aux événements naturels sont obligatoirement couverts par l'assurance cantonale de bâtiments.
- > Dans les cantons de Genève, Uri, Schwyz, Tessin, Appenzell Rh.-Int., Valais, Obwald et dans la Principauté de Liechtenstein, les bâtiments doivent être couverts par des assurances privées (p. ex. Helvetia). Il n'existe pas d'assurances cantonales de bâtiments.

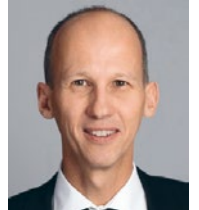
Dommages à l'inventaire du ménage

- > Dans les cantons de Nidwald et de Vaud, les dommages à l'inventaire du ménage sont couverts par l'assurance incendie cantonale obligatoire.
- > Dans les autres cantons, ils doivent être assurés par des assureurs privés (p. ex. Helvetia).

Du complexe au simple

Oliver Gassmann est un ardent défenseur de la simplicité dans l'entreprise. Le professeur de gestion des technologies à l'université de Saint-Gall s'intéresse aux modèles d'affaires innovants.

«Grande tendance du moment, la simplicité est un facteur de succès pour les dix prochaines années, et ce dans toutes les branches: finances, habitat, mobilité, et même dans le domaine de la santé.



Des solutions simples font gagner du temps, améliorent la satisfaction des clients et réduisent le nombre d'erreurs. Si, Google a détrôné le moteur de recherche Yahoo – en dépit de prestations comparables au début – c'est parce que le curseur était déjà placé au bon endroit. Un clic de moins comme facteur de succès.

Pour les clients, la simplicité l'emporte sur la complexité. C'est vrai pour les produits, les processus et les modèles d'affaires. Grâce à des chaînes de création de valeur dépassant les limites de l'entreprise et de la branche, les clients obtiennent un service complet auprès d'une source unique.

«En coulisse, la simplicité n'est pas toujours simple.»

Les entreprises disposent aujourd'hui de moyens techniques qui leur permettent de combiner, supprimer ou déléguer les prestations de service et les produits et de prendre des décisions tout au long du parcours client. En résumé: des solutions simples doivent répondre à des besoins complexes. Pour les entreprises, le défi réside dans leur capacité à coopérer au-delà des limites de l'entreprise et de la branche, à échanger des informations et à travailler ensemble à de nouvelles expériences clients. En coulisse, la simplicité n'est pas toujours simple.»

Notre service clients – du premier

L'assurance est un domaine complexe, mais nous faisons tout pour le simplifier. A cette fin, nous privilégions des procédures rapides, des services sur mesure et des modes d'accès innovants à nos diverses prestations. Notre objectif est d'instaurer un dialogue avec nos clients de la manière la plus simple possible. Pour qui veut s'informer librement, comparer les offres de son choix et se décider en toute autonomie, Helvetia est la bonne adresse.

Courtier en assurances/ conseiller clients/partenaire bancaire/ partenaire de coopération



Fabricant

Lorsque vous achetez un produit, p. ex. un téléviseur ou un vélo, vous pouvez conclure votre assurance directement auprès du vendeur.



Chatbot

Le service chatbot d'Helvetia est un robot qui peut répondre de manière appropriée aux demandes saisies sur le chat.



Live chat

Conseil au client en temps réel: nous répondons en ligne à vos questions concernant l'assurance.



**S'INFORMER
COMPARER
CONCLURE**

GESTION D



Calculateur en ligne

Sur notre site internet, vous pouvez calculer vous-même les primes de vos assurances privées et de certaines assurances d'entreprise.

[helvetia.ch/personnes-privées](https://www.helvetia.ch/personnes-privées) ou [helvetia.ch/entreprise-assurances](https://www.helvetia.ch/entreprise-assurances)

Site internet

Sur notre site, vous pouvez nous contacter, vous informer sur un produit, convenir d'un entretien.

[helvetia.ch](https://www.helvetia.ch)

smile.direct

Notre assurance en ligne est un moyen direct, simple et rapide, pour obtenir des offres, conclure des assurances et gérer les sinistres.

[smile-direct.ch](https://www.smile-direct.ch)

Conseillers clients

Vous pouvez joindre nos conseillers en utilisant les moyens de communication courants, mais des entretiens vidéo sont également possibles.

contact au règlement du sinistre

Portail clients

Tous les documents sont mis à disposition sur notre portail clients. Vous pouvez consulter, obtenir ou télécharger vos contrats, factures et autres documents.

helvetia.ch/portailclient

Réseau de partenaires pour les dommages de carrosserie

Assurance auto avec service tout-en-un: si vous confiez votre voiture à réparer à l'un de nos partenaires, vous bénéficiez de nombreux avantages: enlèvement et restitution gratuits, véhicule de remplacement pour une mobilité totale, pas de perte de bonus et franchise contractuelle réduite.

helvetia.ch/voiture



Conseillers clients

U CONTRAT

Centre de sinistres

Le centre de sinistres peut être joint par téléphone ou en ligne. Il apporte une aide rapide en cas de besoin d'assistance ou en cas d'urgence.

helvetia.ch/sinistre

DÉCLARER UN SINISTRE



Service Center

Notre Service Center est à votre disposition 24 h sur 24 si vous voulez déclarer un sinistre ou poser une question.

+41 58 280 30 00



Déclarer un sinistre en ligne

Si vous avez un sinistre à déclarer, il suffit de remplir le questionnaire correspondant sur notre site Internet. Les données saisies seront traitées immédiatement. Sur notre site, vous trouverez aussi de précieux conseils pratiques pour tous les sinistres.

helvetia.ch/sinistre



Chatbot en cas de vol de vélo

Vous pouvez désormais déclarer et faire traiter votre vol de vélo encore plus rapidement. Chattez simplement avec nous sur Facebook avec votre smartphone – votre sinistre sera enregistré en 90 secondes seulement.

helvetia.ch/chatbot

Pour les pilotes de drones

Les objets volants de moins de 30 kilogrammes ne sont pas soumis à autorisation. Quelques consignes doivent néanmoins être respectées.



Les drones n'ont jamais été autant appréciés. Ils peuvent néanmoins engendrer des frais et des désagréments.

A l'heure actuelle, un drone performant ne coûte pas très cher. Mais ce que beaucoup ignorent encore, c'est que le pilotage des drones est soumis à cer-

taines prescriptions. La situation en matière d'assurance doit aussi être éclaircie au préalable. Une simple erreur de manipulation peut être à l'origine de dommages importants.

Si l'engin pèse plus de 500 grammes, il faut une couverture d'assurance responsabilité civile d'un million de francs au moins. Lors de l'utilisation du drone, l'attestation d'assurance doit toujours être emportée avec soi et présentée sur demande. Pour les drones de moins de 30 kg, la couverture est généralement comprise dans la couverture de base.

Si l'engin volant est endommagé, c'est l'assurance inventaire du ménage qui intervient. Helvetia couvre les drones de moins de 30 kg dans le cadre de la somme d'assurance convenue individuellement dans l'assurance inventaire du ménage pour des risques tels que l'incendie, les événements naturels ou les dégâts d'eaux. Pour une couverture plus étendue, il est possible de conclure une assurance complémentaire qui couvre les dommages au drone survenant subitement et de manière imprévue. Dans ce cas, la limite maximale d'indemnité est fixée à 5 000 francs.

Toujours voler à vue

Les drones et multicoptères devenant de plus en plus nombreux, d'autres prescriptions légales sont venues s'ajouter à l'obligation d'assurance: ainsi, le pilote doit toujours maintenir le contact visuel avec son engin et ne pas le faire voler au-dessus des rassemblements importants de personnes. Il doit en outre rester à une distance de plus de cinq kilomètres de tout aéroport. Une autorisation spéciale doit être demandée pour faire voler un drone au-dessus d'un groupe de plus de douze personnes. Si l'engin pèse plus de 30 kg, une autorisation de l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC) est nécessaire.

Les drones ne sont pas utilisés uniquement à titre privé mais de plus en plus souvent aussi à des fins commerciales. Les prescriptions sont les mêmes que pour une utilisation privée. ■

Tous concernés par les cyberattaques

Les entreprises ne sont pas les seules à être visées par les attaques de hackers, les particuliers le sont aussi de plus en plus souvent. Les risques peuvent néanmoins être réduits.

Détournement des données de cartes de crédit et de comptes en lignes, attaque de virus et rançonnage. La liste des risques potentiels est longue. Les experts estiment à 250 millions le nombre de logiciels malveillants en circulation. Et, chaque jour, 300 000 variantes viennent s'y ajouter. S'il n'est pas possible d'éviter complètement les cyberattaques, les conseils suivants peuvent aider à réduire les risques, chez vous comme dans votre entreprise:

- > Sauvegardez vos données quotidiennement.
- > Prenez des mesures de protection techniques. Installez par exemple

un logiciel anti-virus et protégez votre accès interne avec un pare-feu.

- > Installez régulièrement les mises à jour proposées par les fabricants de logiciels.
- > Protégez vos données au moyen de mots de passe sûrs et cryptez vos données sensibles.
- > N'ouvrez jamais de courriels et fichiers provenant d'expéditeurs inconnus.

Protégés dans tous les cas

Helvetia a publié une check-list à l'intention des PME sous www.helvetia.ch/cyber-assurance. Pour se protéger contre les cyber-risques, des

mesures globales sont nécessaires. Il est très important de mettre régulièrement à jour les antivirus, d'actualiser les logiciels et de sensibiliser les collaborateurs de l'entreprise aux cyber-risques. Depuis début 2018, Helvetia propose une cyber-assurance pour les PME. En cas de sinistre, cette assurance couvre les propres dommages, ainsi que la responsabilité civile et la protection juridique. Pour tenir compte de la complexité et de la diversité des cas de sinistres possibles, Helvetia propose trois variantes de prestations: light, standard et premium, incluant une gestion de crise professionnelle assurée par le réseau d'experts d'Helvetia. ■

Plaisir des vacances

Rien ne devrait gâcher les plus belles semaines de l'année.

En voiture vers le sud ou en trekking dans les Alpes: détendus et sans soucis, vous profiterez d'autant mieux de vos vacances que vous les aurez bien préparées. Et cela commence par un examen critique de votre dossier d'assurances.

L'assurance voyages couvre les frais résultant de l'annulation ou de l'interruption du voyage. Helvetia prend en charge les frais de transport nécessaires au traitement médical ou hospitalier si vous tombez gravement malade en vacances ou si vous avez un accident. L'assistance aux personnes rembourse en outre les frais de

retour à votre domicile. Si vous partez en vacances avec votre voiture, il peut valoir la peine de conclure une assurance assistance véhicule à moteur qui couvre les frais de dépannage, de remorquage et de rapatriement du véhicule.

Et si votre valise est volée? La couverture supplémentaire «vol simple» à l'extérieur est généralement incluse dans l'inventaire du ménage. Une assurance bagages rembourse le bagage endommagé et finance les achats nécessaires au cas où votre bagage arriverait trop tardivement sur votre lieu de vacances. ■



Une assistance véhicule à moteur est conseillée pour les voyages en voiture.

Deux vies en une

Le skieur Gilles Roulin doit concilier plusieurs rôles en même temps. La simplicité le fascine, car elle cache la vraie perfection.

A l'heure où les fêtards se couchent, c'est pour lui la fin de la nuit: peu après quatre heures du matin, Gilles Roulin est réveillé par son smartphone. Le champion de ski suisse, originaire de Grüningen ZH, mène, jour après jour, une existence assez compliquée: entraînement physique, physiothérapie, entraînement mental et yoga, coordination avec l'équipe de la Coupe du monde et avec les professionnels pour le matériel, plus neuf mois d'entraînement en montagne chaque année – tel est le programme habituel du skieur de 24 ans. Gilles Roulin s'entraîne de quatre à six heures par jour et cela ne s'arrête pas là puisqu'il étudie aussi le droit à l'université de Fribourg. Il passe donc de la salle de musculation à l'ordinateur, sans parler des rendez-vous en soirée programmés par le monde du ski. Cela ne ressemble donc pas à une vie d'étudiant facile.

«Je dois organiser beaucoup de choses à la fois et c'est un grand défi. Les longs trajets en montagne demandent beaucoup de temps. En août, par exemple, nous retournons à Zermatt sur les glaciers», explique-t-il. Qu'est-ce qui lui simplifierait la vie? «Si nous pouvions nous téléporter en montagne, ce serait beaucoup plus simple.»

Gilles Roulin, actuellement cadre A de Swiss-Ski, a des objectifs ambitieux même s'il a conscience qu'une

simple blessure peut tout remettre en question. Ces deux dernières années tout s'est assez bien passé pour lui: début 2017, sur la Streif, à Kitzbühel, il se place en tête du classement général de la Coupe d'Europe. La même année, il fait ses débuts en Coupe du monde dans la descente de Kvitfjell et remporte les premiers points en super-G.

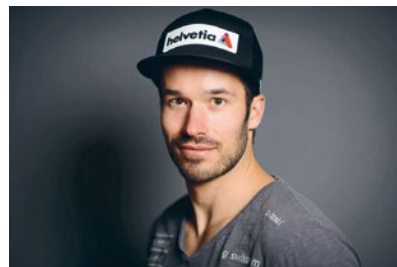
En 2018, Gilles Roulin s'est qualifié pour les jeux olympiques de Pyeongchang (super-G et descente) mais il a dû se contenter de la 21^e et de la 33^e place. Il observe attentivement les prestations des sportifs de haut niveau tels que Marcel Hirscher en slalom, Cristiano Ronaldo pour le foot ou Roger Federer au tennis: «Ce que tout le monde voit dans le sport, c'est le produit final. Mais c'est seulement lorsque la perfection est au rendez-vous que tout semble simple. Cette simplicité me parle.»

Délices d'orient

Notre homme respecte aussi le «keep it simple» lorsqu'il s'adonne à son passe-temps favori, la cuisine. Sans renoncer à son grand amour pour le risotto et les lasagnes, il se passionne aussi pour les plats orientaux et s'essaie en ce moment à la préparation d'entrées libanaises (mezze). Là aussi, il a une superstar sous les yeux: le chef danois René Redzepi (Noma 2.0) qui a concocté un plat de rêve

dans la jungle à partir d'une pieuvre et d'une feuille. «La clé du succès est l'utilisation réfléchie de peu d'ingrédients, mais de bons ingrédients. On ne voit pas la somme de savoir-faire, de créativité et de planification que cela représente. C'est fascinant.» ■

Skieur par passion



Pour Gilles Roulin, le ski n'est pas seulement un métier mais aussi une passion. L'étudiant en droit est en passe de devenir une star du ski mondial avec le soutien d'Helvetia. Encore enfant, Gilles Roulin s'est retrouvé dans un club de ski un peu par hasard, l'impulsion étant alors donnée par l'ancien champion du monde de descente Bruno Kemen.



helvetia 
swiss


Audi

swiss

helvetia 

3

RAIFFEISEN



DESIGN

LEKI
VENOM FORCE

LEKI
VENOM FORCE

**Assurance.
Prévoyance.**



**Tout
simplement.**