

# Le Monde de l'Assurance

## RAPPORTS

16



© Erik Roelants

### Secteur

16

*"Les institutions financières sont-elles suffisamment à l'écoute du client?"*

> Le Congrès BZB-Fedafin était placé sous le signe du vingtième anniversaire de l'association professionnelle. Les chiffres récemment publiés par PwC Belgium ont permis de souligner la pertinence de l'intermédiaire indépendant.

### Animaux

24

*Baromètre chiens et chats: le coût des soins augmente, mais nous sommes prêts à les payer.*

> Les frais vétérinaires ont augmenté de 70% ces dix dernières années. Des assurances existent désormais pour couvrir ces frais (imprévus). 76% des propriétaires de chien et 72% des propriétaires de chat en connaissent l'existence. Pourtant, seuls 6% des propriétaires de chien et 2% des propriétaires de chat ont souscrit une telle assurance.

### Insurtech

27

*World InsurTech Report: "Tout est question d'expérience client."*

> "La maturité numérique des assureurs n'est pas encore à la hauteur de leur intention de s'adapter à l'évolution du marché. Les assureurs traditionnels et les insurtechs ont devoir exploiter leurs points forts uniques respectifs."

### Investir

43

*Les fonds mixtes commencent à avoir le vent en poupe*

> "Investir a rarement été un exercice aussi complexe qu'aujourd'hui. Les taux d'intérêt n'ont jamais été aussi bas et le coût de beaucoup de catégories d'actifs est indéniablement élevé. Rien de surprenant dès lors à ce que bon nombre d'investisseurs cherchent, depuis quelques mois, leur bonheur dans les fameux fonds flex et les fonds avec surveillance du niveau plancher."

## Plus

### Événements

31

*Vivium Digital Awards*

> "Nous souhaitons créer une plateforme dédiée aux solutions digitales qui améliorent l'efficacité des bureaux et la satisfaction des clients", a expliqué Hilde Vernailen, CEO de Vivium, lors de la remise des prix des Vivium Digital Awards au Docks Dome à Bruxelles.

37

*Personalia*

46

*Agenda*

## NOUVELLES

### Revue

6

*Institut VIAS: 14 seniors impliqués chaque jour dans un accident de la route*

7

*Zurich Insurance et Beluga Insurance Solutions signent un partenariat pour l'assurance responsabilité des dirigeants*

8

*Baloise Insurance reprend le portefeuille assurances de dommages d'Athora Belgium*

9

*AG Insurance prolonge son partenariat avec Belgian Cycling jusqu'en 2025*

### International

39

*Europe:*

> Les assureurs redoutent le renforcement de la directive Solvabilité II

40

*Etats-Unis:*

> 'Medicare Advantage' crucial pour les bénéfices des assureurs

## INTERVIEW

11

### Souscripteurs

*Jean Verheyen SA mise sur la numérisation l'année de son centenaire*

> 2019 est à double titre une année spéciale pour Jean Verheyen SA. Alors qu'il fête ses cent ans d'existence, le premier souscripteur mandaté de Belgique a adopté une nouvelle stratégie axée sur la numérisation.



31

Parmi plus de 70 projets, dont 25 soumis par des courtiers, un jury externe a sélectionné quatre gagnants: deux projets existants et deux idées prometteuses. Les gagnants sont Easyvest (Initiative la plus prometteuse Satisfaction des clients), myFaro (Meilleure initiative Satisfaction des clients), OpenBroker (Meilleur Projet Efficacité de l'agence) et WeGroup (Initiative la plus prometteuse Efficacité de l'agence). Ce dernier a également remporté le prix du public.

## VIVIUM DIGITAL AWARDS



## Articles principaux



### 11 Souscripteurs

#### A 100 ans, Jean Verheyen SA opte résolument pour le numérique

Laurent Verheyen, CEO: "Nous nous sommes bâti une solide réputation dans les transports, l'art et le patrimoine. Rien ne va changer à ce niveau. Notre marketing était jusqu'ici axé sur le réseautage, le développement de notre notoriété et des actions visant certains groupes cibles bien déterminés. Cette approche a donné de beaux résultats, et nous n'allons pas totalement l'abandonner. Mais nous souhaitons également répondre de manière innovante aux défis et opportunités de l'ère numérique. Cela dit, notre but premier n'est pas de tirer nous-mêmes profit de ce projet. Il doit avant tout bénéficier aux courtiers qui travaillent avec nous."



### 16 Congrès BZB-Fedafin

#### "Les institutions financières sont-elles suffisamment à l'écoute du client?"

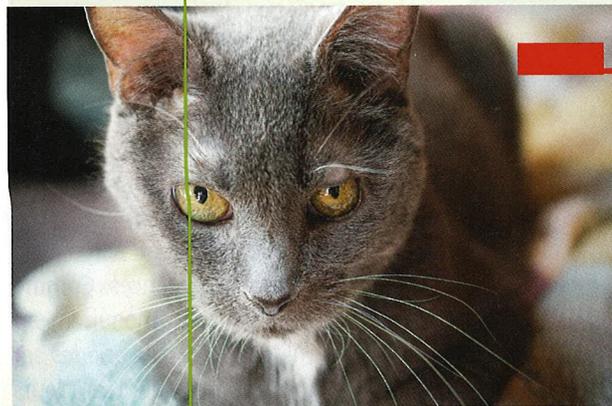
Le thème central du Congrès BZB-Fedafin, 'Jouer sa peau', faisait référence au titre du dernier ouvrage de Nassim Nicholas Taleb. Le principe de base de l'auteur est celui-ci: "Vous ne pouvez faire confiance qu'à ceux qui risquent leur peau pour l'accord qu'ils vous proposent". Une affirmation que le président Albert Verlinden a reprise dans son discours d'introduction. Contrairement aux dirigeants et dirigeantes des banques et assureurs qui prennent des décisions tous les jours concernant l'argent des autres, les intermédiaires investissent leur propre argent dans l'entreprise, a souligné le président. "L'intermédiaire 'joue sa peau'."



### 27 World InsurTech Report

#### "Tout est question d'expérience client."

Les insurtechs maîtrisant désormais de plus en plus l'art de l'expérience client numérique, le rôle des assureurs traditionnels évolue lui aussi. Le secteur des assurances est dès lors confronté à un changement structurel qui fait que les collaborations avec les insurtechs sont essentielles afin de répondre aux exigences croissantes des clients. Ceux-ci sont en effet de plus en plus à la recherche de 'sur-mesure', d'une offre flexible et de services additionnels. Le *World InsurTech Report* (WITR) 2019, de la société de consultance Capgemini et de la European Financial Management Association (EFMA), se penche plus en détail sur ces tendances.



### 24 Baromètre chiens et chats

#### Le coût des soins augmente

Les résultats du baromètre d'AXA Belgium et de SantéVet confirment que nous dépensons toujours plus pour nos animaux de compagnie. En ce qui concerne les assurances, les propriétaires d'animaux sont nombreux à connaître leur existence, mais peu nombreux à les contracter. L'assurance santé animale pourrait pourtant couvrir une bonne partie des dépenses inattendues et des coûts fixes. Les vétérinaires seraient en outre plus enclins à proposer plus rapidement des examens (préventifs) et des analyses annuels. Une telle approche contribuerait certainement beaucoup au bien-être général de tous les animaux.

© Erik Roelants

