

## Assurances



6



27

© Julien Claessen (BRF)



23



30



35

### REVUE

6

#### 2023-2024

> Dans cette rubrique, nous donnons un aperçu de plusieurs réalisations importantes de 2023. Nous avons demandé à des experts du secteur de nous présenter les projets pour 2024.

> Nos cinq questions de début d'année étaient les suivantes: Quelle a été la principale réalisation de votre entreprise/organisation en 2023?

Qui tenez-vous à remercier en particulier pour cette réalisation?

Quel est le projet que votre entreprise/organisation poursuivra/lancera en priorité en 2024?

Quelle est la première tâche qui figure en tête de votre agenda personnel de 2024?

De quelle manière votre entreprise/organisation favorisera-t-elle l'inclusion en 2024?

### SECTEUR

23

#### Débat des CEO de Decavi

> Pour cette dix-neuvième édition, c'était au tour de Christophe Hamal (Baloise), Koen Depaemelaere (Monument Assurance Belgium) et Frank Eijnsink (NN International Insurance) de partager leurs points de vue. Ils ont clairement chacun leur opinion sur les tendances, mais leurs visions sont complémentaires.

### CATASTROPHES NATURELLES

27

Grâce à une gestion efficace des sinistres, Kabelwerk Eupen a pu conserver 99% de ses clients.

> L'entreprise Kabelwerk Eupen s'est presque entièrement remise du mur d'eau dévastateur qui a balayé son usine et ses bureaux en juillet 2021. Nous nous sommes entretenus avec Stephan Haas (HR & Risk manager) chez Kabelwerk Eupen AG, et avec Bruno Delacroix (Claims Manager Property), Kathleen Depoorter (Specialist Underwriter Property) et Sébastien De Cock (Risk Engineering Manager) chez MS Amlin Insurance.

### COMMUNICATION

30

akkanto: "Faites en sorte que votre message soit sans équivoque et propagé par tous les collaborateurs."

> Kelly Schampelaere: "Les messages diffèrent encore trop souvent d'un département à l'autre."

> "Le secteur pourrait avoir plus d'influence sur la stratégie politique s'il anticipait les thèmes macro-économiques et s'il faisait lui-même l'actualité."

### COACHING

35

#### Conseils aux entreprises

> "Toute entreprise développe une culture client, mais des différences majeures s'observent parfois au sein d'un même secteur. Toutes les entreprises veulent être uniques, ce qui est une bonne chose, mais le client doit avant tout avoir au minimum une expérience positive", déclare Geert Dehouck.

> "Une culture client forte implique une orientation client de la part de tous, à tous les niveaux."

> "La technologie la plus avancée n'est pas nécessairement un gage de plus grande satisfaction des clients. Gardez une dimension humaine."

### PLUS

33

Valérie Nolens,  
CEO de UPCA/BVVM

> L'union professionnelle remercie d'ores et déjà le secrétaire général Jean-Jacques Surny pour ses bons et loyaux services pendant de nombreuses années. Au cours des prochains mois, il encadrera toutefois encore Valérie Nolens, qui a été nommée CEO de UPCA/BVVM, pour la défense des intérêts des grands courtiers.

33

