

# Organisation

51

## Investir

- > Les fonds d'investissement, incontournables
- > Avec la hausse des marchés boursiers, de plus en plus d'investisseurs prennent le train en marche, mais il ne faut pas hésiter trop longtemps

Celui qui se tient à l'écart de tout risque ne pourra pas progresser. Le contexte actuel encourage les investisseurs à prendre des risques.



# Assurances



L'approche omni-canal gagne du terrain

6

## Revue

12

## Actuariat

- > Quel est l'impact des nouvelles technologies sur la segmentation dans les assurances?
- > La question n'est pas de savoir si les Big data seront mises en œuvre. Mais bien de savoir comment

17

## Secteur

- > Groupe P&V: "Nous devons présenter les choses de manière simple, tout en proposant aussi le conseil d'un intermédiaire dans les affaires plus complexes"
- > Vivium et P&V ont fusionné, mais le groupe continue à commercialiser ses produits sous les deux marques

20

## Secteur

- > Generali: "La qualité de la prestation de service sera l'objet de toutes les attentions en 2016"
- > En adoptant une approche omni-canal ('click-call-face'), l'assureur répond au changement de comportement des consommateurs

23

## Secteur

- > Le groupe KBC a lancé sa nouvelle stratégie 'client centric' en 2014
- > L'accent est mis sur une approche omni-canal au départ de quatre piliers: les agences bancaires et les agents d'assurance, les sites Web, des applications mobiles et des centres de conseils régionaux

27

## Société

- > Vivre avec les robots
- > Amalia, Zora ou le Starship deliverybot, vous connaissez?
- > Les robots vont se tailler une place dans nos maisons, sur nos trottoirs, dans nos airs et sur nos lieux de travail. Ces machines seront-elles bientôt aussi responsables?

33

## Baromètre des vacances

- > L'insécurité, la menace terroriste et/ou le problème des réfugiés influencent les projets de vacances d'été
- > Ceux qui partiront préféreront rester en Europe

36

## Voyages

- > Les assureurs: "Le candidat vacancier examine avec davantage d'attention quels risques sont couverts"
- > Les vacanciers choisiront plus souvent la voiture. Les centrales d'assistance sont ainsi prévenues

43

## Fonds de Garantie Voyages

- > Deux années sans sinistres parmi les membres
- > La plus grande vigilance reste toutefois de mise, à la lumière de changements macroéconomiques majeurs

50

## International

- > Canada
- > Feux de forêt dans l'Alberta: la plus grave catastrophe naturelle jamais subie par les assureurs

## Plus

49

## Personalia

Le 1<sup>er</sup> juillet prochain, Jan Van Antrepe - l'ancien CEO de Delta Lloyd Life en Belgique - deviendra CEO de NN Belgium. Il succède à Quinten Fraai qui occupait cette fonction depuis février 2013

54

## Agenda



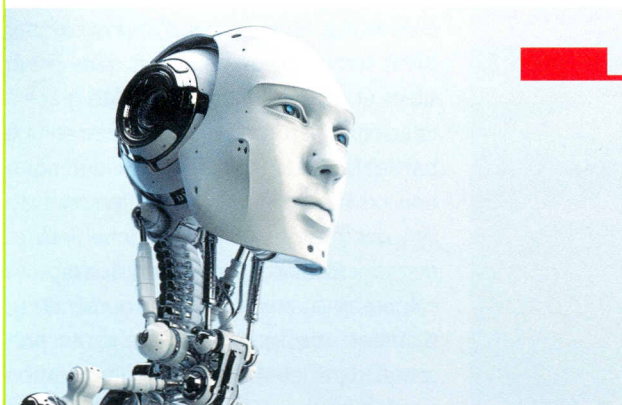
## Articles principaux



### 12 Actuariat

#### Data, technologie et segmentation

Quel est l'impact des nouvelles technologies sur la segmentation? Tel était le sujet d'un séminaire organisé début mai par l'Association Royale des Actuaires de l'Institut des Sciences Actuarielles de l'Université de Louvain. La question n'est pas de savoir si les Big data seront mises en œuvre, mais comment. Tout ce qui est réalisable n'est pas nécessairement souhaitable. La limite à ne pas franchir pourrait être celle de l'exclusion. "On n'a pas encore procédé à l'analyse de ce qui est acceptable et de ce qui ne l'est pas," note Henk Becquaert, membre du comité de direction de la FSMA.



### 27 Société

#### Vivre avec les robots

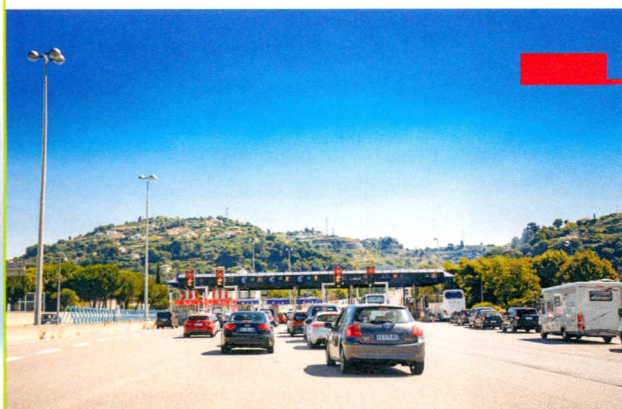
Raymond Kurzweil, pionnier de la reconnaissance vocale et optique, prédit que dès ce siècle robots et humains cohabiteront. Nous leur confierons une bonne partie de notre existence. Les machines les plus intelligentes nous diront que faire et comment. Ce n'est pas de la science-fiction: d'autres pronostics de Kurzweil se sont avérés étonnamment réalistes. En 1999, il avait ainsi imaginé pour l'année 2009 des ordinateurs pas plus grands qu'une carte de crédit. Quoi qu'il en soit, nous vous présentons déjà quelques robots chargés de nous rendre service.



### 33 Baromètre des vacances

#### Ceux qui partent restent de préférence en Europe

Le vacancier belge ne se dit pas spécialement inquiet du risque d'attentats terroristes, mais il en tient compte malgré tout. Le hasard veut que l'enquête d'Europ Assistance ait été menée juste après les attentats de Zaventem et de Bruxelles. Le terrorisme a clairement exercé une influence sur la moyenne des projets de vacances. Cet été, 47% des Belges ont formé des projets de voyage, pas même la moitié, soit un recul de 10 points par rapport à 2015. Ce recul est surtout le fait des francophones. La moitié des vacanciers belges partent deux semaines et 28% plus de trois semaines.



### 36 Questionnaire

#### Un contrat Assistance pour deux tiers des estivants

Deux tiers des Belges seulement ont souscrit un contrat d'assistance Voyage avant leur départ. Un tiers donc ne s'assure pas: parce qu'ils ne partent pas loin, parce qu'ils estiment qu'une assurance Voyage est superflue, parce qu'ils pensent être déjà couverts par d'autres canaux (carte de crédit par exemple) ou parce qu'ils la trouvent trop chère. Ceux qui en ont pris un examinent avec davantage d'attention quels risques sont couverts. Vu que les Belges ont fait savoir qu'ils ont davantage l'intention de prendre la voiture, les centrales d'assistance prennent les mesures qui s'imposent.