

## Organisation

### 51 Un instantané du secteur financier

- > Les obligations en euros sont communément qualifiées de placement sûr
- > Pourtant, même ces titres à rendement fixe peuvent décevoir
- > Quelques règles de base permettent d'éviter bien des déboires

### 31 Reconditionnement

- > Polygon: "Pour quelques centaines d'euros, nous éviterons de nombreux dommages consécutifs"
- > Pourquoi ne pas conférer à la communauté des courtiers, dans certaines limites, le pouvoir de faire appel sans retard aux services de sauvetage et de maintenance?

Carla Slaets: "Si tous ensemble nous parvenions à réduire le délai entre le moment de survenance du dommage et les mesures de sauvetage, nous pourrions économiser encore beaucoup, en termes d'argent dans le chef de l'assureur et en termes de désagréments dans celui de l'assuré."



## Assurances

Un intervenant médical qui se sent agressé peut avoir du mal à admettre qu'il aurait peut-être dû procéder autrement. Autour de la table, chacun est mis sur un pied d'égalité et a l'occasion d'exposer son point de vue.

### 13 Secteur

- > AXA
- > Frank Koster: "Orientation client renforcée, tout en restant simple & connected"

### 16 Taux bas & pensions

- > Les effets de taux historiquement bas sur les pensions complémentaires et les assurances Vie
- > L'Aabr (l'association des actuaires de l'ULB) donne la parole: au ministre des Pensions, Daniel Bacquelaine; aux professeurs Roland Gillet et Pierre Devolder ainsi qu'à Bart de Smet, CEO d'Ageas

### 21 AG Insurance

- > Prime réduite pour l'automobiliste qui investit dans les systèmes d'aide à la conduite
- > Koen Verdooldt: "Outre l'aspect financier, c'est aussi sur les plans physique, mental et familial qu'un accident de la circulation peut hypothéquer l'avenir des personnes impliquées"

### 25 Médiation

- > MediaMedica: "Vouloir mieux se comprendre, ce n'est pas nécessairement reconnaître qu'une faute a été commise"
- > "La plainte tient plus souvent à une mauvaise communication qu'au traitement médical lui-même"

### 37 Un état des lieux de la distribution

- > En dépit des consolidations, la Belgique compte encore un nombre élevé de petits bureaux de courtage
- > Les courtiers continuent de faire la démonstration que le contact personnel et la compétence professionnelle sont déterminants, même si les clients s'informent en ligne

### 42 Intermédiaires

- > Agallis, un courtier de taille moyenne
- > Bartel Janssens: "Notre futur succès dépend dans une large mesure de la compétence et de l'expertise de notre personnel"

### 47 International

- > Japon
- > Des assureurs vont chercher la croissance à l'étranger

## Plus

### 48 Events

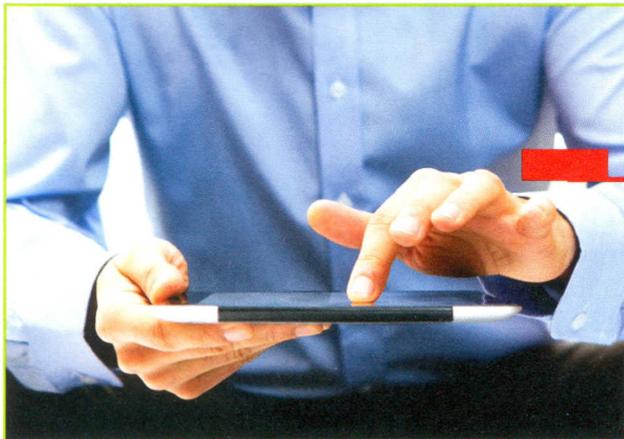
### 49 Personalia

Lors de la dernière assemblée générale de l'Union Professionnelle de Courtiers d'Assurances, Jean-Jacques Surny a été désigné comme nouveau Secrétaire Général, succédant à André Van Varenberg qui arrive au terme de plus de 25 ans de présence au sein de l'UPCA. Herman Van Rompuy lui a remis à cette occasion la Croix de Chevalier de l'Ordre de Léopold.

### 54 Agenda



## Articles principaux



### 13 AXA

#### "Orientés clients, mais aussi simple & connected"

Frank Koster, CEO d'AXA: "On se pose beaucoup de questions sur l'avenir du courtage. Ce sont des questions superflues. Je suis fermement convaincu qu'en Belgique, les courtiers en assurances pourront toujours jouer un rôle de tout premier plan. N'oublions pas qu'être 'connected' n'a pas qu'un sens numérique mais aussi une dimension humaine. Je ne peux me défaire de l'impression qu'AXA est souvent vue comme une entreprise froide et rationnelle. Oublions cette image: nos courtiers, le monde extérieur et nos collaborateurs doivent comprendre que le groupe AXA tient en haute estime l'aspect humain."



### 21 AG Insurance

#### Aide à la conduite récompensée

De plus en plus d'assureurs récompensent les chauffeurs qui s'efforcent de prévenir les accidents et/ou de réduire le coût des sinistres. Koen Verdoodt, manager Product Development Motor: "Les assureurs RC Auto ont eu à traiter en 2013 en Belgique pas moins de 353.000 dossiers sinistres. Ensemble ils ont versé 1,2 milliard d'indemnités aux automobilistes en droit. Dans 8% de tous ces dossiers, il était question de lésions. Ces indemnités ont absorbé 42% du montant cité. Il faut près d'un million d'assurés sans sinistre pour financer l'indemnisation de ces victimes lourdement atteintes."



### 37 Distribution

#### Encore beaucoup de petits bureaux de courtage

En guise d'introduction à une nouvelle série dans laquelle nous interrogeons des intermédiaires de toute taille sur leurs principaux facteurs de succès, nous vous livrons ici un aperçu des chiffres actuellement disponibles en matière de parts de marché des différents canaux de distribution. Nous rappellerons également les conclusions des études menées par les consultants Benthurst & C<sup>o</sup> et Accenture. Les économies d'échelle permettent sans conteste un gain d'efficacité. Ce qui ne signifie pas qu'un petit courtier ne pourrait pas mettre en place une organisation performante.



### 42 Intermédiaires

#### Personnel compétent et expert, facteur de succès

Bartel Janssens, CEO d'Agallis: "Notre principal facteur de succès tient en deux mots: connaissances et compétences. Notre branche d'activité ne fait qu'augmenter en complexité. Nous assurons dès lors une formation permanente à nos collaborateurs. Les clients attendent de nous une expertise toujours plus pointue, ce qui ne les empêche pas de surveiller de près leur budget d'assurance. La concurrence entre courtiers nous met tous sous une pression constante, et voilà précisément pourquoi une motivation permanente et une bonne atmosphère de travail ont autant d'importance, à côté de la rémunération."

