

Organisation

28 Marketing

- > Du scanning de la clientèle à la charte d'entreprise
- > Geert Dehouck regrette de voir tant d'entrepreneurs jeter l'éponge. En effet, 60% des entreprises débutantes décrochent dans les cinq ans. Même les chefs d'entreprise éprouvés peinent à rendre leur entreprise rentable. Il en va souvent ainsi parce que trop peu d'attention est accordée à la satisfaction de la clientèle

48 Investir

- > Les taux d'intérêt en dollar sont à la hausse. Comment l'investisseur en obligations peut-il en tirer parti et quels sont les pièges à éviter?
- > L'économie américaine a continué à réaliser de belles prestations au cours des trois premiers mois de cette année. Au premier trimestre, la croissance a atteint les 2,3%



Les investisseurs en obligations connaissent bien le rapport négatif entre les taux d'intérêt et le prix d'une obligation. Si les taux sont à la hausse, la valeur des obligations en cours baisse. Plus éloignée est l'échéance et plus sensible est le cours en cas de hausse des taux d'intérêt. Les investisseurs qui se tournent vers les obligations en dollar américain choisissent ainsi de préférence des titres à court terme.

Assurances

CONTRACTUAL AGREEMENT REPUDIATION RISK IN AFRICA



JLT Belgibo: "Les entreprises qui sont en Afrique depuis des années restent et veulent y renforcer leur présence. Les nouveaux venus, surtout, se font une idée fautive des risques. Comme broker, nous intervenons en complément des services des prestataires de crédit à l'exportation. Nous cherchons ensemble des solutions garantissant dans la mesure du possible la continuité des activités de l'entreprise."

LOW RISK 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 HIGH RISK

6 Revue

10 Afrique

- > *Entreprendre en Afrique: cartographie des risques*
- > Les économies africaines émergentes recommencent à attirer les entreprises, petites et grandes
- > Le marché de l'assurance privée s'y intéresse aussi et aide à couvrir les risques d'interruption d'activité

16 Secteur

- > Cap Gemini World Insurance Report 2018: "Le client est devenu vraiment central"
- > Les assureurs belges sont plus avancés dans l'implémentation de la robotique et de l'intelligence artificielle dans les processus d'automatisation que la moyenne mondiale

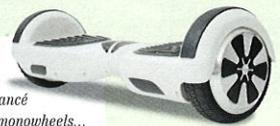
19 Mobilité

- > *Cambio: "La voiture partagée est une question de commodité"*
- > David Van Kesteren, CEO de Taxistop: "Quand nous avons lancé Cambio il y a une quinzaine d'années, on nous a traités de fous"
- > "Or, nous avons démontré la possibilité de faire des voitures partagées une activité bénéficiaire. La preuve faite, d'autres acteurs apparaissent automatiquement sur le marché"

25 Mobilité

- > *Mobilité douce et dans le vent: la réaction d'Ethias*
- > L'étude chiffrée du bureau d'études Listen donne une réponse aux questions suivantes: qui fait le choix de la mobilité douce? Quel est son taux de pénétration?

L'assurance Bike & More d'Ethias a été conçue aux mesures des cyclistes et utilisateurs de micro-transport avancé comme les hoverboards, trottinettes, monowheels...



31 Voyages

- > *Le Belge part plus souvent en vacances et dépense davantage*
- > Depuis 18 ans, Europ Assistance mène dans divers pays européens une vaste enquête relative aux projets de vacances. Cette année, elle porte également sur les tendances aux Etats-Unis, au Brésil, en Inde et en Chine

34 Vacances

- > *Vacances: tendances et réponses des assureurs*
- > Beaucoup de familles partent en vacances plusieurs fois par an, pas toujours ensemble
- > De plus en plus de voyageurs composent eux-mêmes leur package Voyage sur Internet; le courtier reste le meilleur vendeur des polices annuelles

44 International

- > *Etats-Unis*
Warren Buffet: "les risques cybernétiques sont un terrain inconnu"
- > *Chine: Priorité au marché chinois*

Plus

47 Personalia

50 Agenda



Articles principaux

16 World Insurance Report

“Le client est à présent vraiment central”

L'avenir appartiendra aux assureurs faisant preuve d'une grande agilité digitale, qui évoluent dans des écosystèmes InsurTech et qui réfléchissent en termes de scénarios. Voilà les conclusions que nous tirons du World Insurance Report 2018 de Cap Gemini. Dans le cadre de la onzième édition du rapport, 130 dirigeants d'entreprises d'assurances ont été interviewés dans 26 pays, parmi lesquels une dizaine de cadres supérieurs d'assureurs belges. Ces derniers semblent plus avancés dans l'intégration de la robotique et de l'intelligence artificielle dans les process que la moyenne mondiale.



19 Cambio

“La voiture partagée, une question de commodité”

David Van Kesteren, CEO de Taxisip, connaît comme personne le phénomène de la voiture partagée: “C’est le premier concept qui initie un véritable retournement des mentalités. C’est la raison pour laquelle nous nous sommes lancés. Aujourd’hui, malheureusement, on dénombre plus de voitures en circulation qu’il y a quinze ans. Mais il y en aurait eu bien plus si les voitures partagées n’existaient pas. On ne peut pas persuader les gens de renoncer à l’achat d’une voiture en l’absence d’alternatives valables.”



25 Ethias

Mobilité douce, le marché qui a le vent en poupe

De tous les moyens de transport électriques, le vélo est le plus populaire. Mais on rencontre en rue de plus en plus de monowheels, d’hoverboards et de trottinettes. Ces vélos électriques et autres engins de déplacement ne s’utilisent pas sans un certain entraînement: ils roulent parfois plus vite que prévu, et effectuer des manœuvres peut s’avérer difficile. Ainsi, de nouveaux risques apparaissent. Ethias propose depuis peu aux adeptes de la mobilité douce un produit d’assurance et d’assistance adapté: Bike & More. Pour concevoir ce nouveau produit, une étude a été demandée au bureau Listen.



34 Vacances & voyages

Les réponses des assureurs

Nous avons sondé le secteur sur sa réaction aux dernières tendances. De plus en plus de voyageurs préparent et composent eux-mêmes leur pack ‘Voyage’ sur Internet. Les seniors apprécient les croisières et préfèrent souscrire dans ce cadre une assurance plus chère. Le courtier reste le meilleur vendeur des polices annuelles, qui rencontrent davantage de succès étant donné que les familles partent en vacances plusieurs fois par an, pas nécessairement tous ensemble. La France reste en tête des destinations d’été les plus prisées. Les vacanciers emportent plus souvent leur vélo. De tout cela, les assureurs tiennent compte.

