

A photograph of a young child with short brown hair, wearing a pink hoodie and dark shorts, standing in shallow water. To the right, the lower legs and feet of an adult wearing blue shorts are visible, also standing in the water. The background shows white foam from waves breaking. A green rectangular overlay is positioned in the upper right quadrant, containing white text.

# BALANS & VOORUITZICHTEN 2017-2018

## LEDEN

*In cursief gedrukt: heeft zich in 2017 bij Assuralia aangesloten*

AFI ESCA Belgium	Credendo - Short - Term Non -	Munich Re
AG Insurance	EU Risks	<i>Mutuelle Saint-Christophe</i>
AIG Europe Limited	Credendo - Excess & Surety	<i>Assurances</i>
Aioi Nissay Dowa	Crelan Insurance	NN Insurance Belgium
Allianz Benelux	DAS Rechtsbijstand	NN Non-Life Insurance
Alpha Insurance	Dela	North Europe Life Belgium
AMLIN Insurance SE	Delta Lloyd Life	Optimco
AMMA	DKV Belgium	P&V Verzekeringen
ARAG SE	ELINI	Partners Verzekeringen
<i>AR-CO</i>	ERGO Insurance	Patronale Life NV
Argenta Verzekeringen	Ethias	Precura
ASCO Continentale Verzekeringen	Ethias Gemeen Recht	Protect
Assurances Cr�dit Mutuel Nord Vie	EULER HERMES	QBE Reinsurance (Europe)
Atradius Cr�dito y Cauci�n SA	<i>Euromaf</i>	Ltd Secura Branch
de Seguros y Reaseguros	Euromex	RGA France
Aviabel	Europ Assistance (Belgium)	Royal & Sun Alliance
AVIVA Epargne Retraite	FEDERALE Verzekering	Insurance Plc
(AFER EUROPE)	(Arbeidsongevallen)	Satrex
AVIVA Vie (AFER EUROPE)	FEDERALE Verzekering (BOAR)	SCOR Global Life
AVIVA Life & Pensions UK Ltd	FEDERALE Verzekering	<i>SCOR GLOBAL P&amp;C SE</i>
AWP P&C NV Belgian Branch	(Pensioenen)	Securex – Allerlei risico's
(Allianz Global Assistance)	FEDERALE Verzekering (Leven)	Securex (Arbeidsongevallen)
AXA Belgium	FIDEA	Securex Leven
Baloise Belgium	Foyer Assurances	Sirius International
Belfius Verzekeringen	Foyer Assurances Vie	<i>SMA SA</i>
Cardif Assurance Vie	Garantiefonds Reizen	Swiss Re
Cardif Assurances Risques Divers	Generali Belgium	Tokio Marine Kiln
CDA	Hagelunie	Insurance Ltd
Chubb European Group Limited	IPA (AXA Assistance)	Touring Verzekeringen
Cigna Life Insurance Company	Justitia	TVM Belgium
of Europe	KBC Verzekeringen	<i>Wealins SA</i>
COFACE	L'Ardenne Pr�voyante	XL Insurance Company Ltd
Compagnie Fran�aise de	MAPFRE RE	Zurich Insurance plc -
D�fense et de Protection	MSIG Europe AG - Belgium Branch	Belgium branch
Corona		
CPH Life		

Toestand op 01/02/2018

Laatste situatie beschikbaar op de site [www.assuralia.be](http://www.assuralia.be)

# RAAD VAN BESTUUR

## VOORZITTER

Hans DE CUYPER, CEO - AG Insurance

## ONDERVOORZITTER

Hilde VERNAILLEN, CEO - P&V Vivium

## GEDELEGEERD BESTUURDER

Philippe COLLE

## LEDEN

Rudy BENMERIDJA, Country Manager - Amlin Europe

Luc BOGHE, Gedelegeerd Bestuurder - QBE Reinsurance (Europe) Ltd Secura Branch

Christophe CHERRY, Algemeen Directeur - Atradius

Emmanuel de TALHOUËT, Chief Integration Officer - DKV Belgium

Herman FALSTÉ, Directeur-Afgevaardigd Bestuurder - AMMA

Henk JANSSEN, CEO - Baloise Belgium

Edwin KLAPS, Managing Director Broker Channel and Non-Life Insurance Development - AG Insurance

Jean-Michel KUPPER, Bestuurder-Directeur - AG Insurance

Annie LAFORET, Executive Vice President - SCOR

Philippe LALLEMAND, CEO - Ethias

Philippe LISON, Bestuurder-Directeur - ERGO Insurance

Christophe MARIUS, Algemeen directeur - AXA Assistance

Tom MEEUS, Afgevaardigd bestuurder, CEO - FEDERALE Verzekering

Wilfried NEVEN, General Manager - Allianz Benelux

Rebecca RAMBOER, Gedelegeerd Bestuurder - Protect

Edwin SCHELLENS, Bestuurder en Voorzitter van het Directiecomité - Fidea

Stéphane SLITS, Head of Retail - AXA Belgium

Mireille URLUS, Chief Executive Officer - ARAG SE Branch Belgium

Jan VAN AUTREVE, CEO - NN Insurance

Dirk VANDERSCHRICK, CEO - Belfius Verzekeringen

Erika VAN DYCK, CEO - DAS Rechtsbijstand

Patrick VANDOREN, Directeur - KBC Verzekeringen

Tom VANHAM, Chief Executive Officer - Generali Belgium

Ilona VAN HEMELRIJK, Chief Sales & Marketing Officer - AWP P&C S.A. Belgian Branch (Allianz Global Assistance)

Jef VAN IN, CEO & General Manager Central and East Europe - AXA Belgium

Hans VERSTRAETE, Algemeen directeur - KBC Verzekeringen

Benoît VERWILGHEN, Vice CEO & CCO - Ethias

De leden van het Uitvoerend comité zijn in groen aangeduid

Toestand op 01/02/2018

Laatste situatie beschikbaar op de site [www.assuralia.be](http://www.assuralia.be)

# AFDELINGSVERGADERINGEN EN COMMISSIES

## ARBEIDSONGEVALLEN

Voorzitter : **Wilfried NEVEN**, Allianz Benelux  
Ondervoorzitter : **Marc EUBEN**, KBC  
Verzekeringen

## AUTO

Voorzitter : **Luc KRANZEN**, Ethias  
Ondervoorzitter : **Kurt VAN BRUYSEL**,  
AXA Belgium

## BRAND EN ZAAKSCHADEVERZEKERINGEN

Président : **Stéphane SLITS**, AXA Belgium  
Vice-Président : **Bertrand ROOSEN**,  
AG Insurance

## GEZONDHEID

Voorzitter : **Emmanuel de TALHOUËT**,  
DKV Belgium  
Ondervoorzitter : **Annick MAENHOUDT**,  
AG Insurance

## HERVERZEKERING

Voorzitter : **Luc Boghe**, QBE Reinsurance  
(Europe) Ltd Secura Branch  
Ondervoorzitter : **N.**

## HULPVERLENING

Voorzitter : **Christophe MARIUS**,  
AXA Assistance  
Ondervoorzitter : **Ilona VAN HEMELRIJK**,  
AWP P&C S.A. Belgian Branch (Allianz Global  
Assistance)

## KREDIET-BORGTICHT

Voorzitter : **Christophe CHERRY**,  
Atradius Euler Hermes  
Ondervoorzitter : **N.**

## LEVEN

Voorzitter : **Jean-Michel KUPPER**,  
AG Insurance  
Ondervoorzitter : **Werner VAN STEEN**,  
KBC Verzekeringen

## ONGEVALLEN GEMEEN RECHT

Voorzitter : **Patrick VANDOREN**,  
KBC Verzekeringen  
Ondervoorzitter : **Bertrand ROOSEN**,  
AG Insurance

## RECHTSBIJSTAND

Voorzitter : **Mireille URLUS**,  
ARAG SE Branch Belgium  
Ondervoorzitter : **Marnik VANHAVERBEKE**,  
AXA Belgium

## TRANSPORT

Voorzitter : **Jacques PETIT**, AIG Europe Limited  
Ondervoorzitter : **N.**

## VOORZITTERS VAN DE COMMISSIES

Adviserende Artsen-Verzekeraars :  
**Piet CALCOEN**, DKV Belgium  
Communicatie en Informatie :  
**Hans VERSTRAETE**, KBC Verzekeringen  
Distributie :  
**Erik VANPOUCKE**, Baloise Insurance  
Fiscaliteit : **Benoît VERWILGHEN**, Ethias  
Fraude : **Jef VAN IN**, AXA Belgium  
Juridische Studies en Controle :  
**Serge JACOBS**, Ethias  
Productiviteit :  
**Joris SMEULDERS**, Baloise Belgium  
Risk & Finance :  
**Philippe DE LONGUEVILLE**, P&V Assurances  
Sociale Aangelegenheden :  
**Jan QUISTHOUDT**, Allianz Benelux

Toestand op 01/02/2018

Laatste situatie beschikbaar op de site [www.assuralia.be](http://www.assuralia.be)

# INHOUD

<b>VOORWOORD</b> .....	2
<b>TENDENSEN 2017</b> .....	3
<b>POLITIEKE OMGEVING</b> .....	8
<b>MENSELIJKE SKILLS ZULLEN HET VERSCHIL MAKEN</b> .....	11
Interview van <b>Jan Quisthoudt</b> , voorzitter van de Commissie Sociale Zaken van Assuralia, en <b>Geert Deschoolmeester</b> , directeur Market Management bij Allianz Benelux	
<b>DISTRIBUTIE OP EEN KEERPUNT</b> .....	14
Interview van <b>Erik Vanpoucke</b> , voorzitter van de Commissie Distributie van Assuralia en gedelegeerd bestuurder Baloise Insurance, en <b>Xavier de Beaufort</b> , directeur juridische / fiscale studies & distributie Assuralia	
<b>LEVENSVERZEKERING OP EEN LAAG PITJE</b> .....	17
<b>NIEUWS IN SCHADEVERZEKERINGEN</b> .....	21



## VOORWOORD

2017 was een jaar met veel evolutie op politiek, sociaal en economisch vlak, maar zonder grote extremen, een vrij «gewoon» jaar: we zien een voorzichtig economisch herstel, de Eurozone bevindt zich in rustiger water, de weergoden waren ons gunstig gestemd!

Toch verandert onze omgeving razendsnel, en het tempo van verandering neemt exponentieel toe. We worden dagelijks geconfronteerd met nieuwe termen als blockchain, sharing economy, robotics, insurtech,... telkens een uitdaging voor onze sector. Het potentieel van deze technologieën en concepten is groot, maar toch zullen we maar slagen als we de meerwaarde voor de klant voor ogen houden, wat hij/zij graag heeft of wat zijn/haar leven beter en aangener maakt. In 2017 hebben de verzekeraars de nieuwe mogelijkheden van digitalisering, data-analyse en automatisering onderkend. De bewustwording van een veranderend economisch model is sterk gegroeid, en «customer centricity» is een kernonderdeel geworden van de strategie van de verzekeraars. De nieuwe omgeving waarin we opereren inspireert een stroom van wijzigende wetgeving en een vernieuwd regelgevend kader, hetgeen ook de volgende jaren veel energie en investeringen zal vergen van Assuralia en haar leden.

Onze klanten leven, wonen en werken op steeds andere manieren, wat nieuwe noden aan bijstand en bescherming creëert. Voor onze sector die opnieuw omzet prijsgeeft – vooral in de individuele levensverzekering – ontstaan zo nieuwe horizons. De opportuniteiten die zich aanbieden stemmen ons hoopvol dat ook 2018 een dynamisch en boeiend jaar zal worden.

**Philippe Colle**, Gedelegeerd Bestuurder

**Hans De Cuyper**, Voorzitter

## TENDENSEN 2017

Volgens de eerste schatting van het incasso van de Belgische verzekeringsmarkt zakten de premies in 2017 –alweer– met 0,5 miljard euro, hetgeen de trend voortzet van de laatste drie boekjaren. Het bedraagt 26,6 miljard euro, of 1,8% minder dan in 2016, en het laagste cijfer sinds 2004. «Dat heeft alles te maken met de daling in de tak leven particulieren», aldus Hans De Cuyper, voorzitter van Assuralia.

### SCHADEBRANCHES GROEIEN AMPER

**Schadeverzekeringen** kennen over de periode 2004-2017 wel een vrij constante groei van gemiddeld 2,8%. Nominaal groeit het premie-inkomen Niet-Leven in 2017 met 2%, ten opzichte van 1,7% in 2016, en het totaal komt uit op 12 miljard euro. Aangezien de inflatie in 2016 op 2% ligt en in 2017 zelfs iets hoger, vallen de premies van de schadeverzekeringen de laatste twee jaren in reële termen lichtjes terug. «De Belgische markt kent gezonde portefeuilles», zegt Hans De Cuyper. «De resultaten zijn beter dan in buurlanden, terwijl de toegang tot een adequate dekking zeer betaalbaar blijkt voor de Belg.»

Het premie-inkomen van de Motorrijtuigenbranche neemt in 2017 met 1,6% toe. De toegenomen verkoop van nieuwe voertuigen van de voorbije jaren ondersteunt het incasso van de tak voertuigcasco in 2017, dat stijgt met 2,7% tegenover 1,4% in 2016. De groei voor de tak BA motorrijtuigen vertraagt tot 0,9% in 2017, tegenover 1,2% in 2016, 1,3% in 2015 en 2% in 2014.

Een lage inflatie, de indexesprong, minder arbeidsongevallen tussen 2010 en 2015 en aanhoudende concurrentie onder verzekeraars doen het premie-inkomen voor de tak Arbeidsongevallen in de periode 2013-2017 jaarlijks dalen, alles bijeen met 7,2%. In 2017 zakt dit incasso verder met 1,2%. Ook de premies voor andere ongefallenverzekeringen gaan vorig jaar achteruit met 2,4%, tegenover een toename van 1,8% in 2016.

Het incasso voor de tak Ziekte neemt in 2017 toe met 4,6%. Terwijl het incasso gewaarborgd inkomen stijgt met 1,8%, neemt dat van de collectieve ziektekostenverzekering toe met 5,4%. Het incasso van de individuele ziektekostenverzekering stijgt in 2017 met 5%, deels door toedoen van de medische index. De evolutie van de leeftijdsonafhankelijke medische index bedraagt in 2017 4,3% voor de éénpersoonskamer en 3,2% voor kamers met twee of meer bedden. «De stijgende schadelast van ziekte en arbeidsongevallen vragen toch wel bijzondere aandacht in vergelijking met andere niet-levensverzekeringen», preciseert Hans De Cuyper. «Preventie van arbeidsongeschiktheid, psychologische aandoeningen, burn-out en werkhervatting zijn uitdagingen waar wij een rol in kunnen spelen.»

In 2017 kent de tak Brand (+2,2%) een toename van het premie-inkomen, in lijn met de inflatie. De takken Algemene BA (+3%), Krediet en Borgtocht (+3,6%), Rechtsbijstand (+3,4%) en Hulpverlening (+6%) kennen een sterkere groei.

Niettegenstaande de terroristische aanslag van 22 maart en de stormen en overstromingen einde mei en tijdens de maand juni, waren de schadeverzekeringen technisch gezien rendabel in 2016. Onder meer door het uitblijven van grote schadegevallen kennen de meeste takken, evenals het geheel van de schadeverzekeringen, een wat beter saldo in 2017.

## LEVENSVERZEKERING OPNIEUW OMLAAG

Volgens cijfers tot september 2017 dalen de premies voor **Levensverzekeringen** in 2017 met 4,8% tot 14,5 miljard euro. Individuele levensverzekeringen met gewaarborgde rente vallen in 2017 terug met 22,7%, na een toename van 5,6% in 2016, en zijn nu goed voor 6,2 miljard euro. In de periode 2003 -2012 was dat jaarlijks nog meer dan 11 miljard, maar tegenvallende omgevingsfactoren als de lage rente hebben de vraag verder aangetast. Maar het lange termijnsparen blijft het goed doen.





«De combinatie van rendement en fiscaliteit van deze producten blijft aantrekkelijk», stelt Hans De Cuyper.

Levensverzekeringen tak 23 individueel, die verbonden zijn aan beleggingsfondsen, doen het in 2017 juist beter. In 2017 neemt dit incasso toe met 45,4% tot 3,2 miljard euro, tegenover 2,2 miljard euro in 2016. De vraag naar deze producten hangt sterk af van fiscale aspecten, de inwisselbaarheid met andere financiële producten, het beursklimaat en de economische context. «Tak 23 verdient hoe langer hoe meer een volwaardige plaats in het aanbod, als middel om op langere termijn te sparen», merkt de voorzitter van Assuralia op.

Groepsverzekeringen schommelen minder dan individuele levensverzekeringen. In 2017 nemen de premies in die tak met 2,3% toe tot 5,1 miljard euro, tegenover een daling met 1,5% in 2016. Volgens Hans De Cuyper «zou het betere economische klimaat een steun moeten zijn voor employee benefits, terwijl de uitbreiding van het zelfstandigenpensioenen nieuwe groeimogelijkheden biedt».

Waar de technische voorzieningen voor de schadeverzekeringen en de groepsverzekeringen jaarlijks blijven toenemen, kalven die voor de individuele levensverzekeringen met gewaarborgde rente sinds 2012 jaarlijks lichtjes af. Tussen 2012 en 2016 zakken zij met 6,8%. Deze trend zet zich in 2017 voort. «Veel contracten met een looptijd van acht jaar lopen nu af, en worden maar voor een deel in levensverzekeringen herbelegd», zo geeft Hans De Cuyper mee.

De definitieve cijfers, die in het najaar op [www.assuralia.be](http://www.assuralia.be) te vinden zijn, zullen een vollediger beeld van deze evolutie geven.

VERRICHTINGEN	INCASSO'S (miljoenen euro)
	2016
<b>Totaal niet-leven en leven</b>	<b>27.039</b>
<b>Totaal leven</b>	<b>15.234</b>
<b>Leven individueel</b>	<b>10.204</b>
Gewaarborgde rente (tak 21-22)	7.493
Beleggingsfondsen (tak 23)	2.171
Kapitalisatie (tak 26)	540
<b>Leven groep</b>	<b>5.030</b>
Gewaarborgde rente (tak 21)	4.909
Beleggingsfondsen (tak 23)	121
<b>Niet-leven</b>	<b>11.805</b>
Ongevallen, zonder AO	409
Arbeidsongevallen (AO)	1.077
Ziekte	1.552
Auto	3.728
Brand	2.822
Algemene BA	953
Andere verrichtingen niet-leven	1.264

## NOMINALE GROEI (%)

	2017 (schatting)	2015-2016	2016-2017 (schatting)
	<b>26.555</b>	<b>-0,8 %</b>	<b>-1,8 %</b>
	<b>14.509</b>	<b>-2,6 %</b>	<b>-4,8 %</b>
	<b>9.362</b>	<b>-3,1 %</b>	<b>-8,2 %</b>
	5.889	3,4 %	-21,4 %
	3.156	-25,9 %	45,4 %
	318	50,1 %	-41,2 %
	<b>5.146</b>	<b>-1,5 %</b>	<b>2,3 %</b>
	4.971	-1,8 %	1,3 %
	175	11,9 %	44,8 %
	<b>12.047</b>	<b>1,7 %</b>	<b>2,0 %</b>
	400	1,8 %	-2,4 %
	1.064	-1,8 %	-1,2 %
	1.623	3,5 %	4,6 %
	3.787	1,3 %	1,6 %
	2.883	1,9 %	2,2 %
	981	5,5 %	3,0 %
	1.309	0,9 %	3,5 %

Bron: Assurallia, extrapolatie na 3de trimester 2017

## POLITIEKE OMGEVING

Op de Europese verzekeringsagenda staan een daadwerkelijk toezicht op de verzekering, het vertrouwen van de consument en de aanpassing van de sector aan een digitale, verbonden en gemonialiseerde economie.

2017 is het jaar geweest van de evaluatie van de **Europese toezichthouders** die bevoegd zijn voor de banken, de verzekering en de pensioenen (EIOPA), en de financiële markten, met de optie om deze verdeling te herzien. Verzekeraars staan op een toezicht met kennis van zaken: te vaak weegt de expertise op dat vlak binnen de meer algemene beslissingsorganen niet echt zwaar door. De sector vraagt dan ook de specifieke aard van EIOPA te vrijwaren en dringt aan op nieuwe stappen inzake governance: een grotere voorspelbaarheid, een dosis communautaire financiering en een nauwe verbondenheid met de politieke besluitvormers zullen het aanzien van EIOPA versterken.

Met name de behandeling die in de sector kiemende startups moeten krijgen verdient aandacht. Innovatie promoten, tradities durven in vraag stellen, natuurlijk klinkt dit als muziek in de oren en ieder land heeft wel zijn lievelingen als het over de «**insurtech**» gaat, die jonge scheuten, aangetrokken door de economische omvang van een sector met een ietwat oubollige reputatie. Wat uiteindelijk van tel is, is het openbaar belang en dan is het allicht niet verstandig om het eisenniveau te laten zakken om «modern te zijn». Ook gevestigde ondernemingen willen graag een duwtje in de rug om zich te kunnen omvormen, maar graag binnen een coherent Europees kader, zodat iedereen met gelijke kansen strijdt.

### NEVENEFFECTEN VAN SOLVENCY II

De sector heeft de inwerkingtreding van de **Solvency II**-richtlijn goed verwerkt in 2016. Dat neemt niet weg dat deze wetgeving mist kent dat verzekeraars op lange termijn denken en hun verbintnissen en beleggingen op deze langetermijnfilosofie gestoeld zijn. Die zijn immers niet blootgesteld aan een stormloop op de tegoeden die ze vormen, aangezien de vervaldata van hun overeenkomsten niet afhankelijk zijn van een plotse vertrouwenscrisis.



Dit misverstand brengt de verzekeraars in een moeilijk parket ten aanzien van heel wat politieke verzuchtingen of beleggingsopportunities. Als een gevolg van deze verplichting daalt het aanbod, stijgen de premies, leggen de verzekeraars buitensporige reserves aan en focussen ze in hun beleggingsmix op staatsleningen. Wat betreft de **infrastructuurprojecten** waarvoor de staten, die nu al zwaar in de schulden zitten, geen budget hebben, zijn schikkingen gevonden. Ook is het goed dat het dossier rond de waarborgen van de regionale overheden voor de financiering van bijvoorbeeld scholen of ziekenhuizen, een bijzonderheid van onze federale staat, een positieve ontwikkeling gekend heeft.

De huidige regelgeving vormt ook een echte belemmering voor de activiteiten op lange termijn zoals pensioenproducten met gewaarborgde rentevoet of beleggingen in langetermijnprojecten. Of zou het de bedoeling zijn om de verzekeraars aan te zetten om groepsverzekeringen in tak 23 te promoten, daar waar de toekomstige gepensioneerden op zoek zijn naar zekerheid?

Intussen moet de sector op één lijn zien te geraken met **nieuwe boekhoudkundige normen** betreffende de verzekeringsovereenkomsten (IFRS 17) tegen begin 2021: een lastige en dure aangelegenheid, waarvan het eindresultaat onzeker blijft. Een kosten/batenanalyse is nodig in de wetenschap dat de verzekeraars allicht zullen meestappen in ieder project dat het vertrouwen van de aandeelhouders verhoogt, wat nog te bewijzen valt.

**Brexit** was een verrassing met tal van gevolgen voor politieke evenwichten en technische aspecten van het omgaan met een land dat de EU verlaat. Vooral het verlies van de «paspportrechten» voor wie over het Kanaal diensten wil blijven aanbieden vormt een aandachtspunt. Meerdere internationale groepen willen ook een vestiging in de EU hebben, en België wist een aantal vooraanstaande verzekeringsinstellingen te lokken. Belangrijk daarbij is dat ons land niet alleen de degelijkheid en de pragmatische ingesteldheid van het toezicht kan claimen, maar ook een bevorderlijk zakenklimaat zou koesteren. En dat valt soms tegen.

Assuralia volgde de begrotingsafspraken in het «zomerakkoord» van 2017 met argusogen, maar maakt zich vooral zorgen over een maatregel die eens te meer verwarring zaait tussen financiële speculatie enerzijds en beheer van pensioentegoeden en schadere-serves anderzijds, met name het ontwerp van **taks op financiële transacties**, zelfs wanneer het gaat om het geld dat de verzekerden toekomt en dus niet om de eigen middelen van de verzekeraar.

### WAT WIL DE CONSUMENT ?

De overheid is uiteraard niet de enige partij voor wie de verzekeraars oog hebben: ook de consument krijgt alle aandacht. Volgens de **reputatiemeting** van 2017 verbetert de perceptie van de verzekering door het publiek op een aantal punten: zo erkent de klant de inspanningen om hem beter tegemoet te komen. Hij ziet de verzekering echter niet als dynamisch, weet onvoldoende waar hij met een klacht terecht kan, en is weinig bewust van hoe de verzekering werkt noch het toezicht waar ze onder valt. Eigen ervaringen blijven echter veruit de belangrijkste factor van de reputatie: the proof of the pudding is the eating, en in dat opzicht is het goed dat de verzekeraars meer dan ooit de verzekering als een dienst willen beklemtonen en de gewenste digitale tools inzetten.



## Interview

### MENSELIJKE SKILLS ZULLEN HET VERSCHIL MAKEN

De voorbije maanden kondigden meerdere verzekeringsondernemingen herstructureringen en sociale plannen aan. Jan Quisthoudt, voorzitter van de Commissie Sociale Zaken van Assuralia, en Geert Deschoolmeester, directeur Market Management bij Allianz Benelux, zien een toekomst met minder werknemers en een verschuiving naar andere profielen. Met de automatisering en digitalisering zullen werknemers net met hun menselijke talenten het verschil kunnen maken.

**Bij de afvloeiingen in de sector zijn veel oudere werknemers betrokken. Hoe komt dat?**



**JQ:** De verzekeraars hebben massaal aangeworven in de jaren '70 en '80 en hebben daardoor ten opzichte van andere sectoren veel oudere werknemers. Door het Belgische loonsysteem - dat te sterk geënt is op anciënniteit - zijn die werknemers relatief gesproken te duur geworden voor de werkgever en is de loonkloof met de jongeren te groot. Bovendien verandert de manier van werken door de automatisering en digitalisering. We zorgen voor opleidingen en heroriëntering, maar het is utopisch om te denken dat iedereen kan en wil omscholen. Voor wie uit de boot valt, is er outplacement betaald door de sector, ook wanneer dat niet wettelijk verplicht is. We zijn daarin ver vooruit op andere sectoren. We zien ook dat het vruchten afwerpt: ongeveer 85% van de deelnemers vindt een andere job, vaak buiten de sector. Zo heb ik iemand trambestuurder weten worden, al is dat nu wel een erg markante heroriëntatie.



**GD:** Bij Allianz varen we al jaren erg scherp en hebben we ervoor gekozen om een breed gamma aan verzekeringsproducten te blijven aanbieden. Daarom ziet het er niet naar uit dat er hier meteen een drastische personeelsinkrimping zit aan te komen. Maar de hele sector krijgt wel te maken met dezelfde uitdagingen door de digitalisering. De vraag zal zijn hoe de digitalisering verloopt, geleidelijk of op disruptieve wijze. Het lijkt

voorlopig niet zo dat zogenaamde disruptieve «insurtechs» zomaar de volledige waardeketen kunnen overnemen. Dat is wat te complex vandaag. Dus zolang de digitalisering ons niet van buitenaf inhaalt en onderuit haalt, krijgen we wellicht de tijd om op sociaal vlak te evolueren zonder al te veel turbulentie maar we gaan wel proactief moeten inspelen op de digitalisering. Net zoals voor andere sectoren zal de klant die aanpak eisen.

**JQ:** Nieuwe technologieën maken automatisering mogelijk maar dat is eigenlijk geen digitalisering. Zo zouden we kleine schadegevallen grotendeels geautomatiseerd kunnen afhandelen. De digitalisering kan ons wel helpen meer klantgericht te werken en een betere service te bieden. Zo kan je toegevoegde waarde creëren in de zin van bijkomend advies, beschikbaarheid op momenten waarop we nu niet beschikbaar zijn, of moeilijke materie op een menselijke en duidelijke manier uitleggen aan de klant.

### **Dat vraagt ook een ander type werknemers?**

**JQ:** Dat klopt. We moeten onze mensen voorbereiden en selecteren in functie van de nieuwe manieren van werken. Dat gebeurt al. Soft skills zijn belangrijker dan vroeger. Denk aan communicatie, leiderschap, samenwerking en empathie of klantgerichtheid. Anderzijds is er ook nood aan technische profielen en mensen die het procesmatige luik kunnen ontwerpen.

**GD:** In de verzekeringssector zal je in de toekomst mensen hebben die erg tech-savvy zijn. Wie hier aankomt zal moeten begrijpen hoe de technologie werkt, maar zonder dat ze daarom allemaal zelf gaan programmeren. Ze moeten namelijk begrijpen waarmee ze bezig zijn én dat op een eenvoudige manier kunnen uitleggen. Wie wel programma's en processen uitschrijft, zal dat dan weer moeten doen vanuit het oogpunt van de klant. We moeten evolueren van een procesgestuurde naar een oplossingsgerichte mindset. Het aantal tevreden klanten moet het doel zijn, niet het aantal verwerkte dossiers. Werknemers vinden die alle nodige skills hebben, is niet zo eenvoudig. Dat brengt mij tot ons onderwijs. Dat zal ook meer



moeten gericht zijn op het verwerven van die skills, en dat is een vraag die niet alleen uit de verzekeringssector komt.

### **Wat moet een kandidaat-werknemer al kunnen en wat leert hij of zij gaandeweg?**

**GD:** Een basiskennis in verzekeringen hebben is een plus, maar niet meer dan dat, aangezien wij dat zelf kunnen bijbrengen. We willen mensen vinden die snel en goed kennis en vaardigheden kunnen verwerven en die bereid zijn bij te leren. Het is goed dat het onderwijs stilaan evolueert naar een andere manier van leren, bijvoorbeeld door leerlingen zelf op zoek te laten gaan, samen te laten werken, enzovoort. Wij leveren enkel goede dingen omdat mensen goed samenwerken.

**JQ:** Ook al blijft kennis over verzekeringen nuttig, de focus op soft skills wordt groter. Daarom zou naast een diploma ook een soort «talentenrapport», dat meer inzicht geeft over iemands persoonlijke vaardigheden, heel nuttig zijn. Ook via Fopas – het fonds voor opleiding en competentieontwikkeling van de verzekeringssector – werken we daar actief aan.



## Interview

### DISTRIBUTIE OP EEN KEERPUNT

Erik Vanpoucke, voorzitter van de Commissie Distributie van Assuralia en gedelegeerd bestuurder Baloise Insurance, en Xavier de Beaufort, directeur juridische / fiscale studies & distributie Assuralia getuigen hoe de bescherming van de verzekeringsklant de laatste jaren geleid heeft tot tal van Europese en Belgische wettelijke initiatieven.

**Dewetgever wil onder andere de bestaande transparantieverplichting inzake AssurMIFID combineren met de distributierichtlijn. Hoe gaat de sector dit bolwerken?**



**EV:** Die combinatie is lovenswaardig maar het betekent dat de gedragsregels, die volgens die richtlijn van toepassing zijn voor levensverzekeringen met een beleggingscomponent, ook gelden voor alle andere producten, ook schadeverzekeringen. Dat vergt extra administratief werk en een hele aanpassing van het informaticasysteem dat de klant centraal moet stellen, niet meer de contractvoorwaarden. De distributierichtlijn beoogt immers om elk verzekeringsproduct te richten op het «juiste» profiel.

Assuralia heeft zich intensief ingezet om al die nieuwe regels samen te analyseren en soms ook afspraken te maken over een éénduidige interpretatie ervan. Het is erg belangrijk voor tussenpersonen dat elke verzekeraar dezelfde betekenis geeft aan de regelgeving.

Vanaf 1 januari 2018 zal de klant grondiger geïnformeerd worden over zijn verzekeringspolis, zowel vooraf als tijdens de looptijd ervan.

Om potentiële klanten van verzekeringen met een beleggingscomponent (IBIP's) correct te informeren over het risico, de kosten en de te verwachten rendementen, wordt voortaan het Essentiële-informatiedocument gebruikt. Voor «niet-leven» producten werd een gelijkaardig Informatiedocument (IPID) ontwikkeld, waar de klant in een oogopslag alle relevante informatie terugvindt over de waarborgen en de uitsluitingen, maar ook over zijn verplichtingen voor en tijdens de looptijd van zijn polis.

Zo krijgt de klant voortaan, zowel voor het sluiten van zijn polis als achteraf, ook informatie over de kosten en de lasten die vervat zijn in de verzekeringspremie. Daarnaast werkt de sector volop aan de «deugdelijke verslagen».

## Waarom een «informatiefiche» voor elk product?

**EV:** Die documenten lijken formalistisch, maar maken deel uit van het systeem. De persoon in contact met de klant zal die fiche moeten integreren in zijn gesprek. Ik vergelijk het met een notariële akte. Zelfs als die ettelijke bladzijden telt en formalistisch is, zorgt een goed advies ervoor om de klemtoon te leggen op wat daarin relevant is. In beide gevallen bestaat de kunst erin om die teksten met de klant

door te nemen, verstaanbaar uit te leggen en te wijzen op de belangrijkste elementen, zodat hij vertrouwen en inzicht verwerft.



**XdB:** De fiche bevat een hele reeks informatie, maar dat is slechts een uitgangspunt om die te toetsen aan de individuele situatie van de klant. Als het gaat over de huurdersaansprakelijkheid zijn er niet zoveel elementen te bespreken, maar het is wel een aanleiding om alle aspecten van hetzelfde risico aan te snijden zoals de inboedel of de dekking van diefstal.

Op dit vlak doen veel tussenpersonen hun werk ontzettend goed, maar dat is niet zomaar te bewijzen aan de hand van die formele fiches, die de grondslag vormen van het toezicht. Het gevaar is dat men focust op dat formalisme.

**EV:** Voor beleggingsproducten is die vragenlijst eerder een opportuniteit dan een last want de consumenten willen vandaag «acteur

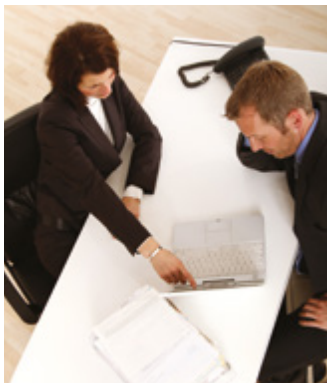
impliqué» zijn. Van de adviseur willen ze niet meer horen: «Gij moet dat nemen omdat ik het zeg». De wetgever speelt in op die tijdsgeest en heeft een punt, maar dat is een beetje doorgeschoten in «niet-leven» voor eenvoudige producten.

### **Wat zijn «deugdelijke verslagen»?**

**XdB:** Elk jaar moet de persoon die in contact staat met de klant hem een overzicht bezorgen van al zijn verzekeringscontracten en schadegevallen. Deze momentopname vergt een grote inzet om de precieze data te verzamelen, vandaar ook het belang van voornoemde coördinatie. Die «deugdelijke verslagen» kunnen wel een bijkomende opportuniteit bieden om in te spelen op de behoeften van de klant.

### **De wetgever voert ook een POG (Product Oversight and Governance) in.**

**EV:** Als de klant zich begrepen, beluisterd en beter geïnformeerd voelt, komt de sector professioneler over. Dat is ook de kern van de verplichting om een doelgroep te definiëren bij de ontwikkeling van elk product. Producten zijn steeds meer gedifferentieerd: we moeten dus goed weten voor wie ze bedoeld zijn en dat is geen eenvoudige opgave. Zo lijkt het puur rationeel logisch dat hoge vrijstellingen bestemd zijn voor hoge inkomens, omdat ze die kunnen dragen. In de praktijk wil die groep de ruimste dekkingen en zonder vrijstelling. De oefening is ook heel uitdagend voor de communicatie, om het verhaal achter het product te ontwikkelen.



## LEVENSVZERKERING OP EEN LAAG PITJE

Zowat alle Europese landen voeren omwille van de vergrijzing pensioenhervormingen door. Ze moedigen hun burgers aan om aan langetermijnsparen te doen zodat ze hun levensstandaard behouden wanneer ze met pensioen zijn. Ook België doet zijn uiterste best om de toekomstige generaties een gepast pensioen te waarborgen. Het incasso van de levensverzekering staat nochtans op het laagste niveau sinds begin de jaren 2000 door de taks op de individuele levensverzekeringen en een lage rente-omgeving. Assuralia steunt evenwel de voorstellen van de regering-Michel - waarvan er een aantal nogmaals bevestigd zijn in het «zomerakkoord 2017» - om de **aanvullende pensioenopbouw** verder te **stimuleren**.

### IEDEREEN (KANS OP) EEN AANVULLEND PENSIOEN

Deze voorstellen hebben tot doel de toegang tot de bedrijfspensioenen aan te moedigen voor heel wat categorieën die hiervan tot hertoe verstoken bleven en deze pensioenen verder te ontwikkelen. Zo krijgen zelfstandigen die niet via een vennootschap werken dezelfde mogelijkheden inzake aanvullende pensioenopbouw als zij die wel een vennootschap opgericht hebben. De aanvullende pensioenen voor contractuele ambtenaren worden meer aangemoedigd en werknemers zullen onder bepaalde voorwaarden vrijwillig aanvullende stortingen kunnen doen in de tweede pijler. Daarnaast kan iedere Belg via de derde pensioenpijler op individuele wijze een bijkomend aanvullend pensioen opbouwen. Het «zomerakkoord» maakt het mogelijk om hogere stortingen in het individuele pensioensparen te doen via een keuze: maximaal 940 euro sparen en 30% fiscaal recupereren, of tot 1.200 euro sparen, en via de belastingen 25% van zijn inleg recupereren.

Gelet op de prangende begrotingssituatie en de explosie van het aantal gepensioneerden in verhouding tot de actieve bevolking, is er geen ruimte om het wettelijk pensioen te verbeteren. Aanvullende pensioenen zullen dus alleen maar aan belang winnen. Een groot aantal Belgen bouwt vandaag al op één of andere manier een aanvullend pensioen op (75% van de werknemers in de tweede pijler en 2,5 miljoen Belgen in de derde pijler). Verzekeraars zijn

- als specialisten van langlopende waarborgen - de marktleider zowel wat betreft collectieve (73% van de reserves) als individuele (63% van de reserves) aanvullende pensioenen. Eens te meer blijkt het maatschappelijke nut van de verzekeraars. De Europese Unie van haar kant wil werk maken van **pan-Europese persoonlijke pensioenproducten** of PEPP's. Hoe lovenswaardig ook, er zijn heel wat praktische hinderpalen. Zo is het belangrijk dat al wie op zo'n product intekent eenzelfde bescherming geniet. Dit is niet het geval in het voorstel dat begin 2018 voorligt. Immers, de aanbieders van zo'n PEPP vallen totaal niet onder gelijke regels inzake betrouwbaarheid, solvabiliteit en distributie, terwijl eenzelfde Europese PEPP-label dit wel doet uitschijnen naar de consument toe.



«Verzekeraars doen heel wat inspanningen om - binnen de verzekeringsregels en met tastbare resultaten - de toegang tot de schuldsaldoverzekering te verbeteren voor personen met een verhoogd gezondheidsrisico.»

De levensverzekering biedt nog andere mogelijkheden dan louter het opbouwen van een pensioen: zo biedt ze ook een **financiële bescherming** na een onverwachte gebeurtenis zoals een overlijden. Om dit extra in de verf te zetten heeft Assuralia in 2017 een brochure uitgebracht waarin ze dit aspect van de levensverzekering toelicht. Daarnaast doen verzekeraars heel wat inspanningen om - binnen de verzekeringsregels en met tastbare resultaten - de toegang tot de schuldsaldoverzekering te verbeteren voor personen met een verhoogd gezondheidsrisico.



De levensverzekering kan, ten slotte, ook een eenvoudige **spaarformule** zijn naargelang het risico dat de klant wil nemen: een levensverzekering met gewaarborgde rente, één verbonden met een beleggingsfonds of een combinatie hiervan.

## WEGWIJS IN DE POLIS...

Gelet op het nut van de levensverzekering hoort voor ieder product **duidelijke en adequate informatie** beschikbaar te zijn. Daarnaast is het de kunst om te begrijpen wat de cliënt precies nodig heeft. Verzekeraars investeren hier veel tijd en middelen in en ook op wetgevend vlak beweegt het een en ander. Zo is voortaan voor alle spaar-en beleggingsproducten een uniforme Europese **informatiefiche** – de zogenaamde PRIIPs-fiche – beschikbaar met alle essentiële eigenschappen van het product. Bovendien zal de sector ook voor de andere levensverzekeringen de informatiefiches uniform houden. In uitvoering van de AssurMiFID-regels kent de consument zo, vóór hij de overeenkomst sluit, de commerciële premie, het bedrag van de kosten en de taksen en bijdragen.

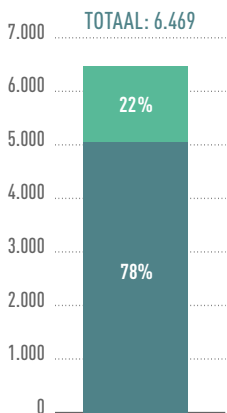
## ... EN JE PENSIOENRECHTEN

Ook voor aanvullende pensioenen hebben verzekeraars er heel wat aan gedaan om de aangeslotenen te informeren. Verzekeraars hebben gedurende zes jaar in de DB2P-gegevensbank alle gegevens over hun aanvullende verzekeringen ingegeven. Inmiddels is een luik «aanvullende pensioenen» beschikbaar op de website **MyPension.be**. Deze tool is tijdens het eerste jaar meer dan 700.000 keer geraadpleegd en verschaft de consument alle details over zijn wettelijk en extralegaal pensioen. Hij biedt hem aldus de mogelijkheid om bijkomende spaarinitiatieven te nemen wanneer mocht blijken dat de aangegeven bedragen hem niet de levensstandaard kunnen waarborgen die hij voor ogen heeft na zijn pensionering.

Om hun dienstverlening te optimaliseren, zouden de levensverzekeraars ook graag het **rijksregisternummer** willen gebruiken als identificatiesleutel en toegang krijgen tot het rijksregister om de begunstigten makkelijker te kunnen contacteren.

## TWEEDE PIJLER

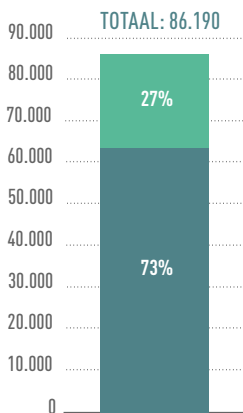
BIJDRAGEN (miljoenen euro)



■ Verzekeraars

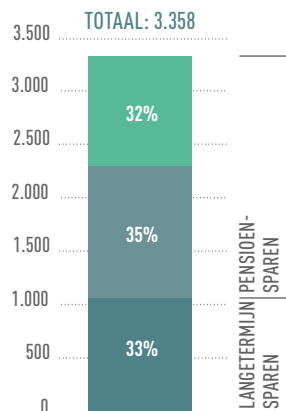
■ Pensioenfondsen

RESERVES (miljoenen euro)



## DERDE PIJLER

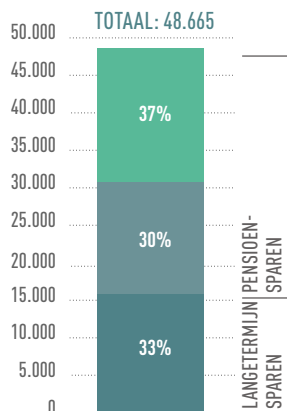
BIJDRAGEN (miljoenen euro)



■ Verzekeraars

■ Pensioenspaarfondsen

RESERVES (miljoenen euro)



Bron: Assuralia



## NIEUWS IN SCHADEVERZEKERINGEN

### NIEUWE MODELPOLIS AUTO

We botsen met z'n allen ietsje minder vaak en dat is goed nieuws. Infrastructuurverbeteringen en **verkeersveiligheids campagnes** lijken hun doel te bereiken. In 2016 daalde het aantal verkeersdoden in België tot 640. Die positieve trend zien we ook in statistiek over de BA motorrijtuigen, waar de schadefrequentie daalde van 6,25% tot 6,20%. Dit wil zeggen: iets meer dan 6 op 100 in België verzekerde voertuigen veroorzaken binnen het jaar een ongeval. Dat betekent voor de categorie Toerisme en zaken ruim 350.000 schadedossiers per jaar. De meest recente cijfers over de BA Auto staan op [www.assuralia.be](http://www.assuralia.be).

In 2018 maakt de markt kennis met de nieuwe modelpolis. De «minimumvoorwaarden» waaraan de BA-autoverzekering moet beantwoorden zijn immers gewijzigd. Dit is het gevolg van nieuwe wetgeving, rechtspraak en behoeften van de consument. Concreet gaat het om een betere dekking bij gebruik van een tijdelijk vervangingsvoertuig of voor de toevallige bestuurder (bij voorbeeld Bob) van een onverzekerd voertuig.

### ADMINISTRATIEVE SLACHTOFFERHULP

Wie als slachtoffer betrokken is in een ongeval, moet vaak heel wat administratieve handelingen doorlopen opdat de verzekeraar van de aansprakelijke kan overgaan tot vergoeding. Om deze procedure te vereenvoudigen hebben de aansprakelijkheidsverzekeraars en de rechtsbijstandsverzekeraars die lid zijn van Assuralia een aantal eenvormige typedocumenten uitgewerkt.

Voor de slachtoffers betekenen die **typedocumenten** veel minder administratieve beslommingen: je hoeft ze slechts één keer in te vullen. Als een andere betrokken verzekeraar dezelfde informatie vraagt kan je eenvoudigweg een kopie overhandigen of laten weten welke verzekeraar in het bezit is van het ingevulde document, samen met het referentienummer van zijn dossier.

De lijst met tien typedocumenten bestaat in vier talen. Om de juiste documenten van de eerste keer correct in te vullen bieden Assuralia.be en ABCverzekering.be een handige webtoepassing.

## EEN VLAAMSE OVERSTROMING IS GEEN WAALSE

In 2017 verschenen nieuwe kaarten die de brandverzekeraars hanteren om het **overstromingsrisico** in het Vlaamse landsdeel te correct in te schatten. Ze zijn beschikbaar via [waterinfo.be](http://waterinfo.be). Bij onderschrijving van een nieuwe polis blijkt of het te verzekeren pand al dan niet gelegen is in een risicozone. 18 maanden na de bekrachtiging van de geactualiseerde risicozones (KB van 21.12.2017) zijn verzekeraars voor nieuwe woningen in die risicozones niet langer verplicht de dekking tegen overstromingen te verlenen.

### OVERSTROMINGEN

Jaar	Periode	Aantal schadegevallen	Gemiddelde schadelast (€)
2010	11-19 november	8.470	7.470
2011	18 augustus	5.186	4.066
	22-23 augustus	7.522	4.200
2016	27 mei - 8 juni	15.078	7.282
	23-24 juni	6.078	6.639

Bron: Tariferingsbureau Natuurrampen - Jaarverslag 2016

De wetgeving op de verzekering van natuurrampen voorzag bij zeer grote rampen een financiële solidariteit tussen verzekeraars en overheid. Na de regionalisering van het Rampenfonds hoorden de gewestregeringen dit principe over te nemen. Alleen Vlaanderen deed het nodige met een Fonds van 100 miljoen euro, Wallonië en Brussel voorzien echter geen tussenkomst meer. Bij een natuurramp die de tussenkomstlimiet van een verzekeraar overstijgt kunnen daardoor verschillen ontstaan in de vergoedingen naargelang de woonplaats van de schadelijders.



## OPLOSSING VOOR MAZOUTVERONTREINIGING

Het dossier worstelt al jaren met een complexe bevoegdheidsverdeling, maar de financiering van saneringen bij verontreiniging door huishoudelijke mazouttanks nadert haar ontknoping. Het doel is het oprichten van een specifiek Fonds voor de sanering van **verontreinigde bodems**. De federale en gewestelijke parlementen moeten nog hun zegen geven. Na een positieve keuring van een mazouttank, of na de sanering van eventuele pollutie, zijn verzekeraars bereid om gepaste dekkingen aan te bieden voor het toekomstige risico op verontreiniging.

## AANSPRAKELIJKHEDEN IN DE BOUWSECTOR

Assuralia is nauw betrokken bij wetgeving die de bouwheer beter zal beschermen bij eventuele gebreken met betrekking tot de soliditeit, stabiliteit en waterdichtheid van de ruwbouw van een woning. In mei 2017 zagen die nieuwe regels het licht over de verplichte verzekering van de **tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid** van aannemers en studie bureaus, inclusief de uitbreiding naar andere beroepen zoals de architecten. Vandaag staat een nieuwe wet in de steigers met betrekking tot de beroepsaansprakelijkheid van architecten, maar ook van andere beroepen in de bouwsector zoals landmeters-experten, veiligheids- en gezondheidscoördinatoren. Het is de bedoeling dat al deze nieuwigheden van kracht worden op 1 juli 2018.

## ARBEIDSONGEVALLEN

Het aantal arbeidsongevallen in de bedrijfswereld (142.229) stijgt in 2016 met 3,7%, en de schadelast met 7,9%.

Meer dan de arbeidsongevallen op de arbeidsplaats (+2,9%) stijgt het aantal ongevallen op weg naar en van het werk (+7,6%). Het aantal dodelijke arbeidsongevallen daalt wel van 71 in 2015 naar 66 in 2016. Voornaamste doodsoorzaak: verkeersongevallen en valpartijen.

Een arbeidsongeval kan een enorme impact hebben voor het slachtoffer en voor de werkgever. Het is dan ook aangewezen het veiligheidsbeleid te versterken. De preventie-adviseurs van de verzekeraars bieden daartoe hun expertise aan.

In samenwerking met Fedris (het vroegere Fonds voor arbeidsongevallen) werken de arbeidsongevallenverzekeraars onder meer aan een betere **wettelijke bescherming van telewerk**. Thuiswerken is niet langer een experiment, het is vandaag ruim ingeburgerd. Dat vraagt om een aangepaste wetgeving om de bescherming van thuiswerkers gelijk te schakelen met deze voor klassieke werksituaties. Het is onder meer de bedoeling om het traject van woonplaats naar school of crèche en terug te erkennen als weg van en naar het werk. Idem dito met het traject van woonplaats naar plaats om te eten of iets om te eten te halen.

## GEZONDHEID

### Het inkomen van arbeidsongeschikte zelfstandigen waarborgen

België beschikt over een prima gezondheidszorgsysteem dat de patiënten heel wat vrijheid biedt. Dat mag natuurlijk wat kosten: iets meer dan 8% van het bruto binnenlands product en 5% van het budget van de huishoudens. Acht miljoen Belgen kunnen hiervoor rekenen op een collectieve of individuele aanvullende hospitalisatieverzekering. Dankzij de wet-Verwilghen is deze verzekering toegankelijker en door de medische index ook transparanter.

De aanvullende ziektekostenverzekering omvat een zeer belangrijk luik voor de zelfstandigen: de dekking «gewaarborgd inkomen», die 61.000 zelfstandigen hebben gesloten. Gelet op de regeringsbeslissing om de wettelijke pensioenleeftijd op te trekken, hebben de verzekeraars een gedragscode goedgekeurd om op aanvraag van de zelfstandige (tot juni 2021) de dekking «gewaarborgd inkomen» te verlengen tot 65 jaar, voor de verzekeringspolissen die voorzien in de betaling van een rente bij arbeidsongeschiktheid en waarvan de dekking slechts loopt tot een leeftijd tussen 60 en 64 jaar.

**Philippe COLLE 642**  
*Geledegeerd Bestuurder*

**Ingvild DEBBAUT 642**  
*Directiesecretaresse*

**Pascale PETIAU 651**  
*Directiesecretaresse*

## **NIET-LEVENSVZERKERINGEN & HERVERZERKERING**

**Bruno DIDIER 660**  
*Directeur*

**Anouchka WYME 721**  
*Directiesecretaresse*

**Bernard DESMET 676**  
*Brand- en Diefstalverzekeringen*

**Bernadette VAN CROMBRUGGHE 892**  
*Arbeidsongevallenverzekeringen*

**Ives VERBAEYS 671**  
*Autoverzekeringen*

## **LEVENSVZERKERINGEN & GEZONDHEID**

**Bart VANDERMEIREN 883**  
*Directeur*

**An NEYNS 881**  
*Directiesecretaresse*

**Isabelle BASTIEN 894**  
*Médecins conseils – études*

**Sammy BOGAERT 882**  
*Levensverzekering Individueel*

**Frank RIETJENS 886**  
*Levensverzekering Collectief*

**Diandra ROEBROEK 896**  
*Levensverzekering Collectief*

**Virginia SCHREURS 885**  
*Levensverzekering Individueel*

**Melissa THIRION 725**  
*Gezondheid*

## **STUDIES, PRODUCTIVITEIT, FRAUDEPREVENTIE, OPLEIDING EN ONDERSTEUNENDE DIENSTEN**

**Gino LEROY 760**  
*Directeur*

**Pascale PETIAU 651**  
*Directiesecretaresse*

## **VERZEKERINGSTECHNISCHE STUDIES**

**Rita THYS 746**  
*Directeur*

**Françoise GILSON 741**  
*Directiesecretaresse*

**Carine HÉLIN 743**  
*Technische studies*

**Caroline JOYE 744**  
*Technische studies*

**Alex MASELIS 745**  
*Technische studies*

**Anton MERCELIS 738**  
*Technische studies*

**Ivo VAN UFFEL 747**  
*Technische studies*

## **SOCIALE ZAKEN**

**Serge DEMARRÉE 890**  
*Directeur*

**Ingvild DEBBAUT 642**  
*Directiesecretaresse*

**Isabelle BASTIEN 894**  
*Sociaal recht - studies*

## **JURIDISCHE & FISCALE STUDIES & DISTRIBUTIE**

**Xavier de BEAUFFORT 652**  
*Directeur*

**Colette VANDEROOST 661**  
*Directiesecretaresse*

**Edwin DESNYDER 728**  
*Fiscale studies*

**Marie SCHOLASSE 724**  
*Juridische studies*

**Melissa THIRION 725**  
*Juridische studies & documentatie*

**Charles van OLDENEEL tot OLDENZEEL 722**  
*Bedrijfsjurist - Juridische studies*

## **RISK & FINANCE EN EUROPESE ZAKEN**

**Paul WINDELS 762**  
*Directeur*

**Françoise GILSON 741**  
*Directiesecretaresse*

**Carine KRONAL 691**  
*Directiesecretaresse*

**Elsbeth BEERTS 899**  
*Europese zaken*

**Nicolas ROELANT 769**  
*Studies Risk & Finance*

**Jimmy VAN DYCK 763**  
*Studies Risk & Finance*

## **PERS & COMMUNICATIE**

**Wauthier ROBYNS de SCHNEIDAUER 690**  
*Directeur*

**Carine KRONAL 691**  
*Directiesecretaresse*

**François de CLIPPELE 694**  
*Pers & Communicatie*

**Peter WIELS 692**  
*Pers & Communicatie*

# INTERNE ORGANISATIE VAN ASSURALIA



## OPLEIDING

**Willy DE WEERDT 700**

*Training Manager*

**Marjorie DEMANNEZ 701**

*Development Manager*

## PROJECTMANAGER

**Stéphane NACHTERGAELE 768**

*Adviseur van de directie*

## ONDERSTEUNENDE DIENSTEN

**Jean-Philippe DEGAND 765**

*HR-projecten*

**Vanessa DEMEULEMEESTER 767**

*Personeelsadministratie*

**Benoît MONTENS 764**

*Normalisatie, Fraudepreventie*

**Stéphane NACHTERGAELE 768**

*Productiviteit*

**Dirk RUYS 751**

*ICT Manager*

**Alain TAETS 899**

*Algemene diensten*

**Valère VANAENRODE 783**

*Boekhouding*

**Vincent WOYGNET 792**

*Vertaling*

Toestand op 01/02/2018

De nummering bij de namen verwijst naar het doorkiesnummer (02/547.5...)

De leden van het Directiecomité zijn in groen aangeduid

# COLOFON

## **UITGEGEVEN DOOR ASSURALIA**

Beroepsvereniging van Verzekeringsondernemingen

## **WETTELIJK DEPOT**

ISSN : 2032-8443

## **ONTWERP EN REALISATIE**

Trinôme

## **DRUK EN AFWERKING**

Hayez (Artoos Group)

*Version française disponible sur simple demande: [cia@assuralia.be](mailto:cia@assuralia.be)*

## HUIS DER VERZEKERING

de MeeÛsquare, 29

1000 Brussel

T +32 2 547 56 11

F +32 2 547 56 01

info@assuralia.be

[www.assuralia.be](http://www.assuralia.be)

[www.ABCverzekering.be](http://www.ABCverzekering.be)

