



# BALANS & VOORUITZICHTEN 2019-2020

**Assuralia**  
Beroepsvereniging van Verzekeringsondernemingen

# INHOUD

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
------------------------	----------

<b>TENDENSEN 2019</b> .....	<b>4</b>
-----------------------------	----------

<b>VAN POLITIEKE DOSSIERS TOT PRUDENTIËLE ASPECTEN</b> .....	<b>8</b>
--	----------

<b>INTERVIEWS</b> .....	<b>12</b>
-------------------------	-----------

Vertrouwen, ondanks de lage rente Hans De Cuyper, voorzitter van Assuralia .....	12
---	----

Digitaal gedreven transformatie is essentieel Jef Van In, ceo AXA Belgium .....	16
--	----

<b>LEVENSVERZEKERING</b> .....	<b>20</b>
--------------------------------	-----------

<b>SCHADEVERZEKERINGEN EN ARBEIDSONGEVALLEN</b> .....	<b>22</b>
---	-----------

<b>LEDEN</b> .....	
--------------------	---

<b>RAAD VAN BESTUUR</b> .....	
-------------------------------	--

<b>AFDELINGSVERGADERINGEN EN COMMISSIES</b> .....	
---	---

<b>INTERNE ORGANISATIE VAN ASSURALIA</b> .....	
--	---

De site [www.assuralia.be](http://www.assuralia.be) geeft de samenstelling weer van Assuralia en zijn bestuursorganen

# VOORWOORD

Dit verslag verschijnt bij een wissel van de wacht: alweer maakt het land een lange periode van federale regering in lopende zaken mee. De maatschappelijke uitdagingen waar ook de verzekeraars bij betrokken zijn wachten inmiddels niet. De kost van de vergrijzing, de impact van de nieuwe technologie, de zorg voor duurzaamheid, het gisteren nog gekke scenario van negatieve rentevoeten, cyberveiligheid, een flinke dosis regelgeving... er blijft werk aan de winkel voor onze sector! Het is maar goed dat de verzekering in België de voorbije jaren bouwt op een -licht- aantrekkende vraag en een gezonde rendabiliteit, en geniet van een solvabiliteit op een best wel veilig niveau. De sector is gezond en de consument vindt via een open distributiestructuur vlot toegang tot betaalbare waarborgen.

Assuralia wordt 100 jaar! Een eeuw geleden zag de voorganger van Assuralia het licht. In die tijd van zware industrie was het de vraag hoe je arbeidsongevallen best vergoedt en bleek de verzekering het beste antwoord. Nog steeds reiken we de hand naar de bewindslieden om de uitdagingen van de toekomst samen op te vangen. Meer dan ooit wil de verzekering oplossingen bieden voor mensen en maatschappij. Juist daarom streeft de sector ernaar om iedereen te helpen een deftig aanvullend pensioen aan te leggen of een betere bescherming te bieden tegen de grillen van het wijzigende klimaat. Bovendien blijven de verzekeraars een belangrijke investeerder in de economie en bouwen ze mee aan de vernieuwing van onze infrastructuur.

Een wissel van de wacht, ook bij onze beroepsfederatie! Vandaag treedt een nieuw team bestuurders aan onder leiding van een nieuwe voorzitter. Op 1 juni zal ook Philippe Colle als gedelegeerd bestuurder de fakkel doorgeven en van een welverdiend pensioen gaan genieten.

We bedanken iedereen die van kortbij of veraf betrokken is bij Assuralia voor hun inzet, steun en vertrouwen de voorbije jaren, en we wensen het nieuwe team alle succes in een boeiende en uitdagende toekomst.



A stylized, handwritten signature in white ink that reads 'Hans De Cuyper'. The signature is written over a thin white horizontal line.

Hans De Cuyper, Voorzitter

## TENDENSEN 2019

Het incasso van de Belgische verzekeringsmarkt groeide in 2018 met 4,4 % tot 28,3 miljard euro. Volgens de eerste schatting voor 2019 zet deze groei zich voort. Naar verwachting neemt het incasso in 2019 toe met 1,2 miljard euro, opnieuw een stijging van 4,4 %, tot 29,5 miljard euro. Na een terugval in 2015 en 2016 betekent dit een stijging voor het derde opeenvolgende jaar.

Schadeverzekeringen kennen in 2019 (+3,5 %) een sterkere groei dan het jaar voorheen (+2,7 %). Het premie-inkomen niet-leven bedraagt 12,8 miljard euro in 2019. Gelet op de inflatie van 2 % in 2018 en iets minder in 2019, en ondanks de druk van de concurrentie op de prijzen meer bepaald voor de voornaamste portefeuilles, vertonen de schadeverzekeringen een positieve reële groei.

De evolutie van het incasso in de Motorrijtuigenbranche verschilt naargelang de tak: voertuigcasco noteert in 2019 een groei van 3,3 %, tegenover 2,7 % in 2018. Deze groeicijfers zijn een gevolg van de toegenomen verkoop van nieuwe voertuigen tijdens de voorbije jaren. De groei voor de tak BA motorrijtuigen ligt lager en bedraagt 0,6 % in 2019, tegenover een daling met 0,3 % in 2018, terwijl het aantal voertuigen op onze wegen blijft toenemen. Het incasso voor de hele tak Auto neemt in 2019 toe met 1,7%. *“De verbetering van veiligheidssystemen en van infrastructuur hebben bijgedragen tot een lagere ongevalsfrequentie. Het is nu uitkijken naar het effect van een toenemend milieubewustzijn op het gebruik van de auto”*, licht Assuralia-voorzitter Hans De Cuyper toe.

Nadat het premie-inkomen voor Arbeidsongevallen tussen 2013 en 2017 jaarlijks daalde, volgen stijgingen met 2,5 % in 2018 en 3,8 % in 2019. *“Verzekeraars houden de rendabiliteit van deze branche in het oog,”* aldus Hans De Cuyper, *“want de financiële inkomsten zakken waardoor de prijs opwaarts evolueert in functie van de moeilijke schadehistoriek in deze tak.”* Ook de andere ongevalsverzekeringen gaan in 2019 vooruit met 4,8 %, tegenover een stijging met 0,9 % in 2018.

Het incasso voor de tak Ziekte neemt in 2019 toe met 4,0 %, tegenover 5,5 % in 2018. Terwijl gewaarborgd inkomen in 2019 sterker groeide (+5,8 %) dan het jaar voordien (+4,5 %), ligt de groei van het incasso van de ziektekostenverzekering in 2019 (+3,6 %) lager dan in 2018 (+5,7 %). Deze vertraging is deels te verklaren doordat de medische index in 2018 minder sterk steeg dan in 2017. De evolutie van de leeftijdsafhankelijke medische index bedraagt zowel voor de éénpersoonskamer als voor kamers met twee of meer bedden 1,4 % in 2018, tegenover respectievelijk 4,4 % en 3,2 % in 2017. *“In gewaarborgd inkomen merken we de laatste jaren een sterke stijging van het aantal langdurig zieken, waarvan een belangrijk deel gelinkt zijn aan burn-out en, meer algemeen, aan een psychologische aandoening. Het valt op dat de evolutie van de medische index geen perfecte methode is om de stijgende kosten binnen deze voor de burger belangrijke sector op te vangen”*, merkt Hans De Cuyper op.

In 2019 kent de tak Brand een groei van 4,9 %, deels gelet op de ABEX-index die 4,4 % hoger ligt in januari 2019 dan in januari 2018. De invoering van de verplichte tienjarige aansprakelijkheidsverzekering in de bouwsector op 1 juli 2018 wakkert het incasso van de tak Algemene BA aan, dat met 5,3 % toeneemt in 2019. Ook de inwerkingtreding van de uitbreiding van de verplichte aansprakelijkheidsverzekering naar alle intellectuele beroepen - dus naast aannemers voortaan ook architecten, ingenieurs, werfcoördinatoren - in de bouw op 1 juli 2019 draagt bij tot deze groei. De takken Rechtsbijstand (+4,2 %), Hulpverlening (+8,5 %) en Transport (+2,4 %) noteren eveneens toenames van het premie-inkomen die sterker zijn dan de inflatie. De tak Diverse geldelijke verliezen waaronder bagageverzekeringen of bedrijfsschade door brand (+1,3 %), loopt achter op de inflatie terwijl het incasso van de tak Krediet en Borgtocht (-4,9 %) daalt.

De schadeverzekeringen blijven in 2019 technisch gezien rendabel met een saldo dat dicht aanleunt bij dat van 2018. *“Zo blijven verzekeringen financieel binnen het bereik van de klant die tegelijk*

kan rekenen op een goede kwaliteit van de dienstverlening”, om Hans De Cuyper te citeren.

Volgens cijfers tot september 2019 stijgen de premie-inkomsten voor Levensverzekeringen in 2019 met 5,0 % tot 16,7 miljard euro: voor het tweede jaar op rij een behoorlijke groei na de aanzienlijke terugval sinds 2012. Individuele levensverzekeringen met gewaarborgde rente stijgen in 2019 met 11,2 % en zijn nu goed voor 7,2 miljard euro. In de periode 2003-2012 was dat jaarlijks nog meer dan 11 miljard, maar de verhoging van de premietaks tot 2 % in 2013, in combinatie met aanhoudende lage rentevoeten, hebben de vraag gekelderd.

Levensverzekeringen tak 23 individueel, die verbonden zijn aan beleggingsfondsen, halen in 2019 slechts 3,0 miljard euro aan premies, tegenover 3,1 miljard euro in 2018. De vraag naar deze producten hangt sterk af van fiscale aspecten, de inwisselbaarheid met andere financiële producten, het beursklimaat en de economische context, en blijft dus volatiel.

Na duidelijke groeicijfers in 2017 (+5,4 %) en 2018 (+9,0 %), vertraagt de groei van de premie-inkomsten voor de groepsverzekeringen tot 1,3 % in 2019 om uit te komen op een omzet van 5,9 miljard euro. Hans De Cuyper wijst op de gestage groei van pensioenverzekeringen voor zelfstandigen en bedrijfsleiders.

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. Ze bedragen zo eind 2018 met 103 miljard euro bijna 15 miljard euro minder dan eind 2012. Deze dalende trend zet zich in 2019 voort.

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

VERRICHT- INGEN	INCASSO'S (miljoenen euro)		NOMINALE GROEI (%)	
	2018	2019 (schatting)	2017/2018	2018/2019 (schatting)
<b>Totaal niet-leven en leven</b>	<b>28 288</b>	<b>29 529</b>	<b>4,4%</b>	<b>4,4%</b>
<b>Totaal leven</b>	<b>15 880</b>	<b>16 681</b>	<b>5,8%</b>	<b>5,0%</b>
<b>Leven individueel</b>	<b>10 101</b>	<b>10 829</b>	<b>4,1%</b>	<b>7,2%</b>
Gewaarborgde rente (tak 21-22)	6 441	7 165	3,7%	11,2%
Beleggings- fondsen (tak 23)	3 144	2 994	3,0%	-4,8%
Kapitalisatie (tak 26)	516	671	18,2%	29,9%
<b>Leven groep</b>	<b>5 779</b>	<b>5 852</b>	<b>9,0%</b>	<b>1,3%</b>
Gewaarborgde rente (tak 21)	5 362	5 507	6,4%	2,7%
Beleggings- fondsen (tak 23)	417	345	60,4%	-17,4%
<b>Niet-leven</b>	<b>12 408</b>	<b>12 849</b>	<b>2,7%</b>	<b>3,5%</b>
Ongevallen, zonder AO	403	423	0,9%	4,8%
Arbeidsonge- vallen (AO)	1 101	1 143	2,5%	3,8%
Ziekte	1 746	1 817	5,5%	4,0%
Auto	3 808	3 871	0,9%	1,7%
Brand	2 983	3 130	2,9%	4,9%
Algemene BA	1 009	1 062	5,1%	5,3%
Andere verrichtingen niet-leven	1 358	1 403	2,6%	3,3%

Bron: Assuralia, extrapolatie na 3<sup>de</sup> trimester 2019

## VAN POLITIEKE DOSSIERS TOT PRUDENTIËLE ASPECTEN

Los van de ontwikkelingen die hun rekeningen of de verschillende takken aangaan zijn de verzekeraars begaan met hun rol in de samenleving en streven zij naar meer efficiency in hun omgang met consumenten, tussenpersonen en andere partners, en uiteraard hun regelgevers en toezichthouders. Daarbij nemen zij zelf initiatief en reageren zij op ontwikkelingen van buitenaf.

### HOOG TIJD VOOR HERZIENING TERREURVERZEKERING

De zorg om een betere opvang van de slachtoffers van terreurdaden blijft bovenaan hun agenda staan. De vorige regering heeft het ontwerp niet kunnen afwerken om een integrale en vlotte vergoeding van alle slachtoffers van letsels ingevolge **aan-slagen** te organiseren. De wet is nu, drie jaar na de aanslagen op Brussels Airport en in metrostation Maalbeek, nog niet bijgewerkt. Wij blijven gebonden aan regels die in tal van omstandigheden tekortschieten, zeker als de terreurdaden niet gelden als arbeidsongeval of brand/ontploffing in een reeks openbare plaatsen. Slachtoffers dringen nochtans aan op een formele erkenning door de overheid, een betere begeleiding en betere vergoedingsregels. Verzekeraars zijn, zeker vanuit het feit dat zij dagelijks instaan voor de regeling van menselijke schade, best geplaatst om, met die bekwaamheid en capaciteit, ook bij aanslagen die taak te vervullen. Laat ook de aantredende regering dat punt bovenaan haar agenda plaatsen.

### EFFICIËNTIEWINSTEN VOOR HET RAPEN

Op heel wat meer vlakken ijveren de verzekeraars voor een hogere efficiency, waar mogelijk in samenspel met de overheid, bijvoorbeeld via **digitalisering** van de wisselwerking met de fiscus, justitie en sociale zekerheid. Vandaag mogen de verzekeraars het rijksregisternummer niet gebruiken als uniek identificatiemiddel, dat geen enkele verwarring laat over de identiteit van een persoon, zelfs niet wanneer een naamgenoot op de koop toe dezelfde geboortedatum zou hebben. Daarnaast tasten de verzekeraars nog regelmatig in het duister om bij



verhuizing of overlijden hun plichten na te komen tegenover rechthebbenden. Assuralia heeft een inventaris opgesteld van wetten, soms zelfs recente, die nog voorrang geven aan papier daar waar digitaal contact borg staat voor snelle informatieverwerking en winst voor alle partijen. Als de klant dit wenst, blijven papieren documenten uiteraard mogelijk.

Het tekort aan verzekeringsartsen dreigt een ander knelpunt te worden: daarom lanceren de verzekeraars samen met de verenigingen van **medische experts** een campagne om studenten geneeskunde en gevestigde artsen aan te trekken. De vzw Expecto werkt samen met de universiteiten en trekt de lijn door, door stagemogelijkheden te creëren voor wie zich in deze specialiteit wil bekwamen.

## FISCALE ONTSPORINGEN VERMIJDEN

Assuralia is waakzaam tegenover brede fiscale hervormingen die op internationaal niveau overwogen worden en onbedoelde neveneffecten dreigen te hebben voor de verzekerden. Dat geldt met name voor een Europese **taks op financiële transacties** die financiële speculatie wil beteugelen. Hoewel de verzekeraars juist typische lange termijnbeleggers zijn van het geld dat voor rekening van verzekerden wordt beheerd, zou dergelijke taks het rendement van aanvullende pensioenen of



*Drie verzekeringsartsen getuigen over hun beroep op [www.dr-expecto.be](http://www.dr-expecto.be)*

voorzieningen ter dekking van schadevergoedingen kunnen treffen, terwijl buurlanden niet eens overwegen om zo'n taks in te stellen. Met dezelfde alertheid volgen de verzekeraars de plannen om op nog breder niveau, ditmaal in OESO-verband, afspraken te maken over **waar belasting geheven wordt** op economische activiteiten die landsgrenzen overstijgen: hier letten de verzekeraars erop dat er geen dubbele belasting zou binnensluipen in voorstellen die er in de eerste plaats naar streven dat er geen belastingontduiking zou zijn als hierover geen enkel internationaal overleg heeft plaatsgevonden.

## **ZELFKENNIS, REGLEMENTAIRE AGENDA'S EN FINANCIËLE CONJUNCTUUR**

Financiële verslaggeving is de laatste jaren een bijzonder belangrijk aspect geworden van het strategische management van verzekeringsondernemingen. Dat een goed doorgronden van de eigen activiteit in dat opzicht voorop komt, bleek ter gelegenheid van het bezoek van Naohiro Mouri, voorzitter van het International Institute of **Internal Auditors**, die aandrang op een optimale combinatie van geautomatiseerde gegevensverwerking én menselijke dialoog en inzicht.

Op reglementair vlak maken de verzekeraars zich op voor de **herziening van de EU-richtlijn Solvency II**. Met een eerste reeks aanpassingen in mei 2019 is de voornaamste kapitaalvereiste



*Voor één keer uit de schaduw: auditors van Assuralia-leden rondom Naohiro Mouri (IIA)*

(Standard Capital Requirement of SCR) al bijgestuurd. In 2020 staan wijzigingen voor producten met langetermijnverbintenissen, rapportering en herstelmaatregelen op het menu. En zullen de solvabiliteitsvereisten van het renterisico worden aangescherpt.

Een thema waar Assuralia in het verleden al stelling over heeft ingenomen steekt de kop weer op, namelijk de vraag in hoeverre er nood zou zijn aan waarborgfondsen volgens een Europese norm, bovenop of naast wat op nationaal niveau bestaat: de verzekeraars zijn niet overtuigd van de noodzaak noch van de werkbaarheid van de beoogde schema's.

Op een breder internationaal echelon zijn nieuwe **boekhoudkundige standaarden** in de maak, zowel voor verzekeringscontracten als op het gebied van aandelenbezit. De IFRS 17-norm inzake verzekeringscontracten leidde tot een uitwisseling van reacties en moet verwerkt worden tot een uiteindelijk standaard in de loop van 2020. Dat betekent dat de verzekeringsondernemingen klaar zullen moeten zijn tegen een toepassingsdatum in 2022 of uiterlijk 2023. De aandelen-norm IFRS 9 raakt een ander debat waar de verzekeraars veel belang aan hechten, namelijk de erkenning van hun statuut als langetermijnbeleggers en hun rol op het gebied van duurzame beleggingen. Hoe langetermijnsbeleggingen en aandelen gepresenteerd dienen te worden in de jaarrekening is het voorwerp van intense besprekingen op EU-niveau.

Naast die reglementaire agenda's drukken **macro-economische ontwikkelingen** eveneens hun stempel op het risicobeheer van de verzekeringsactiviteit. Zo vormt de alsmaar lagere rentestand een belangrijke bekommernis. De Nationale Bank verstrengt immers de voorwaarden waaronder verzekeraars vrijstelling kunnen krijgen van het aanleggen van de zogenaamde knipperlichtvoorzieningen. Tegelijkertijd moeten zij een soort "olympisch minimum" halen voor hun solvabiliteitskapitaal en slagen voor stresstests, waar EIOPA in de loop van 2020 een nieuwe versie van zal regisseren.

## VERTROUWEN, ONDANKS DE LAGE RENTE



Interview met Hans De Cuyper,  
Voorzitter Assuralia

**Ervart de Belgische verzekeringssector de lage rente als een grote bedreiging?**

Sinds eind 2011 heeft de Europese Centrale Bank haar rente niet meer verhoogd. Het is zelfs zo dat sinds halverwege 2019 de rente op de lange termijn zelfs negatief uitvalt. Deze evolutie zal onvermijdelijk een impact hebben op de winstgevendheid van de verzekeringsondernemingen. Kredietwaardigheidsbureau Moody's zette begin december het licht op oranje omdat de lage rente de rendabiliteit en de solvabiliteit van de Europese verzekeraars zou dreigen aan te tasten. De Belgische levenmarkt is echter vrij goed gewapend om de lage rente op te vangen. We kennen nauwelijks annuïteiten, hetgeen de looptijd van de verplichtingen gevoelig verkort en we zijn gedeeltelijk beschermd tegen een rentestijging door het principe van "market value adjustment". Verder is de solvabiliteit van onze sector voldoende sterk is om een lange periode van lage rente te overbruggen. Eind 2018 steeg de globale solvabiliteitsratio immers tot 203 procent. Dat betekent dat de sector twee keer zoveel kapitaal aanhoudt als nodig om de volatiliteit op te vangen. De voorbije jaren hebben verschillende verzekeraars hun huis op orde gesteld zodat ze hun resterende verplichtingen kunnen blijven nakomen.

**De lage rente heeft ook een invloed op het spaargedrag van de consument. Ten aanzien van alternatieven doen de spaarproducten van de verzekeraars het evenwel goed. Licht dat aan het feit dat de mensen elders geen rendementen meer vinden?**

Je moet die stijging relatief bekijken ten opzichte van de andere financiële instrumenten waarover iemand beschikt om te sparen en te beleggen. Ook het pensioenverhaal en de nood aan en het streven naar een oude dag zonder financiële kopzorgen wint almaar aan belang.

We zien dat de gemiddelde verzekeraar qua totaalrendement, inclusief winstdeelname, nog steeds anderhalf à twee procent biedt. De fiscale stimulansen om te sparen voor een aanvullend pensioen blijven van cruciaal belang om de kost van de vergrijzing op te vangen. De mix van fiscaliteit, rendement en winstdeelname maakt van de levensverzekering op lange termijn een blijvende interessante spaarformule, ook al is de inflatie vandaag niet meer gealigneerd met de rente. Ook de spaarformules via tak 23 worden aantrekkelijker. Met die bemerking dat deze bij de Belgische consument nog altijd minder aanslaan, allicht omdat hij op dat vlak relatief risico-aversief is. Ten slotte blijft in de aanvullende pensioenen tak 21 heel solide. De wet op de aanvullende pensioenen (WAP) garantie is in die context een belangrijk element, waarbij we wel vragen hebben in verband met de duurzaamheid van het huidige niveau op lange termijn.

### **Wat met de inflatie?**

De hamvraag is of een macro-financieel beleid gebouwd rond een inflatie van 2 % veel aarde aan de dijk kan zetten. Ik ben er steeds minder van overtuigd dat de economische dynamiek nog op dezelfde wijze als vroeger gelinkt is aan inflatie. Of er druk moet zijn op de prijzen om de economie opnieuw aan te zwengelen, is geen uitgemaakte zaak.

Voor de verzekering specifiek is een rendement van twee procent na fiscaliteit op een investering of belegging ten opzichte van de inflatie een aandachtspunt. Anderzijds is het zo dat met het oog op het opbouwen van een pensioen voor latere leeftijd sparen steeds belangrijker wordt. Mensen die dat niet doen, en die ervoor kiezen om vandaag volop te consumeren in de wetenschap dat hun geld in waarde zou kunnen afnemen, kiezen allicht niet de juiste oplossing. De behoefte op latere leeftijd zal alleen maar toenemen.

## **Kan je stellen dat de vorige generatie ooit is gaan sparen met de wind mee met het oog op hun oude dag terwijl de generatie van vandaag moet sparen met de wind tegen?**

Zo kan je het voor een stukje zeggen. Maar het is vooral ook zo dat de vorige generatie de moeilijke economische periodes heeft opgevangen door het pensioen flexibeler te maken en de effectieve pensioenleeftijd te vervroegen. Als je de statistieken bekijkt van de pensioenen vóór de invoering van het brugpensioen en alle andere systemen, dan pas zie je hoe een gigantisch probleem men is beginnen op te bouwen met de beslissing om mensen de mogelijkheid te bieden vervroegd met pensioen te laten gaan als oplossing voor de economische crisis. Zonder die maatregelen hadden we nooit gezeten waar we vandaag zitten. Bovendien heeft de overheid de betere periodes daarna onvoldoende gebruikt om de financiering van de pensioenen terug recht te trekken. De jaren 90 had men gerust kunnen aanwenden om de lijn terug in de juiste richting te trekken. We zitten met een probleem dat nochtans actuarieel gemakkelijk te voorspellen was. Dat maakt dat we vandaag in een situatie terechtgekomen zijn waarbij het voor elkeen steeds belangrijker wordt om een eigen aanvullend pensioen aan te leggen. De Tijd publiceerde recent nog dat de bezorgdheid rond pensioenen één van de vijf topprioriteiten is van jongeren vandaag.

## **Het wettelijke minimumrendement voor aanvullende pensioenplannen ligt vandaag op 1,75 %. Wat is de houdbaarheidsdatum van die 1,75 % in het huidige renteklimaat?**

Als de rente blijft wat ze nu is, dan kan het niet anders dan dat dit percentage in 2021 of ten laatste 2022 serieus in vraag gesteld wordt. Bijkomend wetgevend initiatief lijkt dan ook onontbeerlijk. Het bestaande floating-mechanisme is op zich goed, maar op een bepaald ogenblik moet de ondergrens van het mechanisme in vraag gesteld worden. Zonder daarom aan het mechanisme zelf te raken. Andersom is het zo dat mocht

ten de rentes terug gaan stijgen, het mechanisme voorziet in een stijging van de waarborgen voor de werknemers.

**Wat betekent de lage rente voor de verzekeringssector als institutionele belegger? Zal de verzekeraar als institutionele belegger zich bijgevolg steeds meer op beleggingen in vastgoed storten?**

Een aantal verzekeraars is nu toch al een aantal jaren bezig hun beleggingsmix te diversifiëren. Vastgoed maakt zeker deel uit van hun beleggingsportefeuille, net als, steeds vaker, bedrijfsobligaties. Maar ook infrastructuur. Hetgeen een belangrijke sociale component inhoudt. De verzekeraar draagt via zijn investeringen in infrastructuur bij tot het economisch en sociaal bestel. De diversifiëring van de beleggingsportefeuille betekent ook dat de mensen in de financiële afdelingen van verzekeraars van meer markten thuis moeten zijn.

Daarnaast is er nood aan meer Solvency II-flexibiliteit. De investeringen in aandelen zijn sinds de introductie van Solvency II teruggelopen. Er is nog een verdere verfijning nodig tussen EIOPA en de sector, zeker als het gaat over investeringen met een langetermijnperspectief.

Ten slotte zal Europa in zijn geheel altijd en blijvend nood hebben aan nieuwe infrastructuur. Het is noodzakelijk dat Europa investeringen in infrastructuur faciliteert.

**Algemeen mogen we concluderen dat ondanks de lage rente de levensverzekeringsmarkt technisch goed onderbouwd is en blijft. Die stabiliteit is te danken aan een gezond beleid waarbij de verzekeraars tijdens de afgelopen periode hun balansen daar waar nodig danig rechtgetrokken hebben. De sector ademt algemeen vertrouwen uit en is goed gewapend om ook in de toekomst zijn rol in aanvullende pensioenen tweede en derde pijler te blijven invullen. Met een solvabiliteitsratio van 200 % verdient de sector dat vertrouwen ook meer dan ooit.**

# DIGITAAL GEDREVEN TRANSFORMATIE IS ESSENTIEEL



Interview met Jef Van In,  
ceo AXA Belgium

**Hoe kan of moet de verzekeringssector inspelen op de wijzigende behoeften van de klant?**

Vroeger was de verzekeringssector traditioneel georganiseerd: een lineaire flow van papier, inside-out naar de klant. Vandaag verwacht de klant dat we ons organiseren rondom hem. Dat is één. Twee: hij of zij wil op elk moment in control zijn en dan het liefst mobile driven. Dat is voor onze sector een enorme uitdaging, een Copernicaanse omwenteling.

**Het Belgische verzekeringsdistributiemodel is uniek. Hoe zal dit model evolueren binnen een sector die steeds verder digitaliseert?**

Voor de distributie van onze verzekeringen werken wij bij AXA in hoofdzaak met makelaars. De makelaars zijn alive and kicking, wat in schril contrast staat met wat onheilsprofeten al sinds de jaren '60 prediken, namelijk dat de makelaar ten dode opgeschreven is.

Dankzij de oprichting van Portima kan een makelaar efficiënt samenwerken met verschillende ondernemingen, waardoor ook een efficiënte waardeketen ontstaat tussen de verzekeringsonderneming, de makelaar en de klant.

Vanzelfsprekend zijn er uitdagingen. Denk bijvoorbeeld aan specialisaties en schaalvergroting. Kijk maar hoe het beroep van huisarts, advocaat, boekhouder is veranderd sinds de jaren '60. De meesten onder hen werken nu in associaties dus het is duidelijk dat er een schaalvergroting bezig is.

Het is aan iedere sector in de economie om toegevoegde waarde te blijven leveren. De makelaars bieden een noodzakelijk, stevig antwoord op de digitalisatie. De klant verwacht dat van ons!



## **Is de digitalisering een opgave en een bedreiging voor de sector of kan ze net nieuwe deuren openen?**

Het beheer van complexe data zoals klantgegevens, schade-statistieken en langetermijncontracten vormt een grote uitdaging. Laat verzekeringsondernemingen daar nu net erg sterk in zijn! We beschouwen ze als ongelooflijke opportuniteiten om onze klanten beter te bedienen en de makelaars nog efficiënter te laten werken. Dat moeten we blijven doen.

## **Wat met oudere consumenten die geen toegang tot de digitale wereld hebben? Moet de sector hen opgeven of hoe kan je ze mee in bad nemen?**

Oudere mensen zijn digitaal veel actiever dan we veronderstellen. Die vraag is niet meer aan de orde. Als ik kijk naar de gepensioneerden rondom mij zie ik dat ze Facebook hebben, Whatsapp, Twitter, Instagram,... het zijn misschien geen digital natives, maar ze zijn net zo agile als het gaat om het afhandelen van hun dagelijkse transacties als om het even wie.

## **In welke mate kan de digitalisering bijdragen tot een grotere klanttevredenheid?**

De hele wereld ligt aan jouw voeten: als je vandaag iets bestelt, krijg je het morgen geleverd. Betalingen gebeuren nu instant, niet meer de dag erna. Je kan erover jureren, maar het is duidelijk dat de klant op elk moment in control moet zijn en op de hoogte gehouden wil worden van de stand van zaken van 'zijn' proces. We moeten kunnen blijven voldoen aan de veranderende klantenverwachting.

Toch beseft de klant dat er een verschil is tussen iets banaals dat meteen moet gebeuren en iets met toegevoegde waarde waar hij graag de tijd voor neemt. Panikerer heeft dus geen zin.

## **Brengt de digitalisering een tol voor de arbeidsmarkt mee? Moeten talenten flexibeler en anders ingezet worden?**

De Luddieten\* hebben ongelijk gekregen. Iedere nieuwe technologie schept nieuwe jobs en dat zal ook zo blijven. Repetitieve taken zullen geautomatiseerd worden, maar het over-robotiseren leidt tot improductiviteit. De auto-industrie is een goed en tegelijk grappig voorbeeld: daar voert men een bepaald aantal taken opnieuw manueel uit!

Wat zijn de gevolgen voor de arbeidsmarkt als we naar de verzekeringssector kijken? Veel nieuwe jobs hebben het levenslicht gezien en tegelijk worden er ook veel jobs geautomatiseerd. Gelukkig maar. We kampen immers met een schaarse arbeidsmarkt. Dat is de eeuwigdurende strijd voor efficiëntie. De digitalisering kan ons daarbij helpen.

**Digitalisering en innovatie gaan vaak hand in hand. In welke branches zijn ze nog totaal onontgonnen terrein en waar zijn ze net al ver doorgedrongen?**

Dat is een moeilijke vraag. Wellicht verschilt dat van onderneming tot onderneming. Sommigen hebben in bepaalde takken een sterke en verregaande automatisering doorgevoerd, anderen staan minder ver.

Het hangt ook af van het type klant. Ik zie veel opportuniteiten om te automatiseren, maar wel op een transversale manier waarop we data efficiënt inzetten om het leven van de klant gemakkelijker te maken.

**De maatschappij en onze manier van leven evolueren razend-snel. Hoe kan digitalisering en/of productinnovatie inspelen op de risico's die deze evolutie meebrengt?**

Op het vlak van preventie kan technologie ons een echte dienst bewijzen. Verzekeraars zitten op een berg data die we ter beschikking kunnen stellen van de samenleving. Ik denk bij-

---

*\* Het Luddisme was een sociale beweging in het Engeland van begin 19<sup>de</sup> eeuw, die zich verzette tegen industriële en technologische ontwikkelingen.*

voorbeeld aan het definiëren van overstromingsrisico's en het proactief inperken van potentiële stormschade.

Ook Health biedt als toekomstgerichte industrie heel wat opportuniteiten. Het is geen toeval dat alle grote jongens uit Silicon Valley hierin vandaag fors investeren. Het gaat niet alleen om mensen helpen genezen, maar ook om ervoor te zorgen dat ze gezond blijven. Wij verzekeraars hebben hier een belangrijke rol in te spelen.

Onze sector kan eveneens een stuwende rol spelen in het verantwoord beleggen. Beleggers willen namelijk vaker weten waarin ze beleggen en schakelen doelbewust over op duurzaam beleggen. Of het nu gaat om het klimaat, het sociale aspect of het governance-aspect. Deze drie aspecten zijn bij AXA sterk geïntegreerd. Net om goede spelers te belonen en de bad actors links te laten liggen. Zo namen we bijvoorbeeld het voortouw om als eerste niet langer in de kolenindustrie te investeren.

### **Is het denkbaar dat robots bepaalde taken van de verzekeraar zonder enige menselijke interventie kunnen afhandelen?**

Dat hangt ervan af hoe groot de taak is. Robots zijn niet meer dan een computerprogramma dat ervoor zorgt dat bepaalde routinezaken geautomatiseerd worden. Artificial intelligence is another cup of tea. Iedereen binnen de sector is ermee bezig. Grijp het aan als een kans om het werk voor onze mensen interessanter te maken en onze klanten beter te bedienen.

### **Wat met Insurtechs? Vormen zij een bedreiging voor de traditionele verzekeraar? Kunnen of zullen Big Tech-giganten de Belgische verzekeringsmarkt disruptief beïnvloeden?**

Niemand is immuun voor quantum veranderingen en paradigma shifts. Disruptie komt altijd van een kant waar je het niet verwacht. Maar wie bang is, krijgt slaag. We moeten dus niet bang zijn. Laten we ons weerbaar opstellen, samen met de makelaar. Stand your ground.

# LEVENSVZERKERING

## LEVENSVZERKERING OPNIEUW POPULAIR

De individuele levensverzekering kent sinds 2018 een heropleving, na een instorting van haar incasso die tien jaar geduurd heeft, het gevolg van de invoering en verhoging van een premietaks. Deze onverstandige fiscale maatregel trok een streep door de vorming van een pensioen-spaarbedrag tot 10 miljard euro per jaar, dat de reserves zou hebben gespijsd die verzekeraars investeren in de economie en de overheids-schuld. Ondanks de hardnekkige lage rente **neemt de vraag weer toe**. Om deze kentering te bevestigen, is een grondige uitvoering van de pensioenhervorming nodig, met meer stimuli voor individuele en collectieve aanvullende spaarformules om degenen die de pensioenleeftijd bereiken in staat te stellen hun levensstandaard te handhaven.

De budgettaire ontsporing van de sociale zekerheid, die wordt versterkt door de vergrijzing van de bevolking, zet het repartitiestelsel van het wettelijke pensioen onder druk. De Belgische werknemer zal na een volledige loopbaan gemiddeld niet meer dan 45 % van zijn laatste loon ontvangen. Bovendien ligt het gemiddelde wettelijke pensioen van een werknemer (ongeveer 1.170 euro bruto) veel lager dan dat van een ambtenaar (ongeveer 2.600 euro bruto). De wetgever heeft de wettelijke pensioenleeftijd al opgetrokken en moedigde ook de vorming van een **aanvullend pensioen** aan in de ondernemingen en voor zelfstandigen. Zo is het aandeel van de werknemers dat een aanvullend pensioen geniet gestegen van 40 % in 2004 naar 75 % in 2018. Een kwart moet het dus nog stellen zonder een dergelijk pensioen, terwijl de bijdragen bij velen ontoereikend zijn om een pensioenwaardig vervangingspercentage te halen. Verschillende oplossingen zijn mogelijk: een verhoging van het gemiddelde percentage van de bijdragen, liefst los van de loonnorm, en de mogelijkheid voor werknemers die dat wensen om een hogere persoonlijke bijdrage te betalen dan waarin hun collectief aanvullend pensioenplan voorziet. Zelfstandigen genieten deze vrijheid en benutten haar ook in alsmaar toenemende mate, aangezien hun wettelijk pensioen nog veel lager ligt dan dat van een werknemer.

Wat het hypothecair krediet betreft, trof de wetgever in 2015 al maatregelen om de **schuldsaldoverzekering** voor de aankoop van een enige, eigen woning toegankelijker te maken voor personen met gezondheidsproblemen, met name door de bedragen van de bijpremies te beperken. Deze toegang werd onlangs uitgebreid naar personen die al enige tijd genezen zijn van kanker. Zij beschikken voortaan over het 'recht om vergeten te worden'. Bijgevolg mag de verzekeraar voor dit type van verzekeringen geen rekening meer houden met kankerantecedenten waarvoor de behandeling meer dan tien jaar geleden is beëindigd. Voor bepaalde soorten kanker gelden er bovendien kortere termijnen.

De termijn voor **de uitbetaling van de prestaties** in het kader van een individuele levensverzekering is voortaan bij wet vastgelegd. Vanaf de ontvangst van de aanvraag tot betaling – bij afloop van de overeenkomst, bij het overlijden van de verzekerde of bij afkoop van de overeenkomst – heeft de verzekeraar twee weken tijd om de begunstigten te laten weten welke documenten en informatie hij nodig heeft. Zodra hij alle elementen in zijn bezit heeft, moet hij binnen de maand betalen, op straffe van betaling van verwijlinteresten. Om begunstigten sneller te kunnen opzoeken en dus sneller te kunnen betalen, zullen de verzekeraars het Rijksregister en de Kruispuntbank van de sociale zekerheid kunnen raadplegen zodra de overeenkomst afloopt of zodra zij op de hoogte zijn gebracht van het overlijden van de verzekerde.

De consument wordt alsmaar gevoeliger voor het duurzaamheidsaspect van financiële producten. De verzekeringssector waakt erover zijn aanbod aan te passen, vooral ook omdat duurzaamheid inherent is aan langetermijnproducten als aanvullende pensioenen en de hospitalisatieverzekering. De sector is trouwens een van de belangrijkste institutionele investeerders en ondersteunt zo de overheidsfinanciën, de economie en infrastructuurprojecten. Bijgevolg weegt hij ook op de keuzes bij het inslaan van een weg naar een duurzamere samenleving en milieu. Assuralia steunt elk initiatief in de financiële sector dat duurzame producten wil promoten, waaronder labels zoals dat van Febelfin, om consumenten te begeleiden naar een keuze die aan hun verwachtingen beantwoordt.

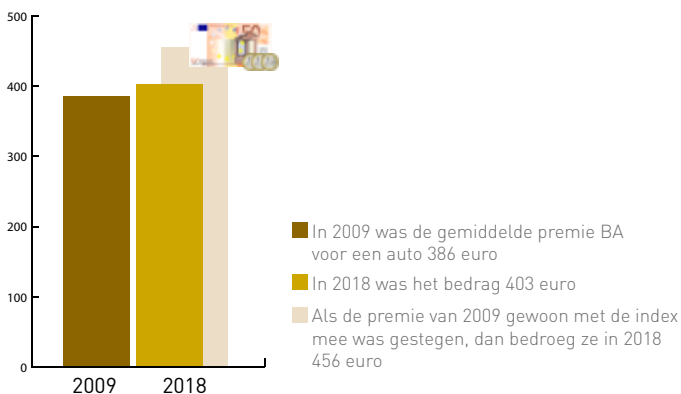
# SCHADEVERZEKERINGEN

## ZWARE ONGEVALLEN WEGEN DOOR

In 2017 dook de schadefrequentie in de verplichte BA-autoverzekering (toerisme en zaken) voor het eerst onder de kaap van de 6%. 2018 bevestigt deze gunstige trend met een frequentie van 5,83%, tegenover 5,93% in 2017. Je mag echter niet te snel besluiten dat onze wegen veiliger worden. Volgens de ongevallenstatistieken van de federale politie zakt het aantal letselongevallen in de eerste negen maanden van 2019 wel (-1,5%), maar het aantal verkeersdoden neemt fors toe (+17%). Het is de eerste stijging na zeven jaar van constante daling.

Langs verzekeringszijde zien we dat de gemiddelde premie voor auto's al jarenlang vrij stabiel blijft. In 2018 daalt die premie zelf lichtjes tot 317 euro (zonder taksen). De financiële impact van zware ongevallen blijft echter erg groot. De autoverzekeraars tellen in 2018 maar liefst 831 'zware schadegevallen' die meer dan 125.000 euro kosten (782 in 2017). Samen lopen deze uitkeringen op tot 341 miljoen euro, dit is bijna 30% van de totale schadelast voor alle 340.618 ongevallen in de BA-autoverzekering voor de categorie Toerisme en zaken in 2018.

## EVOLUTIE VAN DE BA AUTOPREMIE



## EFFICIËNT TAKELEN

Het systeem Siabis+ gaat voor een meer efficiënte pechverhelping op snelwegen en is in 2019 uitgerold over het volledige Waalse gewest. Op basis van de nummerplaat contacteren de politie of het verkeerscentrum Perex een bijstandverzekeraar die dadelijk een takelfirma oproept. Wanneer de politie niet ter plaatse kan komen of blijven, voorziet de takelaar ook een signalisatievoertuig om de veiligheid te verzekeren. De verzekeraars zoeken samen met de bevoegde instanties naar verdere verbeteringen aan het systeem om de interventietijden aan te scherpen.

## OVER MAZOUTLEKKEN EN SLECHT WEER

In 2020 zal het Premaz-fonds in werking treden. Met dit fonds bieden de petroleum- en de verzekeringssector een oplossing voor huishoudelijke brandstoftanks die een risico op verontreiniging vertonen. Over een periode van drie jaar zullen alle mazouttanks gekeurd worden. Het fonds draagt de kosten van eventuele saneringen. In een volgende fase zullen verzekeraars gepaste dekkingen aanbieden om het risico op latere verontreiniging te verzekeren.

Ook nieuw is de brede weersverzekering. De overheden bouwen op verzoek van Europa hun rampenfondsen af. Zo kunnen landbouwers in Vlaanderen vanaf januari 2020 hun teelten en niet-binnengehaalde oogsten verzekeren tegen een aantal klimatologische risico's (storm, vorst, hagel, aanhoudende regen of ernstige droogte). De landbouwers kunnen tot 60 % van de verzekeringspremie recupereren bij de Vlaamse overheid die hen, tijdens een overgangsfase, wil aanmoedigen zich goed te verzekeren.

INCERT (*niet te verwarren met Insert, het opleidingscentrum van Assuralia*) is een kwaliteitslabel dat vooral gekend is in de sector van de diefstalbeveiliging van auto's en gebouwen. Het label krijgt voor gebouwen voortaan twee aparte certificatieprocedures: één voor de residentiële risico's en één voor speciale risico's of handelszaken.

Zowel de frequentie als de intensiteit van stormen en overstromingen lijkt toe te nemen. In maart 2019 hadden de schadediensten van de brandverzekeraars de handen vol met de gevolgen van omgewaaide bomen en weggevlagen dakpannen.

## **GROTE STORMEN EN OVERSTROMINGEN SINDS 2010 (>25.000 SCHADEGEVALLEN)**

De belangrijkste stormen en overstromingen	Aantal schadegevallen*	Totale schadelast* in miljoen euro
Storm 10-12/03/2019	106 176	225
Storm 15-19/01/2018	50 858	103
Storm 01-05/01/2018	20 559	42
Storm 23-24/06/2016	29 779	117
Overstroming 27/05-08/06/2016	26 988	144
Storm 7-10/06/2014	179 421	654
Storm 3-5/01/2012	29 223	46
Storm 18/08/2011	17 837	53
Overstroming 10-19/11/2010	14 200	84
Storm 14/07/2010	45 800	142
Storm 28/02/2010	36 500	53

\* Totaal van de schadegevallen storm, overstroming en voertuigcasco (schade als gevolg van natuurkrachten). Vanaf 2014 voertuigcasco inbegrepen.

## **UITGEBREIDE RECHTSBIJSTAND**

Sinds het in voege treden van de wet-Geens in september 2019 verfijnen de rechtsbijstandsverzekeraars hun aanbod om de burger een ruimere toegang tot het recht te bieden. Wie voor een uitgebreide polis kiest, conform de wettelijke criteria, geniet achteraf een belangrijk fiscaal voordeel via de personenbelasting. Begin 2020 is het nog te vroeg om een balans op te maken van de maatregel.



## DE OBJECTIEVE AANSPRAKELIJKHEID MODERNISEREN

Assuralia is vragende partij om de wetgeving betreffende de Objectieve BA Brand en Ontploffing te moderniseren. Een hervorming dringt zich op want vage begrippen en willekeur kenmerken de bestaande wetgeving. Drie voorbeelden: een klein restaurant hoeft deze verzekering niet te hebben maar een groot restaurant wel. Idem dito voor de supermarkten. Een kleuterklas valt onder de verzekeringsplicht maar een kinderdagverblijf niet.

De verzekeraars stellen een verbreding voor zodat zoveel mogelijk voor het publiek toegankelijke plaatsen verzekerd zijn. Anderzijds zouden de uitbaters van die plaatsen voortaan enkel nog aansprakelijk zijn voor lichamelijke schade. Voor materiële schade bestaan immers andere verzekeringen zoals de brand- en autoverzekering. Andere belangrijke nieuwigheid wordt het opzetten van een centraal elektronisch gegevensbestand dat de burgemeesters van een gemeente te allen tijde kunnen raadplegen om te checken of die belangrijke verzekering aanwezig is.



# GEZONDHEID

## EEN VLOTTERE VERGOEDING DANKZIJ DE DIGITALISERING

Net als Zwitserland heeft België een bijzonder performant systeem voor gezondheidszorg. Tegelijkertijd zijn dit de twee Europese landen waar de patiënt het meest uit eigen zak betaalt. In België gaat het om 22 %, een factuur die kan worden verlicht door de privéverzekering. Negen miljoen Belgen hebben dan ook een hospitalisatieverzekering, ofwel via hun werkgever, ofwel op individuele basis. Dat het incasso van deze verzekering op zeven jaar tijd met 36 % is toegenomen, zegt veel over de evolutie van de kosten voor gezondheidszorg en over de behoefte aan een verzekering hiervoor. Een noodzaak die zich trouwens ook bij de **ambulante verzorging** laat voelen. Daar gaat het om lagere, maar veel frequentere uitgaven, die met een doorgedreven digitalisering vlotter door de verzekeraars zouden kunnen worden vergoed. Daartoe is evenwel een samenwerking tussen alle betrokken partijen nodig, en een afstemming van hun digitale systemen. Zover staan we vandaag nog niet, maar Assuralia onderzoekt wat er op dit vlak mogelijk is.

AssurPharma is al enkele jaren een voorbeeld van een succesvolle toepassing van de digitalisering. Hiermee kunnen apothekers de geneesmiddelenattesten voor de patiënten die de apotheek bezoeken rechtstreeks versturen naar de verzekeraar die het middel moet terugbetalen in het kader van een dekking voor gezondheidszorg. Dit akkoord werd onlangs voor vijf jaar verlengd. Er werden in 2018 meer dan 930.000 digitale attesten geregistreerd.

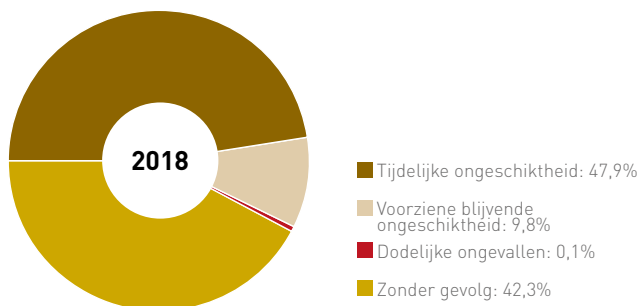
# ARBEIDSONGEVALLEN

## MEER ARBEIDSONGEVALLEN

In 2018 werden in de Belgische privésector 147.124 aangiften erkend als arbeidsongeval. Dat is een stijging op een jaar met 1,1 %, die verband houdt met de toegenomen werkgelegenheid. Ten opzichte van 2017 stijgt het aantal arbeidsongevallen op het werk met 1,5 % (122.735) maar daalt het aantal arbeidswegongevallen met 1 % (24.389).

In 2018 vielen 81 dodelijke ongevallen op het werk te betreuren, tien meer dan het jaar ervoor. In 2018 vielen er 53 doden op de arbeidsweg, evenveel als in 2017. Bij 9,8 % van de ongevallen voorzien de verzekeraars een blijvende ongeschiktheid.

## ARBEIDSONGEVALLEN IN DE PRIVÉ-SECTOR EN HUN GEVOLGEN



Net zoals de voorgaande jaren hebben de arbeidswegongevallen zwaardere gevolgen. Arbeidswegongevallen leiden vaker tot blijvende ongeschiktheid dan ongevallen op het werk (11,3 % tegenover 9,4 %). Ook de ernst van de ongevallen is groter. 54,3 % van de arbeidswegongevallen heeft een voorziene blijvende arbeidsongeschiktheid boven 5 %, op het werk is dat slechts het geval bij 47,7 % van de ongevallen.



HUIS DER VERZEKERING

de Meeûsquare, 29

1000 Brussel

T +32 2 547 56 11

info@assuralia.be

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

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

**Assuralia**  
100 years