

A photograph of a tram with various advertisements, including one for a zoo featuring a giraffe and a gorilla. In the foreground, a car is almost completely buried in a large mound of sand, with only its rear and roof visible. A large gold-colored text box is overlaid on the right side of the image.

BALANS & VOORUITZICHTEN 2020-2021

INHOUD

VOORWOORD 3

TENDENSEN 2020 6

VAN POLITIEKE DOSSIERS TOT PRUDENTIËLE ASPECTEN 7

LEVENSVZERKERING 12

SCHADEVERZEKERINGEN 15

INTERVIEW 19

De kredietverzekering, meer dan ooit een nuttig instrument om bedrijven te helpen groeien
Christophe Cherry (Atradius), Voorzitter afdeling Krediet-Borgtocht van Assuralia

GEZONDHEID 24

INTERVIEW 25

Tijd voor een partnership tussen overheid en gezondheidsverzekeraars
Silke Lautenschläger, ceo DKV Belgium en Karel Coudré, directeur Pension & Health, AXA Belgium

LEDEN 

RAAD VAN BESTUUR 

AFDELINGSVERGADERINGEN EN COMMISSIES 

INTERNE ORGANISATIE VAN ASSURALIA 

De site www.assuralia.be geeft de samenstelling weer van Assuralia en zijn bestuursorganen

Voorpagina foto : September 2020, Westkust verzandt onder storm Odette

VOORWOORD

(VER)ZEKER, OOK IN ONZEKERE TIJDEN

In de achteruitkijkspiegel zien we 2020... in de geschiedenisboeken voor altijd het corona-jaar. Voor velen een jaar om snel te vergeten: (groot)ouders missen het bezoek van hun kinderen, vele ondernemers beleefden bange momenten. En net zoals de hele Belgische economie kon ook de verzekeringssector in 2020 niet ontsnappen aan de enorme impact van de Covid-19-crisis. Zo daalde het algemene premie-inkomen op de Belgische verzekeringsmarkt met 2,6 % in 2020, van 29,2 miljard euro in 2019 naar 28,4 miljard euro in 2020.

De sector blijft zijn **maatschappelijke** rol ter harte nemen, hij nam essentiële maatregelen om kwetsbare bedrijven en gezinnen te ondersteunen. Het personeel van bedrijven bleef bij tijdelijke werkloosheid beschermd. Voor de terugbetaling van hypotheekleningen en de daaraan verbonden schuldsaldo- en brandverzekering is respijt gegeven, bij betalingsproblemen is ademruimte verleend. En ook de vrijwilligers binnen de zorgsector zijn gratis en automatisch verzekerd. Er was ook "business as usual". De Belgische verzekeringsondernemingen zijn in 2020 in allesbehalve evidente omstandigheden bescherming blijven bieden aan zo veel mogelijk mensen, particulier, bedrijf of organisatie.

Er werd het voorbije jaar ook **veerkracht** getoond. Zo wisten de verzekeringsondernemingen zich razendsnel aan te passen aan wat wij met z'n allen het nieuwe normaal gaan noemen zijn. Dankzij de knowhow die aanwezig is bij zowel verzekeraars als tussenpersonen kon iedere klant het hele jaar door (digitaal) geholpen worden via verschillende kanalen. Zowel particulieren als ondernemingen die nieuwe activiteiten wilden opstarten of hun bestaande bedrijvigheden en werkzaamheden wilden uitbreiden of veranderen, konden altijd aankloppen bij hun verzekeraars.

Verzekeraars zijn tijdens het afgelopen jaar ook blijven **innoveren** in producten en diensten. Het aanbod aan nieuwigheden dat in 2020 in de markt geplaatst is, is enorm. Al was het maar om de stroomversnelling in het gebruik van digitale tools te volgen. Deze drive vasthouden zal almaar belangrijker worden in de sector, de noden van de klanten veranderen en evolueren immers constant.

De jongste trends in de sectorresultaten tonen meevallers en tegenvallers. Uitdagingen waren verschillend per verzekeraar in functie van de activiteiten en de bijhorende corona-impact.

Anders dan de algemene tendens konden de verzekeringsverrichtingen in de **schadeverzekeringen** een groei noteren, ook al was die bescheiden.

Ondanks een stevige remonte tijdens het vierde kwartaal konden de **levensverzekeringen** de cijfers van 2019 niet meer bijbenen. Met een daling van -5,4 % van het totale premie-inkomen als gevolg.

De volledige cijfers met gedetailleerde overzichten per verzekeringsstak vindt u op pagina 6 in dit jaarverslag.

Vooruitblikken is vandaag prettiger dan terugblikken. 2021 biedt alvast hoopvolle en uitdagende perspectieven. Wat echter niet betekent dat we geen oog moeten hebben voor het feit dat de reële impact op de verzekeringssector van deze nooit geziene gezondheids crisis en economische inzinking, ook al is die vandaag niet zichtbaar, allicht nog moet komen. Zo is 2021 een traditioneel auto-salonjaar. Het is duidelijk dat ondanks de massale reclameboodschappen de verkoop van auto's zal stokken. Vanzelfsprekend zal dit een impact hebben op de omniumverzekering. De crisis die we doormaken zal ongetwijfeld haar invloed hebben op de werkgelegenheid en de werkloosheidscijfers. Die zullen op hun beurt een effect hebben op de premies in arbeidsongevallenverzekering. Niet alle bedrijven zullen jammer genoeg het hoofd boven water weten blijven te houden, met een onvermijdelijke inwerking op de hele economie. Anderzijds zullen bedrijven uit bepaalde sectoren hun omzetcijfers wel zien stijgen.

Het zijn slechts enkele voorbeelden van de onzekerheden die boven de evolutie van de verzekeringsmarkt hangen, zowel voor particulieren als bedrijven.

Al deze vraagtekens ten spijt heeft de sector alvast een zeer belangrijk **voornemen** uitgesproken: zijn rol als institutionele belegger blijven spelen en daartoe de nodige middelen uittrekken.

Het is vandaag meer dan ooit de rol van de sector om constructief mee te denken en een actieve rol te spelen in de **relance** van de Belgische economie. Meewerken aan duurzame initiatieven en investeringen vrijmaken in het kader van het herstel van de Belgische economie, als partner van de overheid, staan vandaag bovenaan onze prioriteitenlijst.

2021, geen makkelijk maar een boeiend jaar.

En dat is zeker.



A handwritten signature in white ink that reads "Hilde Vernailen".

Hilde Vernailen, Voorzitter

TENDENSEN 2020

VERRICHTINGEN	INCASSO'S (miljoenen euro)		NOMINALE GROEI (%)	
	2019	2020 (schatting)	2018/2019	2019/2020 (schatting)
Totaal niet-leven en leven	29 203	28 446	3,0%	-2,6%
Totaal leven	16 336	15 455	2,4%	-5,4%
Leven individueel	10 570	9 559	4,0%	-9,6%
Gewaarborgde rente (tak 21-22)	6 928	5 917	7,6%	-14,6%
Beleggingsfondsen (tak 23)	3 121	3 159	-2,8%	1,2%
Kapitalisatie (tak 26)	521	484	1,0%	-7,2%
Leven groep	5 766	5 895	-0,2%	2,2%
Gewaarborgde rente (tak 21)	5 425	5 431	1,2%	0,1%
Beleggingsfondsen (tak 23)	341	464	-18,3%	36,1%
Niet-leven	12 868	12 992	3,6%	1,0%
Ongevallen, zonder AO	410	375	1,7%	-8,6%
Arbeidsongevallen (AO)	1 125	1 081	2,2%	-3,9%
Ziekte	1 828	1 870	4,7%	2,2%
Auto	3 875	3 918	1,8%	1,1%
Brand	3 123	3 232	4,7%	3,5%
Algemene BA	1 057	1 062	4,5%	0,5%
Andere verrichtingen niet-leven	1 450	1 453	6,3%	0,2%

Bron: Assuralia, extrapolatie na 4^{de} trimester 2020

VAN POLITIEKE DOSSIERS TOT PRUDENTIËLE ASPECTEN

Het jaar 2020 begon in een politiek onzeker klimaat met een kersverse Europese Commissie en, in eigen land, een dichte mist over het nationaal politiek landschap. De Belgische verzekeringssector kon daarentegen een gezonde balans voorleggen, die een houvast zou bieden vanaf de lente van 2020.

DE NOODTOESTAND DOOR COVID-19

Eind februari zag men wereldwijd de gevaren in van een nieuw opgedoken virus dat al snel turbulentie op de financiële markten teweegbracht en de regeringen tot drastische maatregelen dwong om een verdere verspreiding in te dammen en ondertussen de ondernemingen en huishoudens in financiële moeilijkheden te ondersteunen. De financiële sector draalde niet: nog vóór er een inventaris was opgemaakt van de meest kwetsbare markten, kondigde Assuralia **maatregelen aan voor een ononderbroken bescherming** en betalingsfaciliteiten voor degenen die door de lockdown waren getroffen. Bovenop de sectorale beslissingen stonden verzekeraars hun verzekerden bij met dekkingen, onder meer voor zorgverleners die tijdens de noodtoestand hun eigen specialismen even links lieten liggen om de meest acute nood te lenigen, maar bijvoorbeeld ook voor restaurantuitbaters die voortaan aan huis gingen leveren.

Een verzekeringstak die nog maar eens zijn belang als pijler van een gezond handelsverkeer duidelijk maakte, was de **kredietverzekering** (lees in dat verband het interview met Christophe Cherry op p. 19), die ondernemingen beschermt tegen het risico van wanbetaling door hun klanten. Waren de kredietverzekeraars in het licht van het verhoogde risico op de rem gaan staan, dan was de economie nog veel bruusker stilgevallen. Net als elders in de Europese Unie schaaften de regering en de kredietverzekeraars zich gelukkig gezamenlijk achter een regeling die het mogelijk maakte om de uitstaande kredietwaarborgen te handhaven op het niveau van voor de uitbraak van het coronavirus. Een verlenging van deze garantieregeling bleek dan ook hoogst verantwoord toen de tweede golf zich aandiende.

De verzekeringssector onderscheidde zich bovendien door samen met de vakbondsorganisaties een **algemene aanbeveling** aan te nemen om gepaste en veilige werkomstandigheden overeen te komen, naast een **collectieve arbeidsovereenkomst** om de overdracht van verlofdagen in deze uitzonderlijke omstandigheden te regelen. De sector schakelde snel over naar telewerk en zal, voor de toekomst, moeten nadenken over een goed evenwicht tussen autonoom werken buiten de kantoren en een goede samenwerking. Verder kwamen er noodmaatregelen om de **toegang tot het beroep** te omkaderen voor de commerciële functies, waarbij men met de omstandigheden rekening hield om de examens aan te passen die vereist zijn voor de erkenning van de beroepsbekwaamheid van de tussenpersonen en andere betrokkenen bij de verzekeringsdistributie.

EEN NIEUW POLITIEK LANDSCHAP

Assuralia vat het jaar 2021 aan in een nieuw samengesteld politiek landschap, zowel op nationaal als op Europees niveau. Gezwind schoot het team-De Croo uit de startblokken en kondigde het zijn plannen op fiscaal vlak aan, naast hetgeen de pensioenen betreft. Assuralia verwelkomde de vorming van de nieuwe regering en benadrukte hierbij, samen met Febelfin, de **inbreng van de financiële sector** bij de economische relance – die samenvalt met de digitale



©FOD Kanselarij van de Eerste Minister

De Regering De Croo

transitie en de inspanningen op het vlak van duurzame ontwikkeling – via langetermijninvesteringen, bij uitstek een troef van de verzekeraars. De regering legde van haar kant een agenda inzake consumentenbescherming op tafel waarop transparante kosten, vergelijkingsmogelijkheden en minimale garantievoorwaarden een prominente plaats innemen. Nu komt het erop aan om samen de optimale afstemming te vinden tussen economische efficiëntie en betrouwbare overeenkomsten.

Op Europees niveau heeft ook het team van Ursula von der Leyen een agenda opgesteld, die verder kijkt dan de – in 2021 hopelijk uitdovende – pandemie. Het engagement van de Commissie spitst zich toe op een dubbele transitie, een groene en een digitale, waarbij niemand uit de boot mag vallen. Deze benadering omvat tientallen initiatieven, gegroepeerd in samenhangende clusters, alsook herzieningen van bestaande wetgeving die aan een bijwerking toe is. Concreet betekent dit dat Assuralia een waterval aan raadplegingen heeft ontvangen. Deze komen bovenop de al lopende grote 'werven', namelijk de herziening van de solvabiliteitsregels en de invoering van nieuwe **boekhoudkundige normen**.



© European Union 2019 - Source EP

Ursula von der Leyen, Voorzitter van de Europese Commissie

De IFRS 17-norm die in mei 2020 werd gepubliceerd door de IASB – de instantie die deze internationale normen uitgeeft – zou aanvankelijk in werking treden op 1 januari 2021. Na een reeks opmerkingen van bezorgde professionals die toepassingsproblemen vreesden, stelde de IASB evenwel een reeks amendementen voor en werd de inwerkingtreding uitgesteld tot 1 januari 2023. Parallel hiermee is de vrijstelling die verzekerings- en herverzekeringsondernemingen genoten voor de implementatie van de IFRS 9-norm ‘Financiële instrumenten’ eveneens verlengd tot 1 januari 2023 (zodat de implementatie van beide nieuwe normen voor de verzekeraars samenvalt).

Het proces voor de bekrachtiging van deze internationale norm in de Europese Unie loopt de komende maanden verder. Hierbij is een kink in de kabel trouwens niet uit te sluiten, want bepaalde Europese landen zouden graag zien dat Europa van de norm afwijkt op bepaalde punten waarvoor de IASB de tekst niet heeft aangepast. De Belgische markt is overigens voorbereid op de nieuwe norm en zou deze graag zo snel mogelijk in werking zien treden.

Op basis van het advies van EIOPA werkt de Europese Commissie een voorstel van aanpassing van de richtlijn Solvency II uit. Assuralia heeft eind 2020 zijn visie overgemaakt aan de Commissie, die aanzet is om een voorstel uit te werken, waarna tegen de zomer van 2021 de tekst op de agenda komt van het Europees Parlement en de Raad. Reken daar enkele maanden voor, plus één of twee jaar zodat de lidstaten hun wetten aanpassen hoewel wijzigingen aan de Gedelegeerde Verordening sneller kunnen ingaan.

In zijn betoog vraagt Assuralia oog voor evenredigheid ten aanzien van kleinere verzekeraars, minder rapporteringslasten en meer mogelijkheid om te beleggen in aandelen en bedrijfsobligaties, alsook een aanpassing van de volatility adjustment (zo nodig na de Solvency II review van 2020) en een verlaging van de risk margin (deel van de technische voorzieningen). Het is alvast positief dat de Europese Commissie bereid lijkt om iets te doen om langetermijnbeleggingen te faciliteren, met name ten gunste van groene, duurzame projecten

en (niet-beursgenoteerde) kmo's. De verzekeraars zijn anderzijds huiverig voor strengere regels inzake de omgang met de rentestand of de plannen van EIOPA betreffende ondernemingen in moeilijkheden, die opnieuw extra lasten zouden inhouden.

Van de talrijke andere Europese initiatieven volgt Assuralia het project inzake het gebruik van **kunstmatige intelligentie**. Om uitwassen het hoofd te kunnen bieden, wordt nagedacht over een verplichte aansprakelijkheidsverzekering. Allemaal goed en wel, maar heeft men zich wel afgevraagd of hiervoor een aanbod voorhanden is? Realistischer is de intentie om de **operationele weerbaarheid** van de verzekeraars te omkaderen, die hiervoor uiteraard afhankelijk zijn van de informatietechnologieën: een toereikende, maar niet overmatige wetgeving dringt zich hier op. Een derde dossier, één op kortere termijn, betreft de transparantie van de **duurzaamheidsaspecten van verzekeringsproducten voor sparen en beleggen**. Daarbij gaat het zowel om de aangekondigde doelstelling als om de – vanuit duurzaamheidsopzicht – negatieve effecten van het gevoerde beleid. Omdat de technische normen pas zullen volgen nadat de verordening op 10 maart 2021 in werking is getreden, ontstaat er een vacuüm. Het staat evenwel vast dat de normen zullen worden toegepast op de verzekeringen met een beleggingscomponent (IBIP) en op de pensioenverzekeringen. Tot slot volgt Assuralia nauwlettend het dossier omtrent **data governance**.

Als afsluiter van dit hoofdstuk vermelden we nog de invoering van de **financiële transactietaks**, die op een slecht feuilleton begint te lijken: dit voorstel dat speculatie aan banden wil leggen en waar slechts een minderheid van de lidstaten voor te vinden is, vormt nochtans een bedreiging voor de Belgische aanvullende pensioenen. Assuralia stelt alles in het werk om te doen erkennen dat het beheer van groepsverzekeringen niets te maken heeft met het 'ongebredelde geld' dat men met dit voorstel wil aanpakken, en dat het misplaatst zou zijn om de houders van een pensioenplan de dupe te laten worden.

LEVENSVERZEKERING

LEVENSVERZEKERING HEEFT MEER DAN AANVULLENDE ROL

Het regeerakkoord voorziet tegen september 2021 in een hervorming om gepaste en financieel houdbare pensioenen te voorzien. De combinatie van wettelijke en aanvullende pensioenen maakt dit mogelijk: ze krikt de vervangingsgraad en bijgevolg de levensstandaard op latere leeftijd op zonder verder in te hakken op het overheidsbudget. Bovendien spreidt de combinatie van het repartitiesysteem van het wettelijke pensioen en van het kapitalisatiestelsel van het aanvullende pensioen de financieringsrisico's.

Ofschoon vandaag zo'n 75 % van de werknemers een aanvullend beroepspensioen opbouwt, doen nog niet alle werknemers dit en ligt voor velen de bijdragevoet in die bedrijfsplannen nog zeer laag. Assuralia juicht dan ook de idee uit het regeerakkoord toe om te komen tot een veralgemening van de tweede pensioenpijler waarbij iedereen kan komen tot een bijdrage van minstens 3 % in de bedrijfspensioenen. Dergelijke bijdrage brengt de combinatie met het wettelijke pensioen -dat tegen 2024 opgetrokken wordt naar boven 1.500 euro bruto voor een loopbaan van 45 jaar- gemiddeld op meer dan 1.800 euro, een niveau in lijn met de gemiddelde maandprijs voor een verblijf in een rusthuis.

De harmonisering arbeiders-bedienden en het loslaten van de dwingende loonnorm kan het pad daartoe effenen in het sociaal overleg, voor zover ook het reglementaire en fiscale kader stabiel blijft. Daarnaast zouden werknemers meer flexibiliteit moeten krijgen om vrijwillig bijkomende stortingen te doen bovenop de persoonlijke bijdragen voorzien in hun groepsverzekering.

Ook de derde pensioenpijler dient een essentieel bestanddeel van het pensioenbeleid te blijven. Pensioensparen is populair, eenvoudig en gemakkelijk toegankelijk en kent met 3 miljoen deelnemers een toenemend succes.

Assuralia steunt ook het voorstel van de regering om te werken aan een administratieve vereenvoudiging, niet alleen voor de aan-

vullende pensioenen, maar voor elke vorm van levensverzekering. Een verder doorgedreven digitalisering is in dit kader belangrijk. Levensverzekeraars toegang geven tot het Rijksregister zou hier een belangrijke stap voor zijn die heel wat voordelen voor de begunstigen van levensverzekeringen zou geven, zoals een snellere uitbetaling.

Omdat levensverzekeringsproducten complex zijn en het aanbod ruim en flexibel, hechten de verzekeraars het grootste belang aan duidelijke en transparante communicatie over pensioen- en levensverzekeringen. Dit vertaalt zich onder meer in precontractuele infoches op maat van elk aangeboden product, met alle details over kosten, bijdragen en fiscaliteit. Naast eerder ingevoerde infoches heeft de sector sinds 1 oktober 2020 een gedragscode ingevoerd met sectorale infoches voor pensioenproducten van de individuele tweede pijler, meer bepaald het Vrij Aanvullend Pensioen voor Zelfstandigen (VAPZ) of voor Werknemers (VAPW) en de individuele pensioentoezeggingen voor zelfstandigen actief als natuurlijk persoon of voor zelfstandige bedrijfsleiders. Eerder al hebben de verzekeraars een grote inspanning geleverd zodat elk individu de berekening van zijn aanvullende pensioenen kan volgen op de drukbezochte website MyPension.be. Naast brochures over de groepsverzekering en pensioensparen heeft Assuralia in 2020 een handig overzicht gepubliceerd van de kenmerken en mogelijke combinaties van individuele levensverzekeringen.

Behalve zijn fundamentele rol in pensioenvorming speelt de levensverzekering op andere vlakken eveneens een belangrijke maatschappelijke rol. Verzekeraars beleggen immers de premies en reserves (goed voor ruim 300 miljard euro over alle branches heen) waarvan zij een flink deel rechtstreeks in de economie en de overheid investeren. Op die manier on-



dersteunt de sector de noodzakelijke relance na de coronacrisis. Door meer en meer te investeren in gerichte beleggingen draagt de sector bovendien sterk bij aan de transitie naar een meer duurzame wereld.

De maatschappelijke functie van levensverzekeringen is ook punctueel. Sinds het uitbreken van de coronacrisis hebben de verzekeraars het bij tijdelijke werkloosheid mogelijk gemaakt om de waarborgen te handhaven over pensioenen, uitkeringen bij overlijden, invaliditeit en hospitalisatie, die werknemers genieten in het kader van groepsverzekeringen terwijl die normaal kwamen te vervallen. Zij boden ook respijt voor de terugbetaling van hypotheekleningen en de schuldsaldoverzekeringen die eraan gekoppeld zijn.

Recent heeft Assuralia met de FOD Defensie een conventie afgesloten die garandeert dat onze soldaten geen nadeel van hun beroep ondervinden op het vlak van hun schuldsaldoverzekeringen. Defensie zal hierbij de risico's dekken die eigen zijn aan het militair beroep, ten belope van het uitstaande saldo van het hypothecair krediet, de betrokken verzekeraar alle andere risico's die personeelsleden van Defensie lopen in het kader van de uitoefening van hun beroep.

SCHADEVERZEKERINGEN

WE BOTSSEN MINDER VAAK

De schadefrequentie in de verplichte BA-autoverzekering blijft dalen. Anders uitgedrukt: de kans op een aanrijding vermindert lichtjes. De frequentie daalt van 5,92% in 2018 naar 5,74% in 2019; voor alleen personenwagens – in vaktaal de categorie Toerisme en zaken – zelfs van 5,89% in 2018 naar 5,70% in 2019. Voor het bijzondere jaar 2020 ontbreken definitieve cijfers nog, maar lockdown en thuiswerk verminderden het aantal ongevallen gevoelig. De cijfers van Vias over het jaar 2020 zijn wel al bekend: 22% minder verkeersdoden en 22% minder gewonden. Het verkeersinstituut beklemtoont dat de ongevallen gemiddeld ernstiger waren, wegens overdreven snelheid op de snelwegen.

Ernstige letselongevallen veroorzaken veel leed bij slachtoffers, naasten of nabestaanden. Ze hebben ook een economische impact. De autoverzekeraars telden in 2019 maar liefst 815 ‘zware schadegevallen’ die meer dan 125.000 euro kosten (831 in 2018). Samen kosten ze 341 miljoen euro, dit is bijna 30% van de totale schadelast voor alle ongevallen van de BA-autoverzekering in België op een jaar tijd.

VERZEKERINGSBEWIJS

In 2021 nemen autobezitters verder afscheid van de traditionele “groene kaart”. Sedert 1 juli 2020 leveren de verzekeraars het verzekeringsbewijs elektronisch af en/of op papier, maar enkel nog zwart-wit.

Intussen werkt de verzekeringssector aan de verdere digitalisering van het verzekeringsbewijs. “Proof of Insurance”, zo heet het project dat gunstig is voor zowel de verzekeraar, als de politie en de consument. Door de digitalisering zal de politie doeltreffender kunnen optreden tegen onverzekerde wagens. Ze zal 24u/24u de verzekeringsstatus van een voertuig kunnen controleren op basis van de nummerplaat. De consument zal zelf geen verzekeringsbewijs meer moeten bijhouden of voorleggen.

CRASHFORM

De autoverzekeraars moderniseren ook hun dienstverlening met betrekking tot de aangifte van aanrijdingen. De app Crashform kreeg een belangrijke update. Tot midden vorig jaar konden de twee partijen betrokken bij een ongeval deze toepassing slechts op één smartphone gebruiken, voortaan kan dit op beide smartphones. Sinds de invoering van die nieuwigheid ziet Assuralia het aantal downloads toenemen. Meer info over Crashform is te vinden op www.ABCverzekering.be

Wat de regeling van de schadegevallen betreft, heeft Assuralia de ondernemingen aangespoord om hun standpunt over de aansprakelijkheid bij een ongeval beter of alvast systematischer toe te lichten. Wat vanzelfsprekend is voor een dossierbeheerder is dat niet noodzakelijk voor de consument. De beroepsvereniging volgt hiermee een aanbeveling van de Ombudsman van de Verzekeringen.

Intussen buigen de Europese instanties zich over een herziening van de 5de richtlijn Auto. Harmoniseren, luidt de boodschap. Zo zullen de verzekeraars bijvoorbeeld ook moeten rekening houden met het schadeverleden van hun verzekeringsnemers afkomstig van andere landen. Voorts pleit het Europees Parlement ook voor het creëren van een onafhankelijk platform voor het vergelijken van verzekeringen, een idee dat we ook terugvinden in het Belgische regeerakkoord.

Het systeem Siabis+ staat voor efficiënte pechverhelping op de Waalse snelwegen. Op basis van de nummerplaat roepen de politie of het verkeerscentrum Perex de juiste bijstandsverzekeraar op die dadelijk een takelfirma/Siabis+partner inschakelt. Indien nodig, bijvoorbeeld als de politie niet ter plaatse kan komen of blijven, zorgt de takelaar ook voor een signalisatievoertuig om de veiligheid van de operatie te verzekeren. Het systeem is in 2019 uitgerold over het volledige Waalse gewest en draait in 2020 op kruissnelheid met maar liefst 6.314 uitgevoerde interventies.

TERRORISME

Om slachtoffers van terreurdaden (in België of met Belgen als slachtoffer in het buitenland) en hun naasten/vertegenwoordigers wegwijs te maken in de wereld van de verzekeringen die een rol kunnen spelen in de vergoeding van de schade, heeft Assuralia een interactieve module ontwikkeld die op de website ABCverzekering.be komt.

Nieuw is ook de Assuralia-overeenkomst waarbij één verzekeraar wordt aangeduid voor de organisatie van de expertise. Zo wil de verzekeringssector vermijden dat slachtoffers meerdere expertises bij verschillende raadsgeneesheren meemaken.

RECHTSBIJSTAND

Zowel politici als burgers beseffen onvoldoende dat de rechtsbijstandsverzekeraar een geschil altijd eerst minnelijk probeert op te lossen. Hij lukt ook in dit opzet in 75% van de gevallen. De beroepsvereniging herinnert aan de specifieke aard van de rechtsbijstandsverzekering die sinds september 2019 fiscaal wordt aangemoedigd zodat meer gezinnen toegang vinden tot rechts-hulp. De sector telde voor de laatste vier maanden van dat jaar ongeveer 70.000 rechtsbijstandscontracten, nieuwe en aangepaste polissen, die aan de voorwaarden voor het fiscale voordeel voldoen.

WATERSCHADE

Stormen en overstromingen trekken gemakkelijker de aandacht omdat op een of meer dagen duizenden gezinnen schade lijden. Zo was er eind september 2020 de storm Odette die vooral in de kuststreek voor aanzienlijke schade zorgde (23,6 miljoen euro). Eerder in het jaar, met name in februari, waren er al twee behoorlijke stormen geweest, met respectievelijk 189 en 64 miljoen euro aan schade. Het kostenplaatje voor 2020 overstijgt dus dat van 2019 toen twee stormen in de maand maart het volledige land teisterden (216 miljoen euro). Het kostenplaatje valt nog redelijk

mee in vergelijking met de stormen die in maart 2019 het volledige land teisterden (200 miljoen euro). Een ander risico, dat eveneens in de brandverzekering voor woningen is opgenomen, en dat zich ook frequent voordoet, betreft waterschade (denk aan ondergelopen badkamers, gesprongen leidingen, defecte wasmachines, insijpeling door het plafond of dak). Waterschade is nooit prettig, maar extra vervelend wanneer de schade zich voordoet of opduikt wanneer een onroerend goed een nieuwe eigenaar krijgt. Assuralia heeft recent een overeenkomst in gebruik genomen waarbij voortaan duidelijk bepaald is wanneer welke verzekeraar moet tussenbeide komen. Alweer een bron van geschil opgeruimd, in het belang van de consument.

GEORGANISEERDE FRAUDE AFBLOKKEN

Begin 2021 hebben de verzekeraars een schadedatabank in gebruik genomen. Het sectorinitiatief komt van de vzw Alfa Belgium, vereniging voor de bestrijding van verzekeringsfraude. De databank is, naar buitenlands voorbeeld, een nieuwe tool om georganiseerde fraude te helpen opsporen. De databank, sterk beveiligd en conform GDPR, kruist gegevens over schadegevallen in de autoverzekeringen. Wanneer bepaalde namen of data opduiken bij meerdere schadedossiers krijgt de betrokken onderneming hiervan een melding. Het is dan aan die verzekeraar om al dan niet verder onderzoek te verrichten naar een (verdacht) schadegeval.

DE KREDIETVERZEKERING, MEER DAN OOIT EEN NUTTIG INSTRUMENT OM BEDRIJVEN TE HELPEN GROEIEN



Interview met Christophe Cherry (Atradius),
Voorzitter afdeling Krediet-Borgtocht
van Assuralia

De kredietverzekering is een nichemarkt. Is deze markt goed gekend, ook binnen de sector? Kunt u de achtergrond ervan kort schetsen?

De kredietverzekering bestaat al meer dan honderd jaar. Hoewel het om een weinig bekende markt gaat, is de kredietverzekering toch goed ingeburgerd in de commerciële processen. In België is deze markt goed voor ongeveer 200 miljoen euro aan premies per jaar. Een nichemarkt, dus toegespitst op een welbepaald segment. In de bedrijfswereld is de kredietverzekering geen onbekende. Ze is dan ook echt een verzekering die alleen voor bedrijven bedoeld is. Maar wat we doen is heel belangrijk. De post handelsvorderingen, namelijk de facturen in afwachting van betaling, vertegenwoordigt 30 tot 40 % van de activa van een onderneming. Van alle schuldvorderingen op de Belgische markt is vijftig miljard gedekt door een kredietverzekeraar. Een vennootschap die haar vermogen wil veiligstellen, moet dus ook haar handelsvorderingen beschermen. Zij betaalt een verzekeringspremie op haar omzet om de schulden van haar eigen klanten, haar kopers, te dekken. Kortom, de kredietverzekering is een veelgebruikt instrument in bedrijven om de omzet en dus de groei veilig te stellen.

Zijn bedrijven zich volgens u voldoende bewust van het risico op een faillissement? Houden ze voldoende rekening met dit risico in hun bedrijfsvoering?

Er is een duidelijke correlatie tussen enerzijds de structuur en grootte van een onderneming en anderzijds haar besef van het kredietrisico. Meestal hebben kleinere bedrijven niet de middelen om een creditcontroller in te schakelen. Bovendien worden ze zich pas van dit risico bewust wanneer het zich daadwerkelijk voordoet. Ze besteden veel aandacht aan hun operationele risi-

co's, maar heel wat minder aan de financiële risico's die ze lopen. Tot nu toe is de wereld van de kmo's een markt waar de kredietverzekeraars maar weinig voet aan de grond krijgen. Dat ligt ook aan de verzekeraars zelf. We moeten erkennen dat we de afgelopen jaren niet in staat waren om het juiste niveau van dienstverlening en producten aan te bieden, afgestemd op de omzet van kmo's. Om te beginnen is de verzekeringspremie al een drempel, want deze betekent een reële investering voor de ondernemingen. Verder is er opvolging nodig, een zekere vorm van beheer.

Bij een terugblik op 2020 komt onvermijdelijk ook de coronacrisis ter sprake. De gezondheids crisis leidt – of zal leiden – tot betalingsachterstanden. Wie zal deze financieren? Welke rol heeft de kredietverzekering sinds begin maart 2020 gespeeld en welke rol is er de komende maanden nog voor haar weggelegd?

Op basis van een studie die we in november 2020 uitvoerden, blijkt dat de totale waarde van de achterstallige facturen gestegen is van 26 % in 2019 naar 47 % in 2020. Voor één factuur op twee liet de betaling dus op zich wachten. Het gewicht van deze achterstallige facturen is met 80 % gestegen. Dat is toch een vrij sterk signaal. Een ander opmerkelijk cijfer is dat in 2020 maar liefst 8 % van de facturen definitief onbetaald bleef, waar dat in 2019 slechts voor 1 % van de facturen het geval was. Dat is een enorme stijging. De impact van de coronacrisis is dus onmiskenbaar. Paradoxaal genoeg ondervonden de kredietverzekeraars wat hun schadelast betreft nog geen impact van de crisis. Dit komt vooral doordat de sectoren waarin de verliezen zich opstapelen sectoren zijn waarin de kredietverzekeraars minder aan risico's blootstaan. De grote risico's voor kredietverzekeraars situeren zich in de bouw, de industrie en de dienstensector, en minder in de horeca en de detailhandel. De huidige context zorgt ervoor dat de verliezen van de kredietverzekeraars geen weerspiegeling zijn van de economische situatie.

Worden veel B2B-verkopen gerealiseerd via kredieten? Zag u dit percentage de afgelopen maanden stijgen?

Dat percentage bleef vrij stabiel. Doorgaans wordt in B2B tussen 30 en 60 % van de omzet op krediet verwezenlijkt. In moeilijke tijden worden de toegestane krediettermijnen soms wel ingekort.

Wat zijn volgens u, naast de gezondheidscrisis, de belangrijkste risico's voor de wereldhandel en voor de vooruitzichten op een solide groei?

Het lijkt geen twijfel dat onzekerheid over het algemeen zeer nadelig is. Ik vrees dat we geconfronteerd worden met een daling van de activiteit waarbij we slechts het topje van de ijsberg zien. Veel economieën, vooral in Europa, liggen nog altijd aan een beschermend infuus van overheidsmaatregelen. Daardoor kunnen een aantal bedrijven die min of meer in zombiemodus verkeren nog overleven. Zodra deze steunmaatregelen wegvallen – wat ooit zal gebeuren – vrees ik voor een grote economische schok die zal leiden tot bedrijfssluitingen, werkloosheid en een daling van de consumptie. Enige sprankeltjes hoop zijn gevestigd op een snel herstel in 2021. We zien dat de economieën die de coronacrisis goed hebben aangepakt al een sterke heropleving vertonen.

In welke mate kan de brexit een invloed hebben op de kredietverzekering?

De brexit zal in de eerste plaats gevolgen hebben voor de Britse economie. Als kredietverzekeraars zijn we al twee jaar aan het anticiperen op de impact van de uitstap van het VK. We zien een zekere verschuiving van de business. Belgische ondernemingen die zakeneden met Britse kopers zijn er stilaan in geslaagd om elders klanten te vinden. Kortom, voor de kredietverzekeraars in België is in de cijfers al rekening gehouden met de brexit.

Kan men stellen dat de kredietverzekeraar in zekere zin de rol van bankier speelt, maar dat hij, in tegenstelling tot een klassieke bank die risico's mijdt, van risico's zijn dagelijkse broodwinning maakt?

Ik heb in beide sectoren gewerkt en het gaat om twee totaal verschillende bedrijfsmodellen. In de banksector wordt een kredietdossier aangelegd om verliezen te voorkomen. Bij twijfels over een dossier is een kredietweigering vrij waarschijnlijk. Als kredietverzekeraars analyseren we geen beleggingskredietrisico's over een periode van vijftien jaar. We moeten de kans op een faillissement in de komende zes tot twaalf maanden beoordelen. De kredietanalyse is dus helemaal anders. De taak van de kredietverzekeraar bestaat erin om business mogelijk te maken en tegelijkertijd de te vermijden risico's te kaderen. Een goede kredietverzekeraar zegt nee wanneer hij nee moet zeggen. Zo injecteren kredietverzekeraars voortdurend voor 50 miljard euro aan kredieten, gratis voor de kopers, betalend voor de leveranciers.

Zijn er sectoren waarin het risico op wanbetaling groter is dan elders?

Kredietverzekeraars stellen vast dat de bouwsector het hoogste aantal onbetaalde facturen kent. Anderzijds heeft deze sector het voordeel dat hij vrij voorspelbaar is. Daardoor kunnen we de verliezen min of meer inschatten. Volatiliteit is voor de kredietverzekeraar het grootste gevaar. De instorting van een land of sector op twee weken tijd terwijl dat niet te voorzien was. Voor bepaalde sectoren ligt onze risicopremie hoger. Maar we kennen de ins en outs van deze sectoren zodat we het risico kunnen beheren. De grote nachtmerrie van kredietverzekeraars is een gigantisch bedrijf dat plots en totaal onverwacht onder curatele wordt gesteld of failliet gaat. De risicoblootstelling bij dergelijke grote bedrijven kan namelijk in de miljarden euro's lopen.

Welke onverwachte kwetsbaarheden zijn er opgedoken tijdens de lockdown?

Een vrij nieuw fenomeen is dat bedrijven met een uitstekende financiële gezondheid in moeilijkheden zijn geraakt door de onderbreking van hun toeleveringsketen. Zelfs met een boordevol orderboek lagen sommige bedrijven een tijdje stil. De kwetsbaarheid van een bedrijf of sector moet dus worden onderzocht op basis van de hele toeleveringsketen.

In welke mate werd de kredietverzekering getroffen door de grote financiële crisis van tien jaar geleden? Leidde deze tot wijzigingen in het beheersmodel van de maatschappijen?

Bedrijven hebben hun business- en servicemodel inderdaad volledig herzien. Tien jaar geleden besloten we in mijn bedrijf bijna van de ene op de andere dag om 10 % van onze risicoblootstelling eenzijdig te elimineren en al onze verzekeringspremies met ten minste 20 % te verhogen. Het gevolg was dat we 20 % van onze klanten verloren, en dan nog vooral onze beste klanten. Tien jaar later is de trend helemaal gekeerd. In maart 2020 zaten we een beetje in dezelfde situatie als tien jaar geleden. Deze keer zagen we de tsunami aankomen en hebben we helemaal anders gehandeld. We hebben een hele reeks risico's geïdentificeerd waarvan we dachten dat ze een gevaar konden vormen. In plaats van ze te elimineren of te annuleren, hebben we contact opgenomen met al onze klanten. We hebben ze gewezen op onze bezorgdheid over bedrijven in hun portefeuilles. We boden hen de mogelijkheid om zelf een uitweg te regelen ten opzichte van hun eigen kopers of om nieuwe informatie aan te brengen. Zo hebben we onze blootstelling ongeveer even sterk verminderd als tien jaar geleden, maar op een meer serene manier, in samenwerking met onze klanten. Kijken we naar de weg die we de afgelopen tien jaar hebben afgelegd, dan stellen we vast dat we vandaag veel dichterbij onze klanten staan, en dat we veeleer als partners met elkaar samenwerken. We houden rekening met het leven van onze klanten alvorens beslissingen te nemen.

GEZONDHEID

PANDEMIE BEKLEMT OONT NUT HOSPITALISATIEVERZEKERING

De wettelijke ziekteverzekering geeft elke burger toegang tot een behoorlijke invulling van essentiële zorg, maar 23 % van de ruim 45 miljard euro gezondheidsuitgaven blijven wel ten laste van de patiënt. Gelukkig beschikken meer dan 9 miljoen Belgen, het overgrote deel van de bevolking, over een aanvullende hospitalisatieverzekering die de zware kosten van een dikwijls langdurige opname helpt dragen.

De totaal onverwachte coronacrisis heeft een ongekende druk gelegd op alle ziekenhuizen. De hospitalisatieverzekeraars hebben zich moeten aanpassen aan het massaal uitstel van niet-dringende zorg dat zij hoe dan ook later zullen verwerken. De pandemie zelf hoort tot de verzekerde risico's. Dat geldt evenzeer voor wie een verzekering Gewaarborgd Inkomen heeft afgesloten in geval van ziekte.

Samen betalen Belgen vandaag uit eigen zak 7 miljard euro voor ambulante en tandzorgen. Aanvullende hospitalisatieverzekeringen kunnen die uitgaven in toenemende mate dekken. De digitalisering versnelt deze ontwikkeling omdat dergelijke kosten door hun veelvuldigheid en frequentie een intensieve administratieve opvolging vereisen. Een doorgedreven digitalisering opent perspectieven om patiënten ook te begeleiden in hun volledige gezondheidstraject.

TIJD VOOR EEN PARTNERSHIP TUSSEN OVERHEID EN GEZONDHEIDSVERZEKERAARS



Silke Lautenschläger, ceo DKV Belgium en Karel Coudré, directeur Pension & Health, AXA Belgium verkennen de toekomst van de Belgische gezondheidszorg

Mevrouw Lautenschläger, een eerste vraag als opwarmertje, u maakte kennis met de Belgische gezondheidszorg toen u uw functie bij DKV opnam. Is er iets dat u heeft verrast aan de manier waarop de Belgen hun gezondheidszorg regelen?

SL: Er is niets specifiek dat mij heeft verrast. Gezondheidsverzekeringen zijn in alle Europese landen vergelijkbaar, met telkens bepaalde eigenheden in elk land. De meeste landen hebben een wettelijke ziekteverzekering, maar die dekt nooit alles. Dat laat ruimte voor aanvullende verzekeringen, die een ruimere dekking bieden en vaak de toegang tot medische zorg verbeteren. Dat is bijzonder belangrijk voor een oudere bevolking.

Mijnheer Coudré, u werkt bij een internationale groep die van gezondheidszorg een van haar prioriteiten heeft gemaakt. Is er iets specifiek aan België dat u aan uw buitenlandse collega's moet uitleggen wanneer u het hebt over de ziektekostenverzekering hier?

KC: In België is de markt qua aanvullend aanbod minder ontwikkeld dan in andere landen, zoals het Verenigd Koninkrijk, Duitsland of Frankrijk. Ook is de concrete opzet en organisatie van het gezondheidszorgsysteem in elk land anders. België lijkt wat dit betreft erg op Frankrijk, al staan wij op sommige vlakken minder ver, bijvoorbeeld wat de ambulante zorg en de digitalisering betreft.

Er is enerzijds het publieke stelsel en anderzijds de aanvullende privé-zorg voor noden waarin het publieke stelsel niet voorziet: hoe ziet u deze co-existentie in de toekomst evolueren?

SL: We zien in gezondheidsstatistieken van de OESO dat de privé-uitgaven nog steeds zeer hoog zijn in alle landen. In België zijn er veel aanvullende producten in het kader van hospitalisaties, maar op het vlak van ambulante zorg is er ruimte voor verbetering. Zo blijkt uit cijfers van de OESO dat de privé-uitgaven voor ambulante zorg in België oplopen tot € 7,5 miljard. Voor tandzorg bijvoorbeeld, betalen mensen hier nog altijd veel uit eigen zak (bijna € 1 miljard).

KC: Ik heb professionele ervaring in zowel de tak pensioenen als de tak gezondheid en ik zie veel gelijkenissen tussen beide. Beide hangen samen met veroudering, een erg belangrijke uitdaging voor staten en regeringen aangezien hun uitgaven erdoor toenemen. Bij de pensioenen zijn we er al vrij goed in geslaagd om tot een publiek-private samenwerking met de overheid te komen, met enerzijds het wettelijk pensioen en anderzijds de aanvullende pensioenen. Volgens mij zou de ziektekostenverzekering een gelijkaardige weg moeten inslaan. We zien trouwens dat die ontwikkeling zich vooralsnog op autonome wijze voltrekt, zonder echte prikkels van overheidswege. Vandaag – en dat is een belangrijk gegeven – heeft zo'n 80 % van de Belgen een aanvullende ziektekostenverzekering, zonder enige incentive. Dat toont aan dat de mensen een reële nood ervaren en dat de verzekeraars erin slagen om deze nood te lenigen. Het nodige momentum is vandaag aanwezig voor een gelijkaardig partnerschap in dit domein. De Covid-19-crisis is een nuttige leerervaring geweest, die tot nadenken heeft gestemd over de wijze waarop de governance in de gezondheidszorg kan worden opgezet. Het zou een goede gelegenheid zijn om te zien hoe we symbiotisch kunnen samenwerken, zoals we dat ook voor de pensioenen al doen.

Is er volgens u een wijziging mogelijk van het gewicht dat wordt toegekend aan respectievelijk hospitalisatiezorg en ambulante zorg, waarbij medische zorgverlening bij de patiënt thuis aan belang wint in situaties die dat toelaten?

SL: Ik ben absoluut van mening dat ambulante zorg aan belang zal winnen. Deze verschuiving is vandaag al bezig in België en zal zich nog verder doorzetten. Voor pakweg een heupvervangende volstaat een daghospitalisatie en wordt de postoperatieve zorg bij de patiënt thuis of bij een arts in zijn buurt verstrekt, en dus niet in het ziekenhuis. Deze thuiszorg wordt ook door de hospitalisatieverzekeringen gedekt. Er is een duidelijke trend om het aantal dagen van een ziekenhuisverblijf te beperken.

KC: We stellen vast dat een toenemend aantal behandelingen buiten het ziekenhuis plaatsvindt. Daarnaast hanteert de sociale zekerheid steeds vaker een vaste terugbetaling voor sommige standaardbehandelingen (lage variabele zorg). In plaats van een 'fee for service' (betaling per verstrekking) wordt er een forfaitair bedrag vastgelegd. Verder dekken de meeste ziektekostenpolisjes vandaag al thuisbevallingen aan de hand van een forfaitair bedrag. Zoals Silke al zei, is er een tendens dat aanvullende verzekeringen niet alleen hospitalisatiekosten dekken, maar ook ambulante diensten.

Als de gezondheidszorg in België ter sprake komt, gaan mensen ervan uit dat ze makkelijk een zorgverlener kunnen raadplegen wanneer ze zorg nodig hebben, of het nu hun eigen arts is of een specialist in het ziekenhuis. Ons systeem is zo opgezet dat kosten voor verstrekte medische zorg worden terugbetaald. Kan preventie de druk op de gezondheidszorg verlichten? Hoe kunnen de verzekeraars hieraan bijdragen?

SL: De digitalisering reikt ons een goede hefboom aan om te tonen wat we ook op preventief vlak kunnen doen. Zo zouden we bijvoorbeeld via toekomstige digitale kanalen tips en tricks over gezondheid en levensstijl kunnen delen met patiënten die aan

diabetes type 2 lijden. Gezondheidsverzekeraars kunnen echt partners in preventie zijn.

KC: We zien ook steeds meer digitale gezondheidstoepassingen en 'gezondheidsdiensten op afstand' verschijnen. Een platform dat videoconsultaties voor patiënten mogelijk maakt, deed dit jaar zijn intrede op de Belgische markt. Hierdoor kan men de klok rond een videoconsultatie met een arts houden, zo nodig binnen 30 minuten. Deze raadplegingen op afstand kunnen voor meer mensen met medische problemen ook het comfort verhogen. Nog een belangrijk voorbeeld, niet alleen in België maar ook in de rest van de wereld, is de geestelijke gezondheid. Al vóór Covid-19 kampten veel mensen met psychische gezondheidsproblemen, maar door de pandemie is hun aantal nog toegenomen. Daarom bieden gezondheidsverzekeraars ook op dit vlak aanvullende diensten aan. Door mensen de mogelijkheid te geven om op afstand een psycholoog te contacteren, help je hen aan een eerste opinie, een eerste hulp die de patiënt op het pad zet van verdere opvolging en behandeling. Zo'n eerste contact voor geestelijke gezondheid faciliteren, is een goede incentive om mensen de stap naar professionele hulp te doen zetten en de taboes hierrond te doorbreken.

Merkt u, wellicht meer bij jongeren, een toename van het aantal mensen dat geen huisarts heeft op wie ze een beroep kunnen doen?

SL: Het zijn niet alleen jonge mensen die geen huisarts hebben. Door de digitalisering wordt er veel op internet opgezocht en kunnen artsen hun patiënten ook online helpen. Het gaat om een snelle toegang wanneer mensen die nodig hebben. Deze evolutie laat zich trouwens niet alleen bij de artsen voelen. Als verzekeraar weten we al dat klanten van alle leeftijden ons klantenportaal gebruiken om de bewijsstukken van hun medische kosten door te sturen. Het is een gemakkelijke manier om te worden terugbetaald, en een stuk sneller dan voordien.

Sommige mensen zetten niet zo vlot de stap naar die digitale communicatiemiddelen. Wat is uw ervaring hiermee?

KC: Dat is, in onze ervaring, voorlopig nog niet als probleem naar voren gebracht. Als we kijken naar de ontwikkelingen in onze maatschappij door Covid, is digitalisering de norm geworden. Deze uitzonderlijke periode werkt als een katalysator in dit verhaal.

SL: Ik zie overal in België dat de hele samenleving de digitalisering van de bankkanalen benut. Alle leeftijdsgroepen gebruiken de digitale bankkanalen in zeer hoge graad. Dat is voor mij het signaal dat we bij Assuralia zeker op de juiste thema's inzetten met een verbreding van de digitale toegang in de gezondheidsverzekering. De afgelopen jaren werd dit misschien wat onderschat, maar nu komen we op dit vlak op kruissnelheid.

Bij Assuralia horen we vaak van onze leden dat zij de verzekering niet alleen zien als een onderdeel van de financiëledienstensector, maar dat zij deel zouden willen uitmaken van een ecosysteem waarin ze verbonden zijn met andere diensten en dienstverleners om de verzekering een nieuwe invulling te geven. Aan welke diensten denkt u in de eerste plaats als componenten van een dergelijk ecosysteem die organisch zouden aansluiten bij de ziektekostenverzekering?

SL: Voor mij zou dat het ambulante deel van de gezondheidszorg zijn, met diensten waar men artsen, tandartsen en kinesitherapeuten kan raadplegen en hiervoor snel een afspraak kan maken.

KC: De volledige transformatie – niet alleen in de gezondheidszorg maar ook in andere takken van de verzekering – houdt een overschakeling in van zuivere risicodekking naar een dienstverleningscontract. Zo heeft de creatie van en de investeringen in digitale platformen tot een grote tevredenheid bij de klanten geleid. De link met het platform 'e-Health' ontbreekt wel nog. We werken samen met Assuralia aan een digitale oplossing voor de terugbetaling van ambulante zorg. Daarnaast is de toevoeging van extra

diensten aan het contract belangrijk. In België is de ontwikkeling van de markt van de ambulante zorg een van de grote uitdagingen, met een enorm potentieel. Deze markt vertegenwoordigt ongeveer acht miljard euro aan uitgaven waarvoor mensen niet verzekerd zijn. Er is nog een lange weg te gaan voor we onze klanten een volledige dekking en volledige zekerheid op gezondheidsvlak kunnen bieden.

In ons meest gebruikelijke verzekeringsproduct niet-leven – de motorrijtuigverzekering – is er eenmaal per jaar een contact met de verzekeringsmaatschappij, namelijk wanneer het tijd is om de premie te betalen, en is er wellicht om de zes jaar een schadegeval. Hebt u een idee hoeveel contactmomenten er zijn in het kader van hospitalisatiezorg?

SL: Het aantal contacten tussen klant en verzekeraar is op alle Europese markten het grootst in de gezondheidsverzekering. Iemand hoeft niet noodzakelijk ziek te zijn om contact op te nemen met zijn gezondheidsverzekeraar. Wanneer er een klantenportaal beschikbaar is en je snel advies kan krijgen, spreekt het vanzelf dat de contacten met de klanten frequenter zijn. De klantenportalen van de gezondheidsverzekeraars geven blijkbaar aanleiding tot een hoge klantentevredenheid. Het is vandaag voor iedereen belangrijk om goed te scoren bij de klanten. Ik vind een goede dienstverlening, waaronder een snelle toegang tot de verzekeraar, altijd bijzonder belangrijk. Het opent de deur naar de klant en maakt het mogelijk om noden te bespreken, producten te wijzigen of ondersteuning te geven in een moeilijke situatie.

KC: Die contactfrequentie verschilt trouwens enigszins naargelang het om hospitalisatiedekkingen of dekkingen voor ambulante zorg gaat. Gemiddeld is er in een gezin om de drie jaar een hospitalisatie. Bij ambulante zorg zijn de contacten veel frequenter. Door hun aangiften hebben mensen drie tot vier keer per jaar een contact met hun verzekeraar. Dat aantal zal nog toenemen naarmate de markt van de ambulante diensten zich verder ontwikkelt.

Toch ook even een politiek aspect ter sprake brengen. In zijn politiek memorandum claimde Assuralia zijn stem in het debat over de financiering van de ziekenhuizen in België. We vinden waarschijnlijk allemaal dat de wijze waarop de ziekenhuizen vandaag hun begrotingen plannen wellicht niet ideaal is voor de toekomst. Wat zou de verzekeringssector van de regering moeten vragen en wat heeft de sector te bieden in het debat over de financiering van de ziekenhuizen?

KC: Dit is een zeer moeilijke kwestie op de Belgische markt en een voorwerp van aanhoudende discussie door het complexe kader. Na besprekingen met verschillende stakeholders lijkt een eerste stap te zijn dat men probeert de ontwikkeling te beperken van de supplementen die specialisten kunnen vragen. Dus eerder een evolutie dan een revolutie met een onzekere uitkomst.

SL: We zijn tevreden dat de regering beseft dat er een stabilisatie nodig is van de ontwikkeling van de supplementen. De sector is bereid om constructief samen te werken met alle stakeholders. Daarnaast is het zeer belangrijk dat we ook werken aan de medische index. Een andere bijzonderheid in België is dat de ziekenfondsen onze rechtstreekse concurrenten zijn, hoewel voor hen totaal andere regels gelden. We staan open om dit met de regering te bespreken met het oog op een duurzame aanpassing van het systeem.

Is er, om af te sluiten, nog iets waar u graag de aandacht op zou vestigen in dit jaarverslag van Assuralia?

SL: In het licht van wat we dit jaar met de Covid-19-crisis hebben meegemaakt, kan ik alleen maar het belang van de gezondheidsverzekering beklemtonen. De volgende stap voor de gezondheidsverzekering is een versnelling van de digitalisering en een betere rechtstreekse toegang voor de klant om advies in te winnen en een makkelijk antwoord op zijn vragen te krijgen.

KC: Een zeer belangrijke kwestie voor de verzekeringssector is werken aan een publiek-private samenwerking met de overheid. De vergrijzende bevolking is niet alleen een belangrijk gegeven in het pensioendebat, maar ook in het kader van de gezondheidsverzekering. Als gezondheidsverzekeraars willen we graag een partnerschap aangaan met de regering. We staan open voor overleg, maar willen wel graag als volwaardige partner worden beschouwd.

HUIS DER VERZEKERING

de Meeûsquare, 29

1000 Brussel

T +32 2 547 56 11

info@assuralia.be

www.assuralia.be

www.ABCverzekering.be

The logo for Assuralia, featuring a stylized white swoosh above the word "Assuralia" in a bold, sans-serif font. Below the name, in a smaller font, is the text "Beroepsvereniging van Verzekeringsondernemingen".
Assuralia
Beroepsvereniging van Verzekeringsondernemingen