

Verslag

De impact van COVID-19 op de verzekeringen

“Een jaar geleden hadden we deze gezondheids crisis weggezet als sciencefiction. Bill Gates had ze nochtans jaren geleden al voorspeld. Dat er een pandemie aankwam, wisten we eigenlijk. We wisten alleen niet wanneer en hoopten op (veel) later.” Daarmee zette Laurent Feiner meteen de toon van het webinar over de impact van COVID-19 op de verzekeringen.

Laurent Feiner modereerde het schermdebat met de Franse gasten Magalie Noé, actuaire en Chief Digital Officer in de verzekeringsector en Oriane Valdelièvre, manager voor het departement voor strategie en ontwikkeling bij AXA.

Laurent Feiner: “Dat een pandemisch risico ooit in een verzekeringspolis gevat wordt, lijkt voorlopig sciencefiction, maar het valt allemaal te bezien. In Frankrijk is er al een bres in de muur geslagen bij de verzekering exploitatieverlies. AXA werd er door de rechtbank in kortgeding verplicht om een schadevergoeding te betalen aan een restaurant. ‘Prepare for the worst. Hope for the



best’. Moeten we dat niet allemaal voor ogen houden? Wat zullen we leren uit deze crisis? Zullen we ons gedrag blijvend aanpassen? Of wordt het straks ‘back to the old normal’? De Belgische verzekeringssector heeft in ieder geval niet stilgezeten. Assuralia heeft een reeks aanbevelingen gedaan die door de verzekeraars in Leven en Niet-leven wer-

En is er geen sprake van een positief effect op de digitalisatie in de sector?

Oriane Valdelièvre: “De crisis heeft de digitalisering in de sector aanzienlijk versneld. En die versnelling is vrij spectaculair. De voorbije drie weken zijn de projecten meer vooruitgegaan dan de voorbije drie jaar. We zijn erin geslaagd

“Verzekeraars kunnen authentieker zijn in hun communicatie”



Laurent Feiner

den opgevolgd. In Schade is een hele reeks dekkingen uitgebreid. Bij de arbeidsongevallenverzekering is telewerken gedekt, er zijn dekkingen voor de computerapparatuur die voor telewerken wordt gebruikt, er is de uitbreiding van de dekking beroepsaansprakelijkheid voor medisch en paramedisch personeel, er werden oplossingen voorgesteld aan de horeca, de kosten van de COVID-19-screening bij een ziekenhuisopname worden vergoed enz.”

om barrières te doorbreken die vorderingen tegenhielden. De digitalisering zet zich nog verder door en doet dat doorheen de hele keten. AXA werkt daarbij op drie assen: het migreren van toepassingen naar de cloud, de synchronisatie van de klantenervaring in de multi-channel-omgeving, en het verbeteren van de gebruikerservaring van werknemers en de distributie. De crisis heeft het mogelijk gemaakt om een geforceerde real-time test uit te voeren op deze drie compo-



IT-leverancier en consultant Comarch en Decavi organiseerden samen een webinar over de impact van COVID-19 op de verzekeringen. Van linksboven naar rechtsonder: Oriane Valdelièvre, Laurent Feiner en Magalie Noé

nenten. De verzekeringssector is mondiaal gezien niet de meest geavanceerde sector als het over digitalisering gaat. Maar dat betekent dat er nog veel potentieel is, vooral naar de klant toe. De

len en door de crisis moesten we dat thuiswerken veralgemenen. We mogen onszelf gerust feliciteren omdat we die plotse thuiswerkversnelling samen zo vlot hebben verwerkt. Al dat werk is nut-

de verzekeraars hun maatschappelijke rol opgenomen door dekkingen uit te breiden en diensten te voorzien zoals een gratis 24/7 online doktersconsultatie. De Franse federatie van verzekeraars (FFA) raamt de maatschappelijke inspanning van de Franse verzekeraars op 4 miljard euro. Aan de andere kant zijn er ook klanten teleurgesteld. Maar pandemieën waren niet in de dekkingen opgenomen. De kosten a posteriori vergoeden brengt de sector in gevaar."

“We zullen op een andere manier moeten managen”

apps kunnen nog beter, maar hebben we echt voor alles een app nodig? Consumenten hebben slechts om de vijf à zes jaar een schade in hun woning... We proberen opkomende technologieën en AI ook te integreren in de interne processen. Daarin staan we nog maar aan het begin."

Magalie Noé: "Tijdens deze crisis plukken we de vruchten van de investeringen die de voorbije zes zeven jaar in de digitale omgeving zijn gebeurd. Tijdens de digitale transformatie hebben we geëxperimenteerd met telewerken, daarna gingen we dat thuiswerk rustig opscha-

tig geweest om snelheid en wendbaarheid te winnen. Maar er is nog veel werk aan de winkel, want de dingen gaan snel."

Wat zijn de gevolgen voor de financiële resultaten, de producten en de reputatie van de verzekeraars?

Oriane Valdelièvre: "De crisis heeft een significante impact op de resultaten van de verzekeraars. Denk aan de bedrijfsverzekering, de reisverzekering en de eventsverzekering. Naast de verhoogde schadelast daalden de premie-inkomsten. Wat hun reputatie betreft, hebben

Hoe is het in deze crisistijd met de communicatie van de verzekeraars gesteld? Moet er meer en sneller gecommuniceerd worden? Moet het anders?

Magalie Noé: "Verzekeraars kunnen alleszins veel authentiekter zijn in hun communicatie. Transparanter en pro-actiever ook. Een pedagogische insteek is gewenst. Deze crisis en de risico's van de klimaatverandering geven de sector de kans haar maatschappelijke bijdragen nog meer in de verf te zetten. Mensen zijn onzeker en hebben steun nodig. De

concurrentie zal toenemen. Verzekeraars die alleen risicodragers willen zijn, zullen de relatie met de klant verliezen. Volgens mij moet de verzekeraar techniciteit combineren met een aangepaste dienstverlening voor klanten die alomtegenwoordig en omni-channel zijn."

Oriane Valdelièvre: "De sector was traag, maar ze wist niet hoeveel de crisis haar zou kosten. We hebben de verzekeraars ook nodig om de crisis te boven te komen. Dus namen ze de tijd om de manoeuvreerruimte te verkennen. Bij een nieuwe crisis zal de sector pro-actiever communiceren, denk ik."

Welke lessen zullen we trekken? Of zullen we straks verder doen zoals vroeger?

Oriane Valdelièvre: "Zomaar terugkeren naar iets wat op vroeger lijkt, zal niet lukken. We hebben het einde van deze crisis nog niet gezien. We hebben de gevolgen nog niet volledig in beeld. Er zijn onzekerheden die op de business wegen en die we nauwlettend in de gaten moeten houden. Het is bijvoorbeeld erg moeilijk om vandaag reisverzekeraar te zijn als we niet weten wanneer grenzen opengaan en quarantaines opgeheven worden. De crisis heeft drie zaken bevestigd. In de eerste plaats is het nu duidelijk dat de ziektekostenverzekering en de aan de gezondheid gerelateerde diensten een basisbehoefte zijn voor elke bevolking in elk land. Maar de overheden zijn beperkt in hun maatregelen. De gezondheidsverzekeraars zullen een grote



rol moeten spelen. De health-business is trouwens een groeiaanjager. Ten tweede blijft het lage renteklimaat de verzekeraars uitdagen. Hoe kunnen we ons verzekeringsmodel aanhouden met zo'n lage financiële marges? Ten derde zijn bedrijven en particulieren zich nu echt bewust van nieuwe risico's met meer schades en hogere schadekosten. Kijk maar naar de toename van cyberaanvalen tijdens de lockdown."

De bedrijven staan meer open voor een drastischere transformatie. De wereld van het werk en de werkvloer is helemaal veranderd. Thuiswerken gaat niet meer weg?

Magalie Noé: "Ja, maar we mogen geen voorbarige conclusies trekken want we kennen alle effecten nog niet. Ik hoor veel positiefs over dat thuiswerken: het is productiever, het vermijdt vervuiling,

werknemers hebben meer voldoening ... Maar dat moeten we nog afwachten. Want er zijn ook negatieve effecten op de gezondheid (rugpijn, burn-out omwille van onevenwichtig tijdsbeheer en de mix van privé- en beroepsleven). We verliezen een deel creatieve inbreng door spontane persoonlijke contacten. Managers controleren vaker en plannen daarom onnodige online meetings. We zullen op een andere manier moeten managen. Laat ons vooral niet doen alsof er geen crisis geweest is. Het grootste gevaar is dat we terugvallen op het doen en laten van voordien. Deze crisis moet ons inspireren om ons verder te ontwikkelen, om menselijkere ondernemingen te worden. Op afstand coachen via een scherm vergt bovendien andere kwaliteiten dan een medewerker coachen die op kantoor zit. Ook daarin moeten we innoveren."

Hans Housen

VELEN KENNEN DE PRIJS, SLECHTS ENKELEN DE WAARDE

WAARDERING VAN ONROEREND GOED,
INSTALLATIES EN OUTILLERING.

DESKUNDIG ADVIES BIJ
SCHADE EN ONTEIGENING.

TROOSTWIJK ROUX | EXPERTISES

TROOSTWIJK-ROUX EXPERTISES BV • ANTWERPEN - BRUSSEL - GENT • 070 233 880 • WWW.EXPERTISE.BE