

Compte rendu

Le débat des CEO de Decavi

A l'occasion du quinzième débat des CEO organisé par Decavi et ses partenaires (KPMG, Degroof Petercam et Guidewire), cinq questions ont été soumises à Wilfried Neven d'Allianz, Jan Van Autreve de NN et Jef Van In d'AXA. Laurent Feiner souhaitait savoir quel est l'impact de la faiblesse persistante des taux. Comment les canaux de distribution vont-ils évoluer? Que va apporter l'évolution technologique? A quels nouveaux produits peut-on s'attendre? Et quels sont les objectifs sociétaux plus larges de ces trois assureurs? Voici leurs réponses.

Quel est l'impact de la faiblesse persistante des taux?

Wilfried Neven a attiré l'attention sur le fait que nous nous sommes habitués à cette faiblesse des taux. En tant qu'assureur, Allianz est bien obligé d'en tenir compte. "Nous ne pouvons pas faire semblant que cela ne pose pas de problème, nous devons adapter les produits dans la branche Vie plus rapidement que par le passé." Ceci implique que la fonc-

tion de conseil prend encore plus d'importance. La faiblesse des taux a aussi un impact sur la branche Non-vie, parce que les investissements doivent être suivis de près et parce que les résultats techniques revêtent une importance accrue.

Jan Van Autreve aimerait voir remonter les taux progressivement, mais il craint que leur faiblesse ne persiste encore longtemps. "Entre-temps, nous avons affiné notre *Asset Liability Management* (ALM). Mais il y a aussi Solvency II, qui nous impose d'agir davantage en fonction du court terme. Alors qu'en tant qu'assureur, nous préférons injecter l'épargne pour soutenir l'économie locale à long terme. La branche 21 n'est plus un produit prioritaire pour NN. Pour les réinvestissements, nous nous orientons vers certains actifs comme l'immobilier et les prêts hypothécaires, afin d'augmenter le rendement de nos investissements. Tout en restant vigilants quant à l'émergence de nouvelles bulles." Mais pour Jan Van Autreve, le risque principal reste un climat persistant de taux d'intérêt négatifs.

Jef Van In, quant à lui, se dit aussi inquiet de la faiblesse des taux. AXA a cessé de commercialiser les produits de la branche 21. Mais même pour les engagements à long terme dans la branche Accidents du travail, cette faiblesse des taux ne présage pas de perspectives réjouissantes. Jef est toutefois convaincu que le marché hypothécaire reste intéressant. Surtout en Belgique, où l'importance des frais de transaction rend le marché moins spéculatif.

Comment les canaux de distribution vont-ils évoluer?

"Ce sont les clients qui décident du canal de leur choix", selon Wilfried Neven. Chez les particuliers, c'est le canal de distribution qui doit s'adapter. Il faut remédier à l'inefficacité pour pouvoir faire baisser les coûts. Il trouve que les courtiers adoptent souvent une attitude trop défensive vis-à-vis des assureurs. Partager davantage les données de contact permettrait d'améliorer l'efficacité.



Wilfried Neven, CEO van Allianz

"Nous ne pouvons pas faire semblant que la faiblesse des taux ne pose pas de problème, nous devons adapter les produits dans la branche Vie plus rapidement que par le passé."



Jan Van Autreve, CEO van NN

"A long terme, on vivra significativement plus longtemps. A quoi ressemblera notre vie lorsqu'on restera actif jusqu'à 100 ans et qu'on vivra en moyenne 130 ans?"



Jef Van In, CEO van AXA

"Un assureur moderne protège autant que possible. Ce qui comprend aussi une politique adaptée en matière de diversité et de mobilité."

Patrick Cauwert, CEO de Feprabel, a réagi dans la salle, en signalant que certains assureurs se permettent d'utiliser ces données pour contacter directement les clients finaux sans même demander l'accord du courtier. "Les courtiers ont toutes les raisons de se méfier."

Wilfried Neven reste néanmoins persuadé qu'il faut briser le tabou, tout en précisant que les courtiers qui s'adaptent n'ont pas d'inquiétudes à avoir. Les courtiers savent comment démarcher les clients. "C'est ce qui fait la force de la distribution traditionnelle par rapport aux nouveaux canaux directs. Comme concurrentes, les banques sont plus dangereuses, mais elles doivent aussi s'adapter. D'ailleurs, pour les indépendants et les entreprises, le courtage reste encore et toujours le canal de distribution le plus puissant."

Jan Van Autreve reconnaît que les produits simples sont facilement commercialisables via le canal bancaire. Il s'attend à ce que la digitalisation se poursuive, même si elle se fait de façon plus progressive en Belgique que dans certains pays limitrophes. Selon lui, l'homme et la technologie doivent avant tout se compléter. Ce qui l'intéresse surtout, c'est de voir jusqu'où le courtier va continuer à se digitaliser et à quoi ressemblera l'intermédiaire digital dans le futur.



A l'occasion du quinzième CEO event organisé par Decavi, cinq questions ont été soumises par Laurent Feiner aux CEO de trois compagnies d'assurance.

Et Jef Van In d'ajouter que le courtier et l'assureur doivent évoluer ensemble. Il a également complimenté les pouvoirs publics belges pour le lancement de 'its-me'.

Que va apporter l'évolution technologique?

Wilfried Neven ne voit que des avantages dans la digitalisation; elle va faire baisser les coûts et permettre davantage de segmentation. Elle va peut-être entraîner la disparition de certains emplois, mais ce sont pour la plupart des emplois qui n'intéressent personne. Par contre, la technologie nous permet de créer d'autres emplois.

"On ne peut pas empêcher cette évolution technologique", a ajouté Jan Van Autreve. "Donc autant profiter de ses avantages. Actuellement, nous appliquons des tarifs de base et nous facturons des surprimes aux clients. La technologie va nous permettre de proposer des tarifs de base et, si le client présente un profil favorable, de diminuer sa prime. Bref, tout bénéfique pour notre image."

"Nous considérons la robotique et l'IA comme des outils qui libèrent nos collaborateurs des tâches répétitives et leur permettent ainsi de se mettre encore mieux au service du client et du courtier", confirme Jan Van In. "Pour les particuliers, le fait de pouvoir souscrire facilement les assurances standard en ligne est un avantage, bien que, pour certaines applications, les assureurs soient tributaires des pouvoirs publics. En Wallonie, les données cadastrales ne sont pas encore numérisées, et à cause de cela, les demandes d'assurance Habitation dans cette Région sont traitées moins rapidement par AXA.

A quels nouveaux produits peut-on s'attendre?

Wilfried Neven: "Il va falloir développer toute une série de nouveaux produits. Mais développer de nouveaux produits, c'est quelque chose que le secteur a toujours fait. La différence, c'est que ces 'nouveaux risques' surgissent beaucoup plus vite qu'avant. Pour les cyber risques,

les clients attendent plus qu'une assurance, il leur faut aussi de la prévention et de l'assistance. Il y a aussi l'économie de partage qui nécessite une approche différente, mais le public cible est encore relativement restreint. Aujourd'hui, nous disposons de plus de données pour évaluer les risques, mais nous devons encore apprendre à mieux utiliser ces données."

A court et moyen terme, Jan Van Autreve pense principalement aux produits liés au vieillissement. "A long terme, on vivra et on restera actif significativement plus longtemps. Ce qui va modifier le mode de vie traditionnel. A quoi ressemblera notre vie lorsqu'on restera actif jusqu'à 100 ans et qu'on vivra en moyenne 130 ans?"

En plus des risques énoncés ci-dessus, Jef Van In a également insisté sur les conséquences du changement climatique.

Quels objectifs sociétaux soutenez-vous?

Wilfried Neven: "Nous prenons des initiatives pour lutter contre le changement climatique, aussi bien en tant qu'investisseur qu'en tant qu'assureur. Mais nous participons aussi à des projets en faveur de l'inclusion sociale par exemple."

Jan Van Autreve a quant à lui cité la chaire que NN a créée avec l'Université de Gand pour mieux comprendre notre quête du bonheur et pour améliorer notre sentiment de bonheur. "En fait, nous voulons tous la même chose: vivre sainement et heureux. C'est pour cela qu'a été créée la plateforme du bonheur, et que le NN Running Club motive tout un chacun à bouger davantage, car cela **booste** notre sentiment de bonheur."

Jef Van In a encore ajouté qu'un assureur moderne ne se contente pas d'intervenir en cas de sinistre, mais qu'il protège aussi autant que possible, ce qui comprend aussi une politique adaptée en matière de diversité et de mobilité. Il a également fait référence à la recherche scientifique sur la démence, et au projet pour les enfants de milieux défavorisés qui rendent visite à des professionnels pour découvrir différents métiers.