



DIGITALISATION & BEYOND INSURANCE

CONFÉRENCE DE PRESSE BELFIUS INSURANCE
09.09.2019





1. Rappel des chiffres S1 2019
2. Le digital comme levier de la satisfaction client
3. Beyond Insurance
4. Derniers investissements belges



1 Rappel des chiffres S1 2019

- 2. Le digital comme levier de la satisfaction client
- 3. Beyond Insurance
- 4. Derniers investissements belges

Belfius Insurance

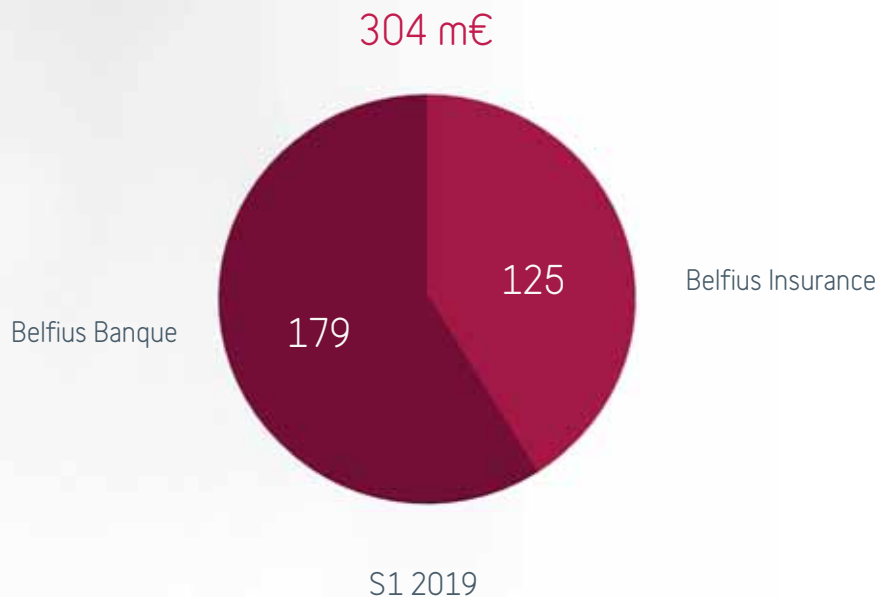
ASSUREUR BELGE À 100%, 5^e SUR LE MARCHÉ BELGE

PARTICULIERS, PME & PROFESSIONS LIBÉRALES COMME ACTIVITÉ CLÉ

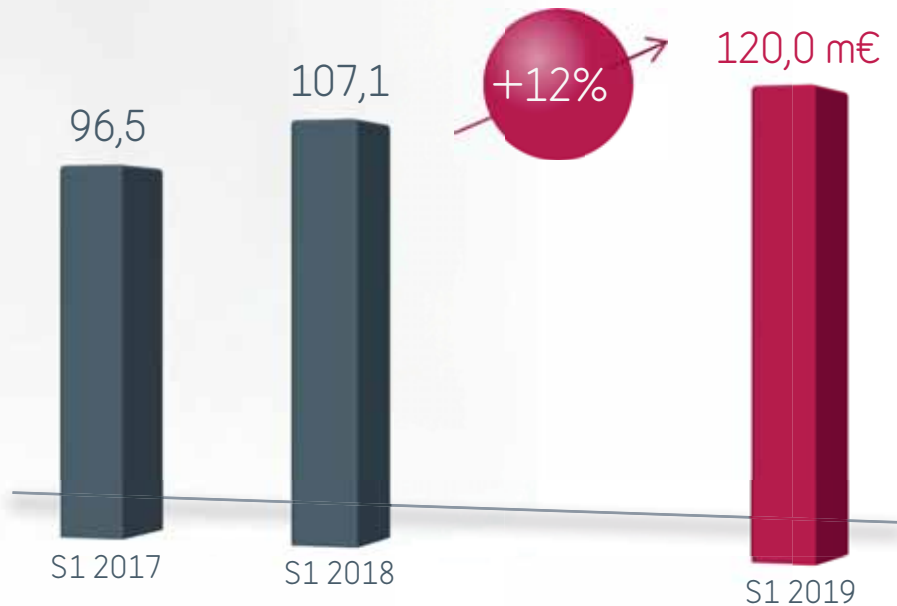
3 MARQUES COMPLÉMENTAIRES, DISTRIBUTION VIA DES CANAUX EXCLUSIFS



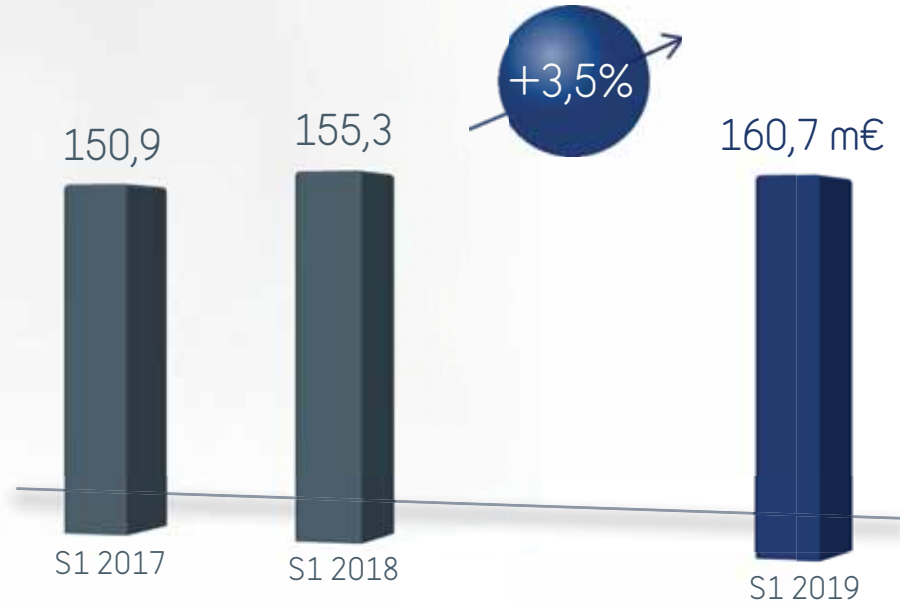
Le résultat net de 125 millions représente plus d'1/3 du groupe Belfius



L'encaissement des primes Non-Vie Retail & Business continue à croître plus fortement que le marché

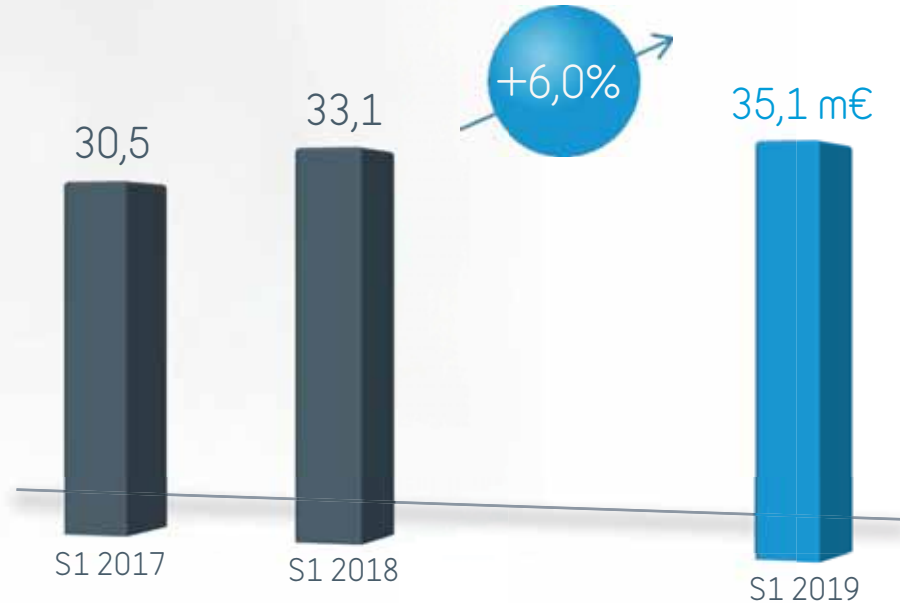


L'encaissement des primes Non-Vie Retail & Business continue à croître plus fortement que le marché



L'encaissement des primes Non-Vie Retail & Business continue à croître plus fortement que le marché

Corona Direct
Assurances





1. Rappel des chiffres S1 2019

2

Le digital comme levier de la satisfaction client

3. Beyond Insurance

4. Derniers investissements belges

Le digital comme levier de la satisfaction client

Consommateur « phygital » = canal physique et digital



Modèle omnichannel = technologie + expertise & conseil

2018

Souscription digitale E2E d'une assurance auto app-normale



2019

Expérience utilisateur inégalée pour déclarer un sinistre



Vidéo
expertise



Vivre un sinistre est un moment clé
pour chaque client

Belfius est aux côtés de ses clients pour les
accompagner et leur offrir une expérience
optimale

... grâce à la technologie inclusive
(technology + human)



Notre ambition

UN PARTENAIRE DYNAMIQUE ET UN FOURNISSEUR DE SOLUTIONS

- DES PROCESSUS COMPLÈTEMENT RÉINVENTÉS ET CONTINUELLEMENT AMÉLIORÉS. PLUS RAPIDE, PLUS TRANSPARENT, PLUS PROACTIF
- EN INNOVANT VIA DES TECHNOLOGIES DE POINTE
- EN OFFRANT DE NOUVEAUX SERVICES ET EN RÉPONDANT AUX EXIGENCES DE TOUS NOS CLIENTS, MÊME LORS D'UN SINISTRE NON COUVERT

Le chatbot myBo facilite la déclaration de sinistre

La meilleure expérience client...

Interactions directes avec le chatbot pour guider le client de A à Z

Feedback immédiat si le sinistre est couvert ou non

Ouverture du dossier en temps réel

Indication des prochaines étapes du dossier en fonction du choix laissé au client (ex. : réparation en nature)



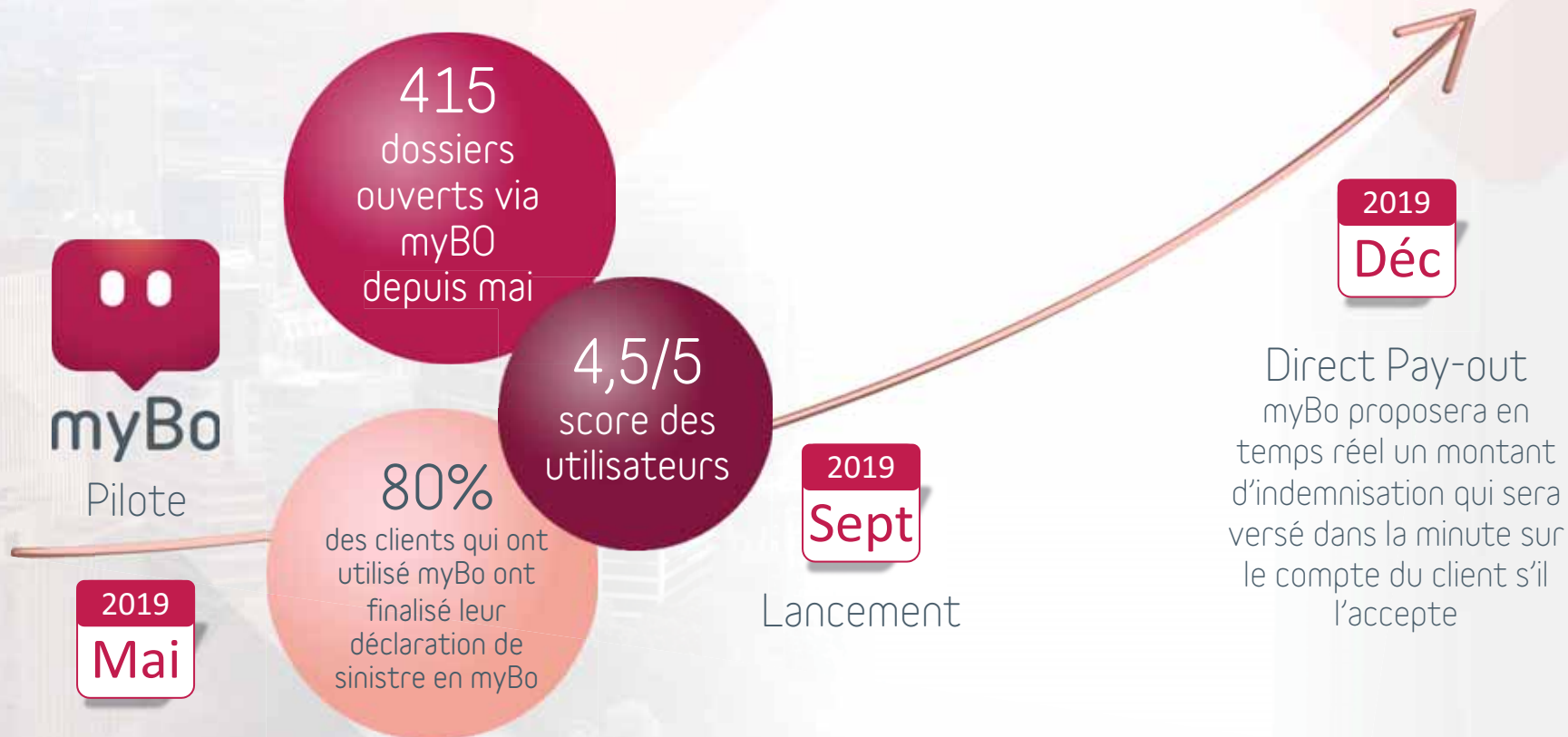
... grâce à des technologies de pointe

Application de messagerie user friendly

Natural Language Processing

Lien automatique avec les systèmes opérationnels Belfius

Le pilote myBo rencontre les attentes des clients



A close-up, soft-focus photograph of a woman's face, showing her eyes looking upwards and to the right. The image is partially obscured by a light gray overlay on the right side where the text is located.

Vidéo expertise,
expertise à distance et en direct

Vidéo expertise, expertise à distance et en direct

Plus rapide, plus transparente, plus flexible...

Utilisation du smartphone ou de la
tablette du client

Lien simple et sécurisé pour
accéder à la vidéo expertise

Vidéo, image et son de qualité



... une manière fiable et efficace pour mener une
expertise

Expertise à distance

Vitesse de résolution grâce à l'évaluation rapide
du dommage et de l'indemnisation

Moment qui convient le mieux au client

... pour offrir une expérience optimale aux clients

- 
1. Rappel des chiffres S1 2019
 2. Digital comme levier de la satisfaction client

3 Beyond Insurance

4. Derniers investissements belges

Jaimy met des particuliers qui ont un projet de rénovation en relation avec des professionnels spécialisés



Jaimy met des particuliers qui ont un projet de rénovation en relation avec des professionnels spécialisés

10 catégories de travaux



Tout le territoire national



10.000+ jobs sur la plateforme

En croissance de + 100
demandes par jour

Un processus
client simple



Input des
données



Belfius
Pop-Up



Bientôt encore plus facile avec
l'arrivée de Jaimy dans l'app Belfius!



Ajout d'une
description, de
photos ou de vidéos



< 1 min



Validation de la
demande par Jaimy

Jaimy étend son réseau de professionnels pour devenir la référence sur le marché

2.000+ professionnels

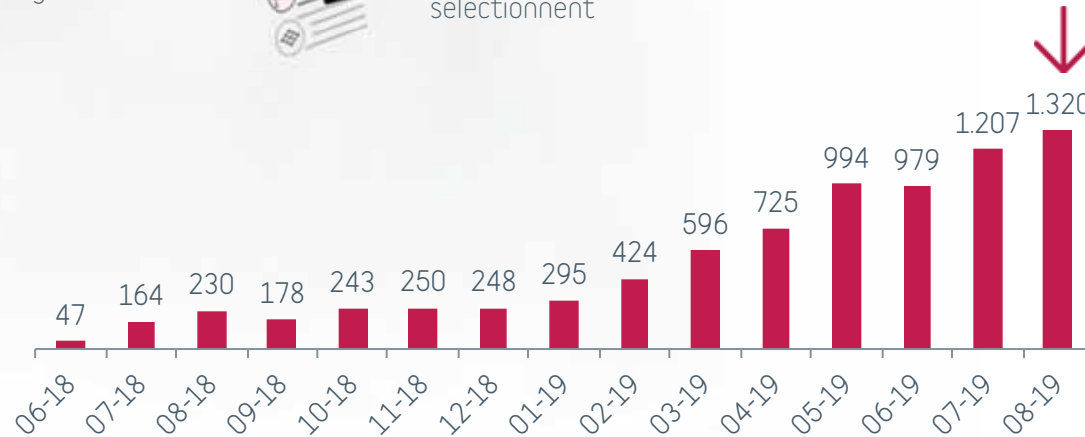
10.000+ jobs sur la plateforme

...consultent les
offres de jobs
gratuitement...



...et ne paient
que pour les
offres qu'ils
sélectionnent

En croissance de + 100
demandes par jour





Marché & tendances Ageing

« OLD IS THE NEW YOUNG »

POPULATION DE SENIORS VIVANT SEULS EN BELGIQUE EN CROISSANCE

DEVENIR PLUS ÂGÉ EST CHER

LA TECHNOLOGIE PEUT AMÉLIORER LA VIE À DOMICILE



Notre vision

UNE MANIÈRE DIFFÉRENTE DONT NOUS PRENONS SOIN DE NOS SENIORS

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES COMME L'IOT ET LE MACHINE
LEARNING POUR RELEVER CES DÉFIS

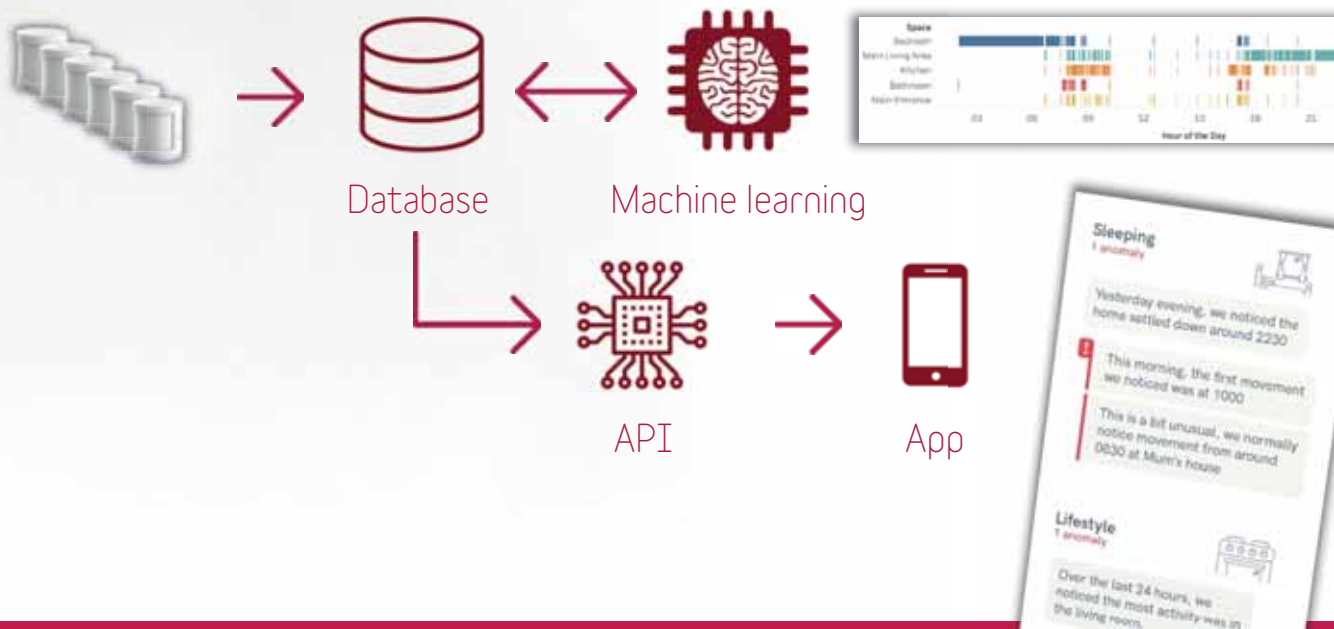
Grâce à la technologie, permettre aux seniors de
profiter de la vie à domicile plus longtemps

Notre solution

DES APPAREILS DOMESTIQUES CONNECTÉS ET LE MACHINE LEARNING
POUR CONSTRUIRE UNE SOLUTION ABORDABLE

PERMETTANT AUX SENIORS DE VIVRE CHEZ EUX PLUS LONGTEMPS

TOUT EN APPORTANT LA TRANQUILLITÉ D'ESPRIT À LEURS ENFANTS





Lancement
en Q4 2019



- 
1. Rappel des chiffres S1 2019
 2. Digital comme levier de la satisfaction client
 3. Beyond Insurance

4 Derniers investissements belges



L'économie belge au centre des investissements de Belfius Insurance

PORTEFEUILLE CENTRÉ SUR LES INVESTISSEMENTS BELGES ET DURABLES

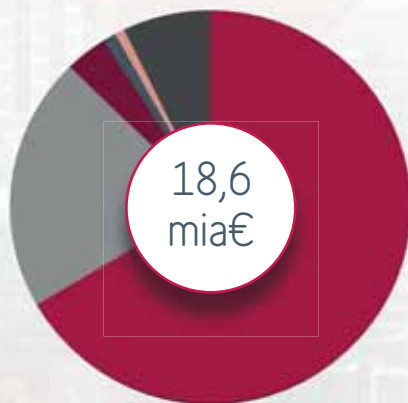
ACTEUR DU MARCHÉ BELGE POUR LA LOCATION DE BUREAUX ET PROPRIÉTAIRE DE DIVERSES MAISONS DE REPOS

INVESTISSEMENTS DANS LES STARTUPS VIA DES PARTENARIATS

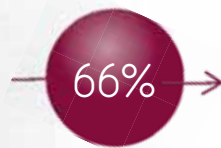
Rôle actif dans l'économie belge :

66% des actifs investis dans l'économie belge

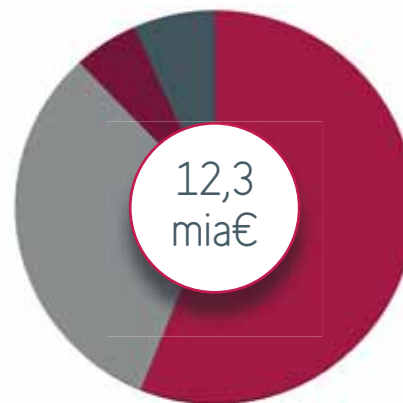
Portefeuille total



- Obligations / taux : 66,7%
- Crédits hypothécaires : 21,1%
- Bâtiments : 3,5%
- Trésorerie : 1,1%
- Fonds monétaires : 0,3%
- Actions : 7,3%



Investissements belges



- Obligations / taux : 55,9%
- Crédits hypothécaires : 32%
- Bâtiments : 5,3%
- Actions : 6,8%

Belfius Insurance soutient les nouvelles
technologies, la biotech et les
infrastructures belges



Rôle actif dans l'économie belge :
70% d'investissements immobiliers dans des bureaux,
30% dans le financement de maisons de repos



Belfius Insurance investit également dans les startups belges



Engagement de €10 millions dans l'incubateur de startups
The Birdhouse: 3700+ soumissions & 83 approbations
depuis 2016



Engagement de €10 millions dans le fonds
d'investissement WING qui finance les startups
digitales



534 soumissions & 92 approbations depuis 2017

tricount



e-peas
semiconductant



Ambition 2025

CONSERVER UNE CROISSANCE RENTABLE VIA NOS 3 MARQUES



AMÉLIORER CONTINUUELLEMENT L'EXPÉRIENCE DE NOS CLIENTS POUR DEVENIR LEUR PARTENAIRE DE PRÉDILECTION

ÉLARGIR LE SCOPE DU « BEYOND INSURANCE » AVEC NOS NOUVELLES VENTURES