Persconferentie Belfius Insurance

08.10.2018

Structuur Belfius Insurance

FPIM

Belfius Bank

Belfius Insurance

Belfius Bank & Verzekeringen

DVV verzekeringen

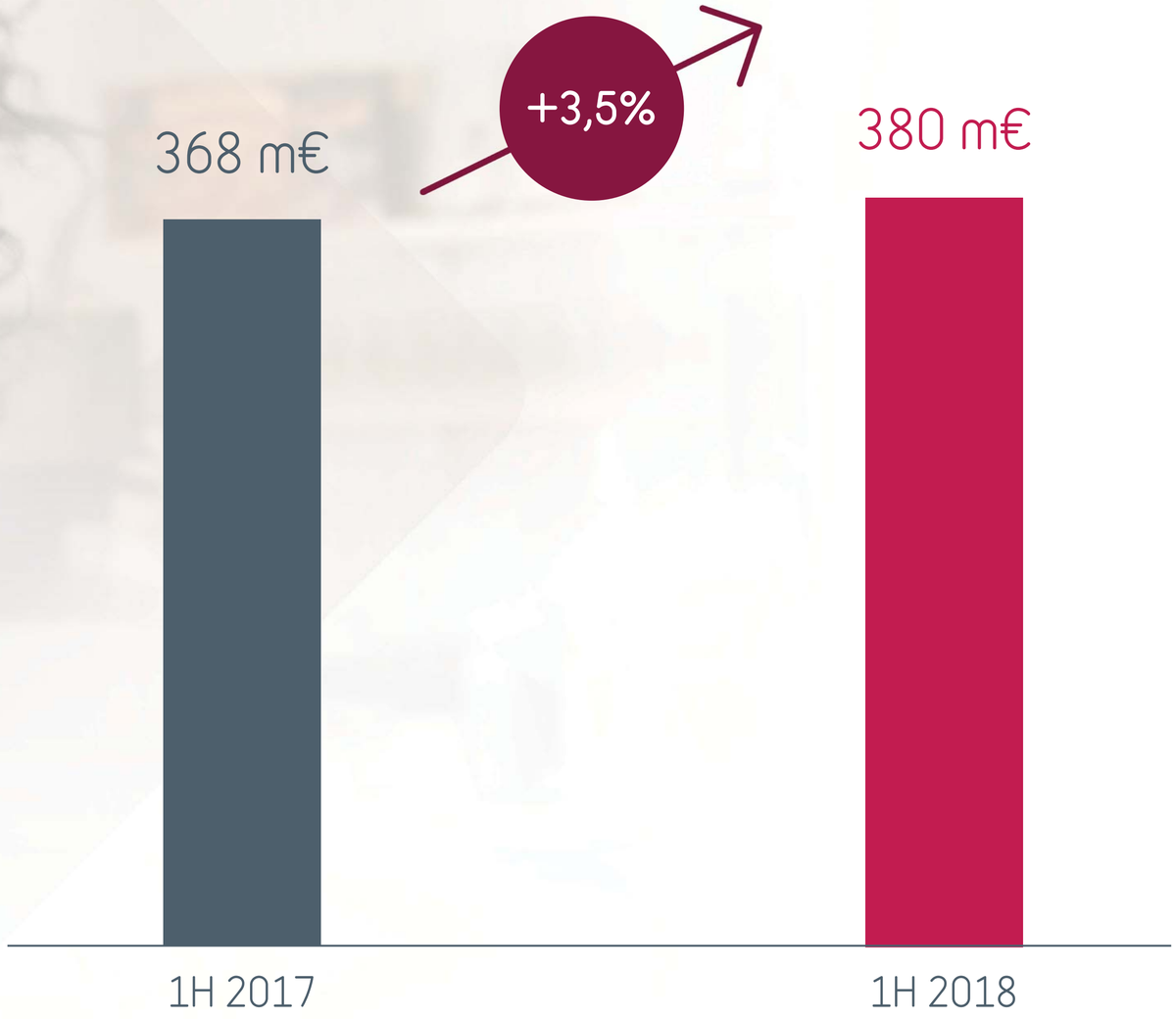
Corona Direct Verzekeringen

#5

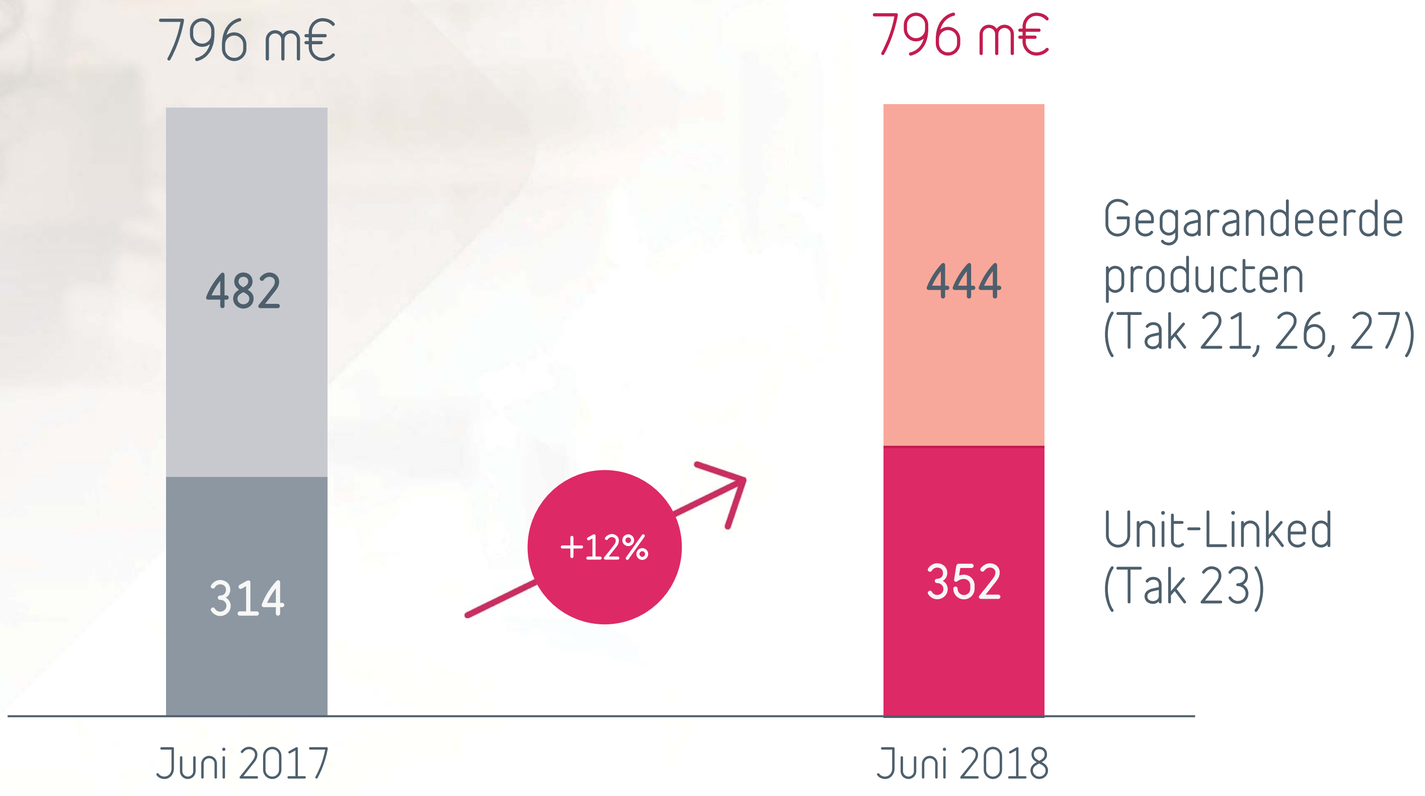
verzekeraar van de Belgische markt

Bron: Assuralia

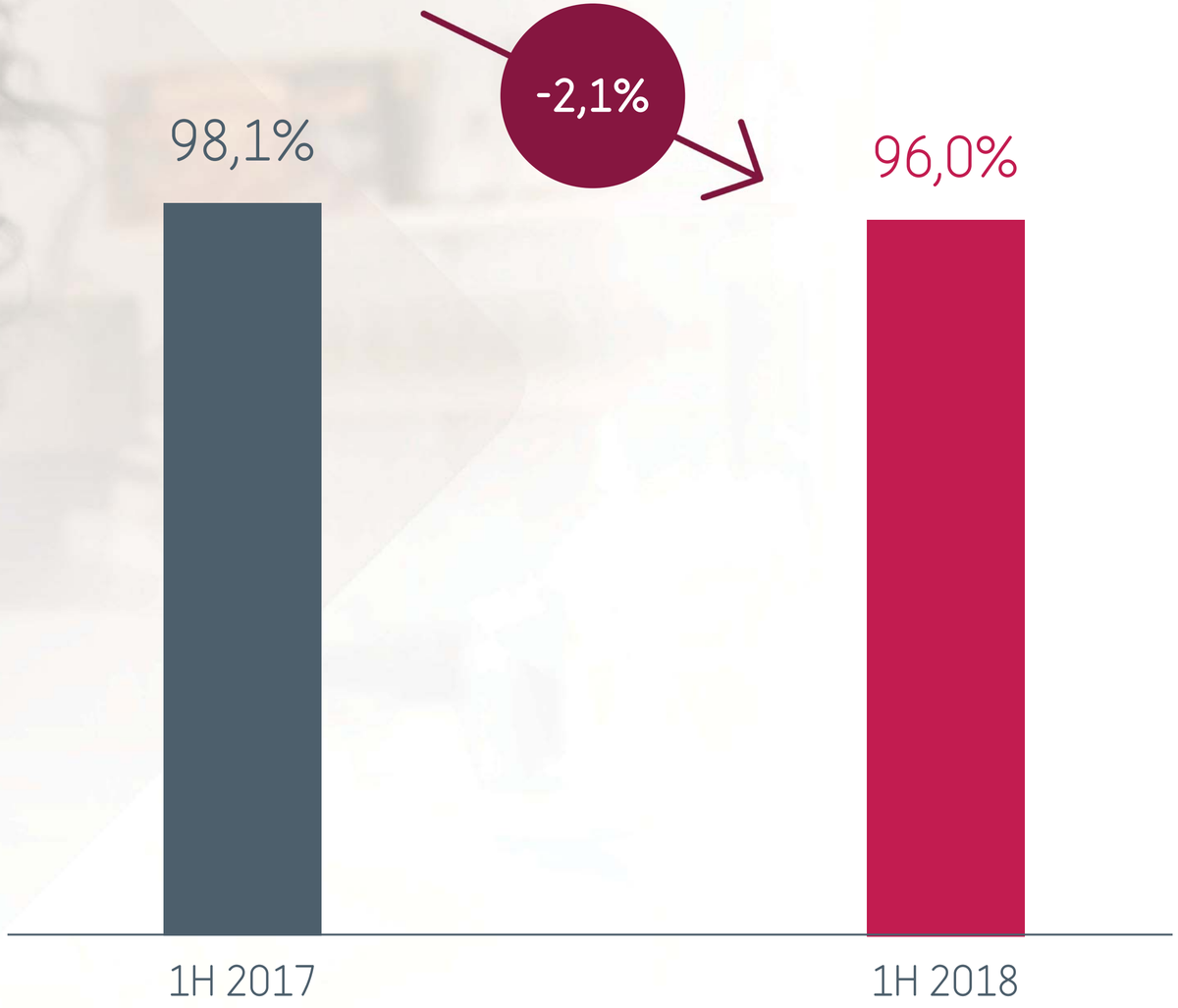
Niet-Leven Belfius Insurance:
Premie-incasso stijgt met 3,5% en overtreft de groei van de markt



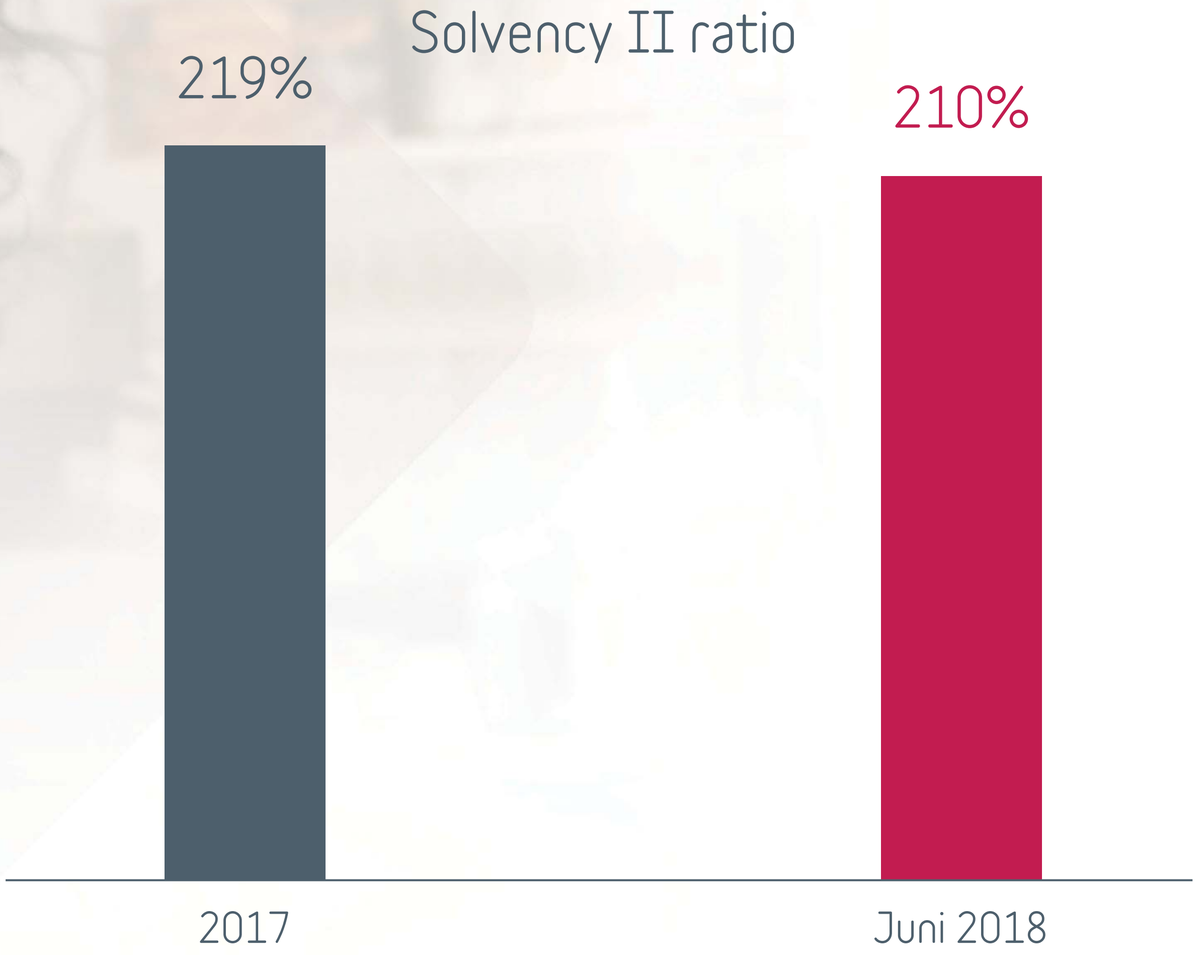
Leven Belfius Insurance:
Premie-incasso op hoog niveau met strategische switch van Tak 21 naar Tak 23



Combined Ratio verbetert tot 96%



Uitstekende solvabiliteit (na dividend)



Uitdagingen

- Evolutie verwachtingen van de klanten
- Verruiming aanbod voor de klant
- Verschuiving in distributie-landschap
- Schaalvergroting en nieuwe businessmodellen
- Digitale revolutie en optimaal gebruik van technologie

Distributiemodel

Michel Luttgens
Chief Distribution Officer

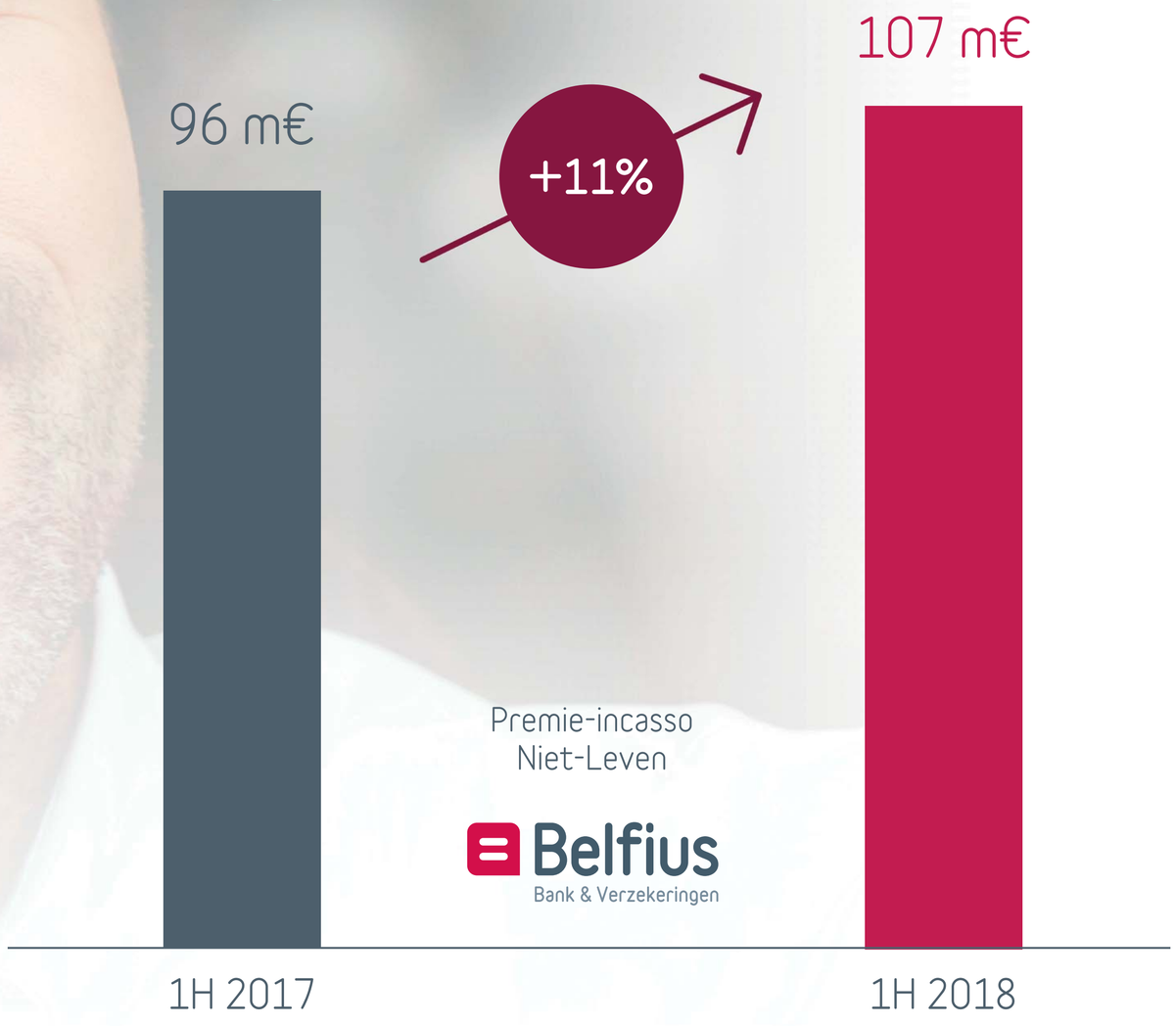
Sterkste stijger Niet-Leven op Belgische retailmarkt

Belfius Bank & Verzekeringen → One-stop shopping

DVV verzekeringen → Expertise

Corona Direct Verzekeringen → Direct

Spectaculaire groei Niet-Leven bancassurance dankzij Belfius Together



Spectaculaire groei Niet-Leven bancassurance dankzij Belfius Together

Bancassurance-model = groeimodel

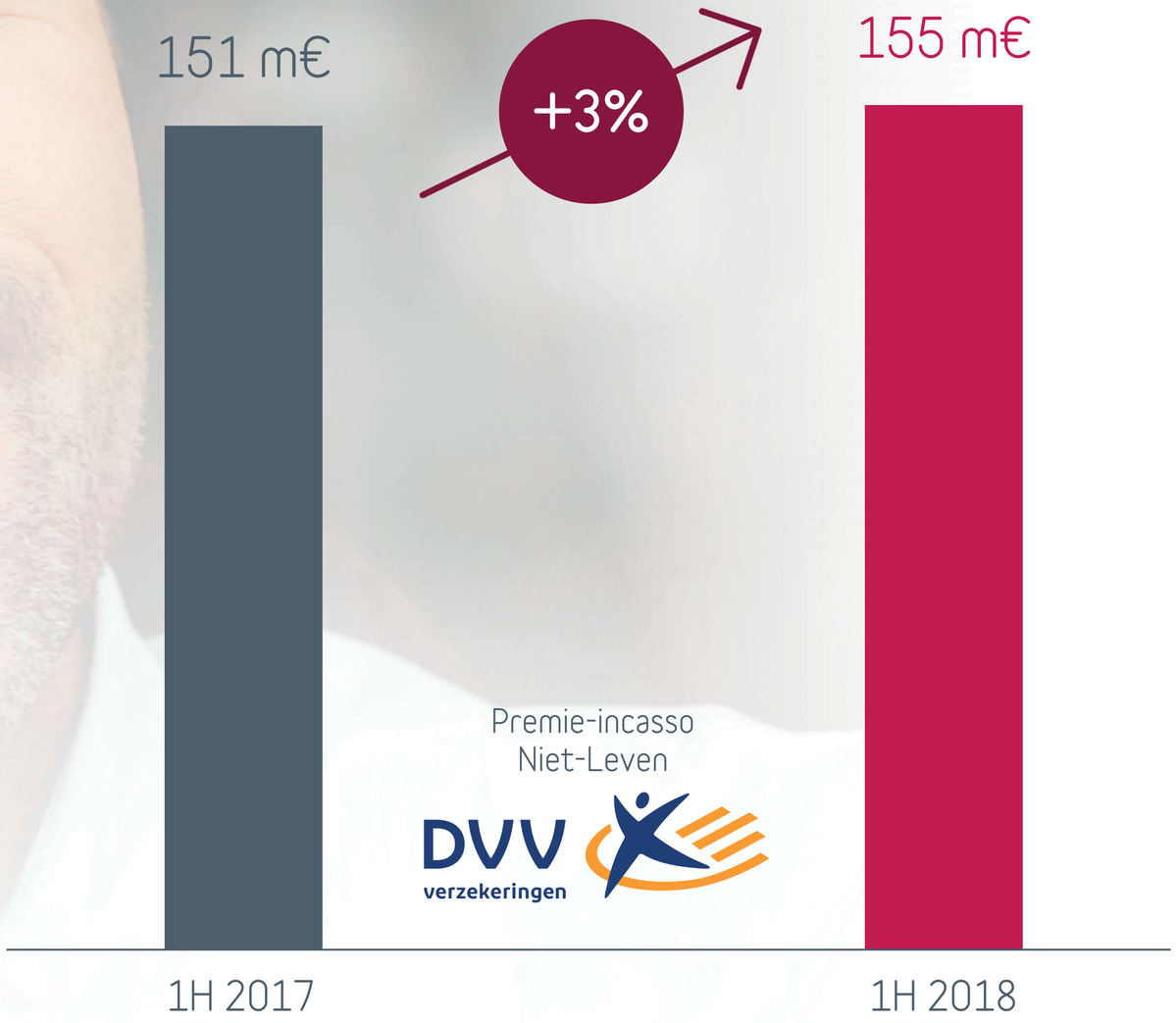
Betere service door grote kennis van de klant

Digitale contactfrequentie is cruciaal

Sterkere focus op verzekeringen voor particulieren en KMO's

Innovatieve omnichannel aanpak voor autoverzekeringen

DVV verzekeringen: sterke groei in mature markt



DVV verzekeringen: sterke groei in mature markt

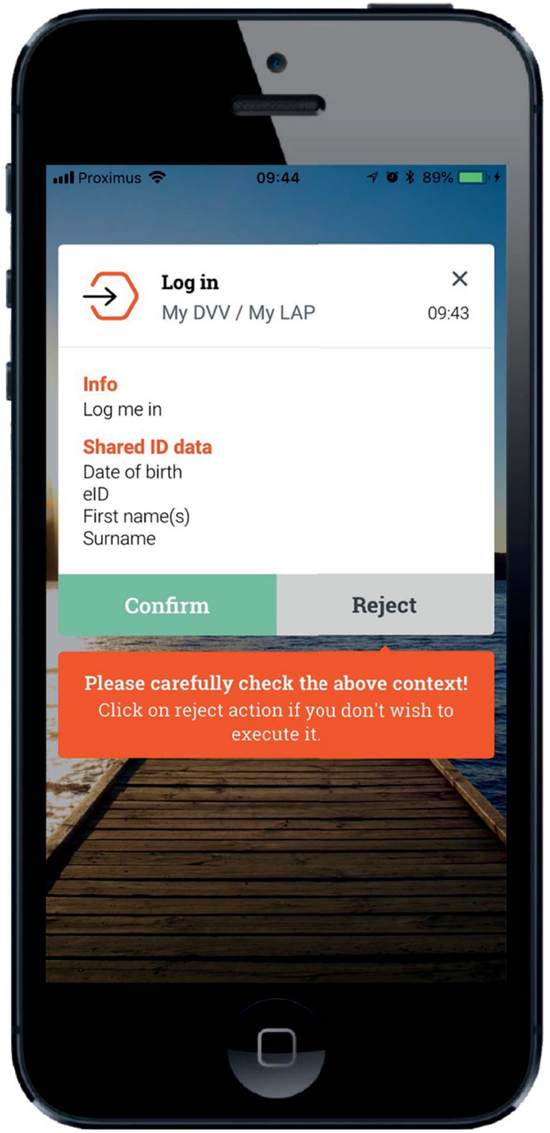
Exclusief net

Gespecialiseerd in Niet-Leven

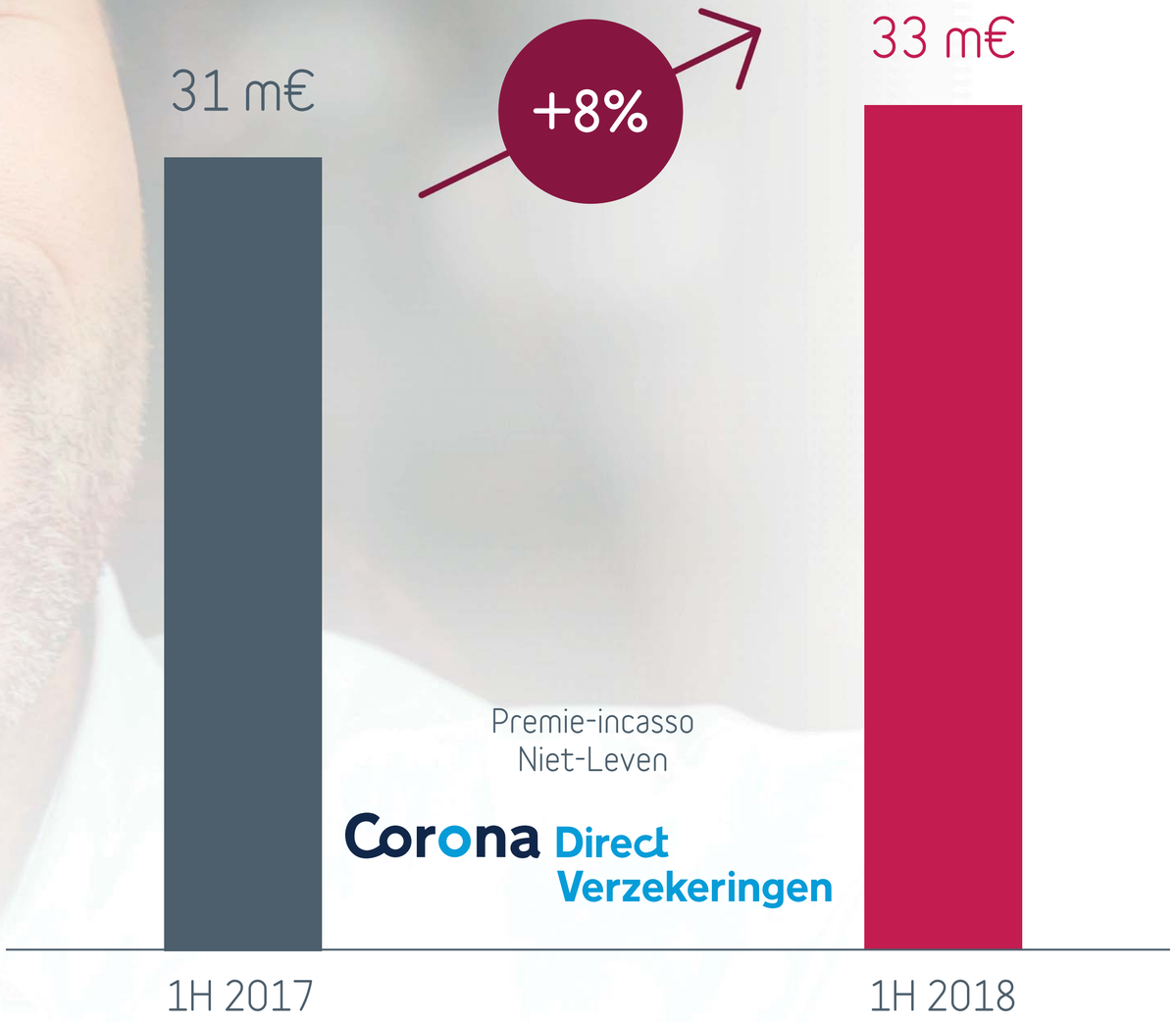
Zeer hoge klantentevredenheid na schade

MyDVV met login via Itsme geeft convenience voor digital minded klanten

Klantenzone met state of the art authentificatie



Sterke groei van Corona direct



Sterke groei van Corona direct

100% directe verzekeraar

Niche van kilometerverzekering

Innovatieve digitale speler, verzekeringslabo binnen Belfius

Persoonlijke bijstand 24/7

Standaard inbegrepen in autoverzekering

Bellen en op vraag iemand ter plaatse

Dag nadien nazorg call

Innovatie

Els Blaton
Chief Operations Officer

Uitdagingen en opportuniteiten

Verwachtingen van
de klanten wijzigen

Innovatieve technieken
(AI, IOT, ...)
en gebruik van data

Totaalaanbod & end-to-end
customer journey
geïntegreerd met digital

Belfius zet een nieuwe benchmark
in digital-omnichannel autoverzekeringen...

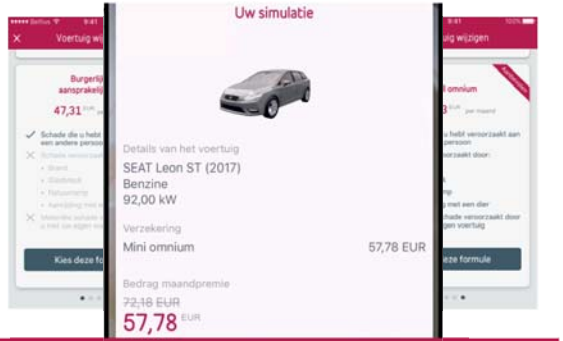
En biedt dezelfde klantenervaring
voor verzekeringen als voor de bank

Belfius zet een nieuwe benchmark in digital-omnichannel autoverzekeringen in België

Klantgericht

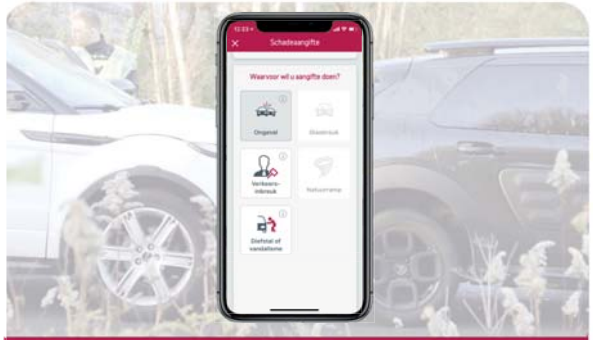
Mobile first

Scherpe prijs in 2’ obv nummerplaat



Geïndividualiseerd aanbod obv data

Digitale handtekening



Digitaal afhandelen van claims

Een ongeziene digitale autoverzekering, geïntegreerd in een omnichannel aanpak voor een optimale klantenervaring

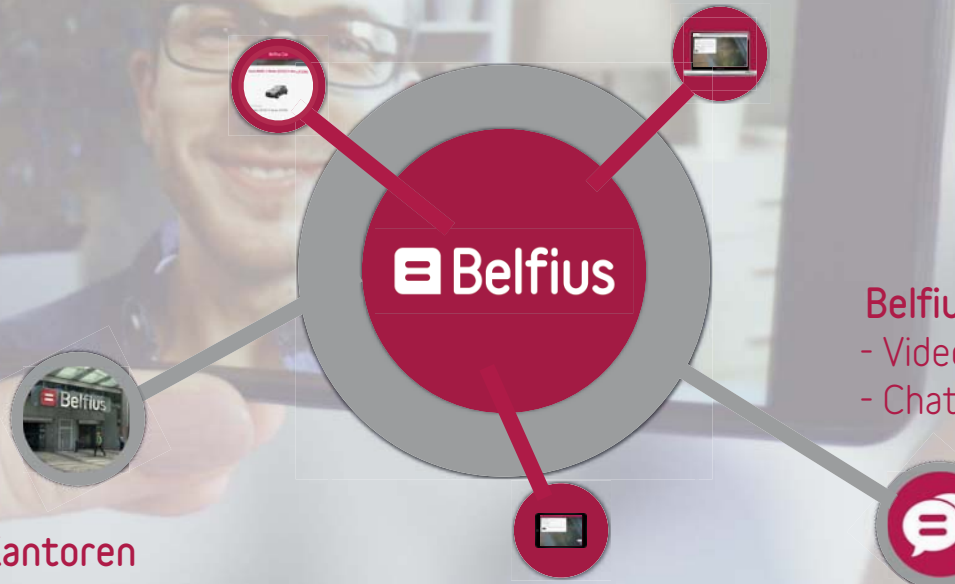
Top digitale ervaring

Een ongeziene digitale autoverzekering, geïntegreerd in een omnichannel aanpak voor een optimale klantenervaring

Top digitale ervaring

+

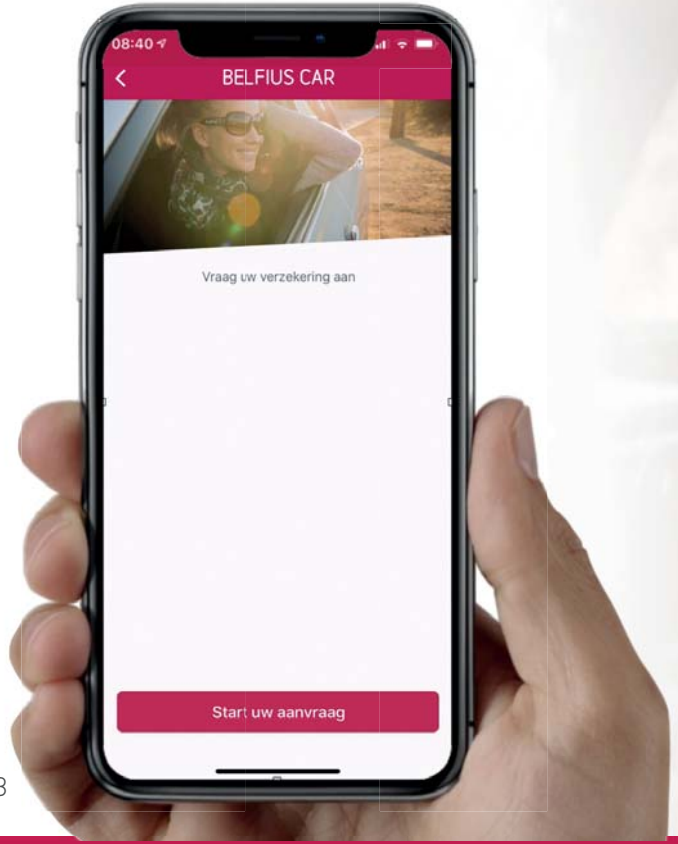
Professioneel advies



Belfius Connect
- Videocall
- Chat

Kantoren
- Afspraak maken

Top digitale ervaring op smartphone, tablet en PC, gericht op een maximale digitale conversie



Klantgerichte - innovatieve - mobile first ervaring

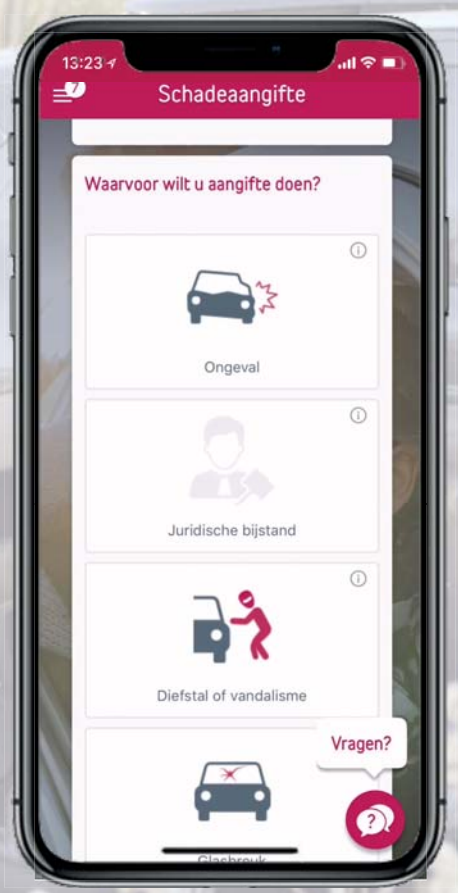
- Invoeren van nummerplaat of scannen van chassisnummer
- Maximaal gebruik van data
- Automatisch opzeggen van huidige verzekering
- Ondertekening van contract via de vinger op het scherm

Een nieuwe benchmark in het digitaal omnichannel afhandelen van schadegevallen

80% van de klanten die een schadegeval willen afhandelen, krijgen een instant antwoord via de digitale Claims-module

Met:

- link naar Touring Glass
- Garage locator voor onmiddellijke afspraak
- upload foto van Europees Aanrijdingsformulier
- transparant zicht op het volledige herstellingsproces



Positionering & campagne

Mieke Debeerst
Chief Communications & Customer experience Officer

Unieke positionering

Human

Persoonlijk advies dichtbij

Positionering app

→ complementair aan kantoren
→ eenvoud, toegankelijk
→ high touch

Digital

Unieke klantenervaring

- onderschrijven
- schade

- Abnormaal gelet op het innovatieve disruptieve karakter
- Normaal als je vergelijkt met andere sectoren

Belfius innoveert met...
de app-normale autoverzekering

Belfius
Bank & Verzekeringen

De app-normale autoverzekering

Uw wagen wordt steeds slimmer. Maar evolueert uw verzekering mee? **Belfius innoveert met de app-normale autoverzekering:**

- **Eenvoudig** uw scherpe prijs via uw nummerplaat in uw kantoor of via uw Belfius-app
- **Snel** afgesloten via uw digitale handtekening
- **Efficiënt** opgevolgd in real time

Ontdek alle voordelen

Bereken uw prijs in 2 minuten

1-MIN-058

Uw nummerplaat ingeven volstaat!

Campagne: radio

Omnichannel

Prijs

Schade

Innovation

Laurent Goudemant
Chief Markets & Technical Officer

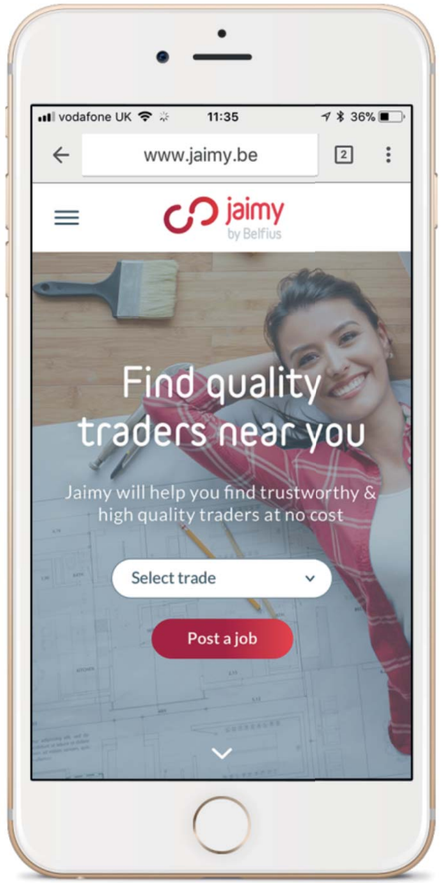
jaimy
by Belfius

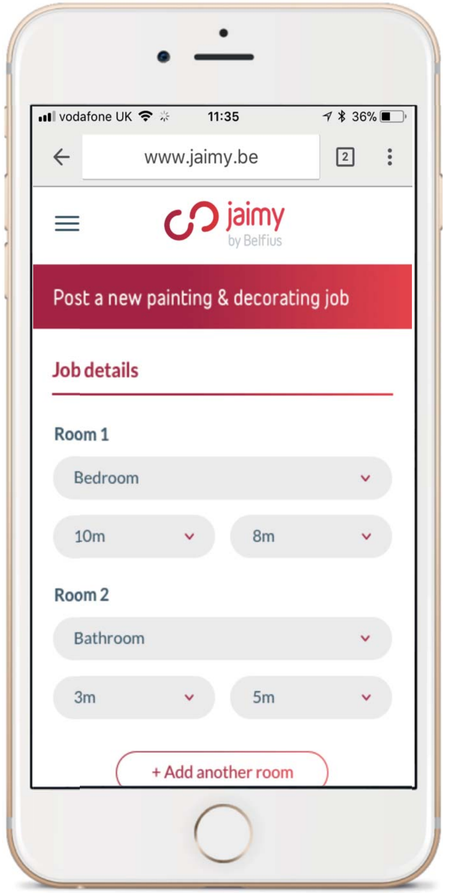
Met jaimy creëren we een intelligente marktplaats voor alle Belgen die nood hebben aan een kwalitatieve vakman in de regio

www.jaimy.be

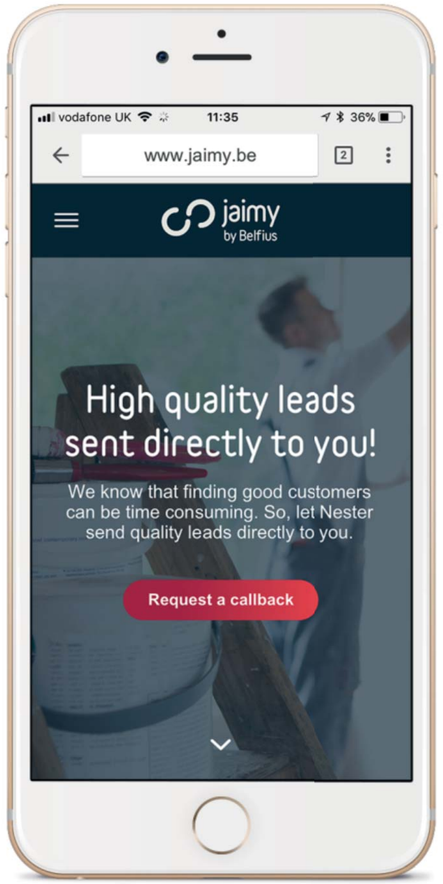
jaimy is een intelligente marktplaats die particulieren koppelt aan kwalitatieve vakmannen in de regio

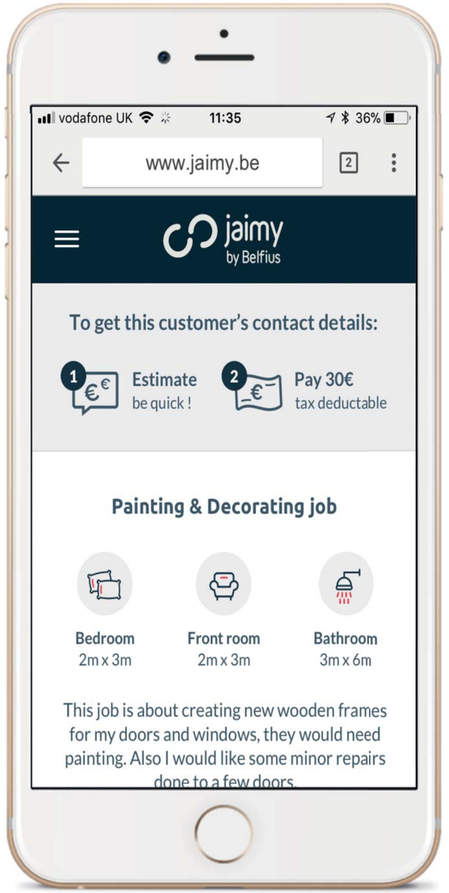
Particulier



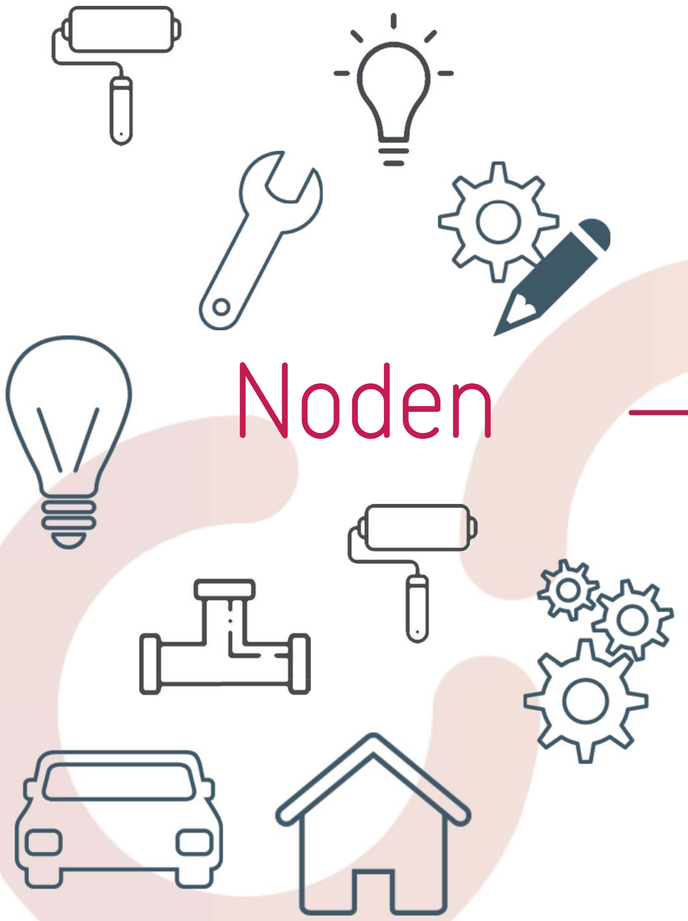


Vakman



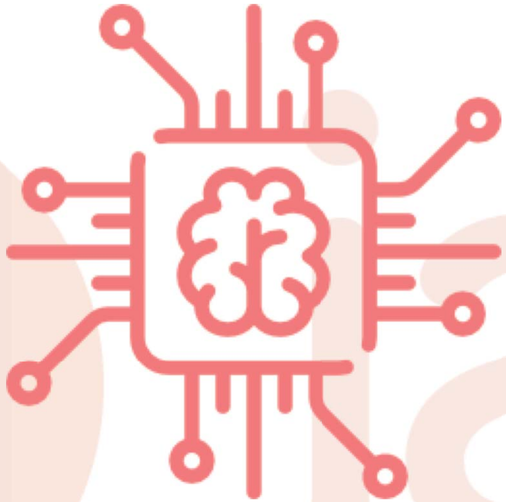


Particulieren en vakmannen worden gematcht door een AI-systeem dat rekening houdt met de specifieke noden



Noden

Matching Engine



Lerend systeem gevoed door data
(Beroep, locatie, taal, ...)

Pro's

Voordelen voor de jaimy-gebruikers

Particulieren

Kwalitatieve vakmannen vinden

Convenience en snelheid

Prijzen vergelijken (3 offertes)

Aanbod van bancaire en verzekeringsproducten

Vakmannen

Onnodige offertes vermijden

Kwalitatieve opdrachten vinden

Nieuw prospectiekanaal

Starters op weg helpen

jaimy is nu live in 5 regio’s en biedt 4 diensten aan

Uitbreiding naar meer regio’s en diensten in 2019

745 opdrachten in:

Brussel, Antwerpen, Gent, Brugge, Luik

536 pro’s:

Schilders-decorateurs, loodgieters, elektriciens, glaszetters

Rol in de Belgische economie

Frédéric Van Der Schueren
Chief Financial Officer

Belfius Insurance ondersteunt en investeert in de Belgische economie

Sterk Belgisch getinte investeringsportefeuille

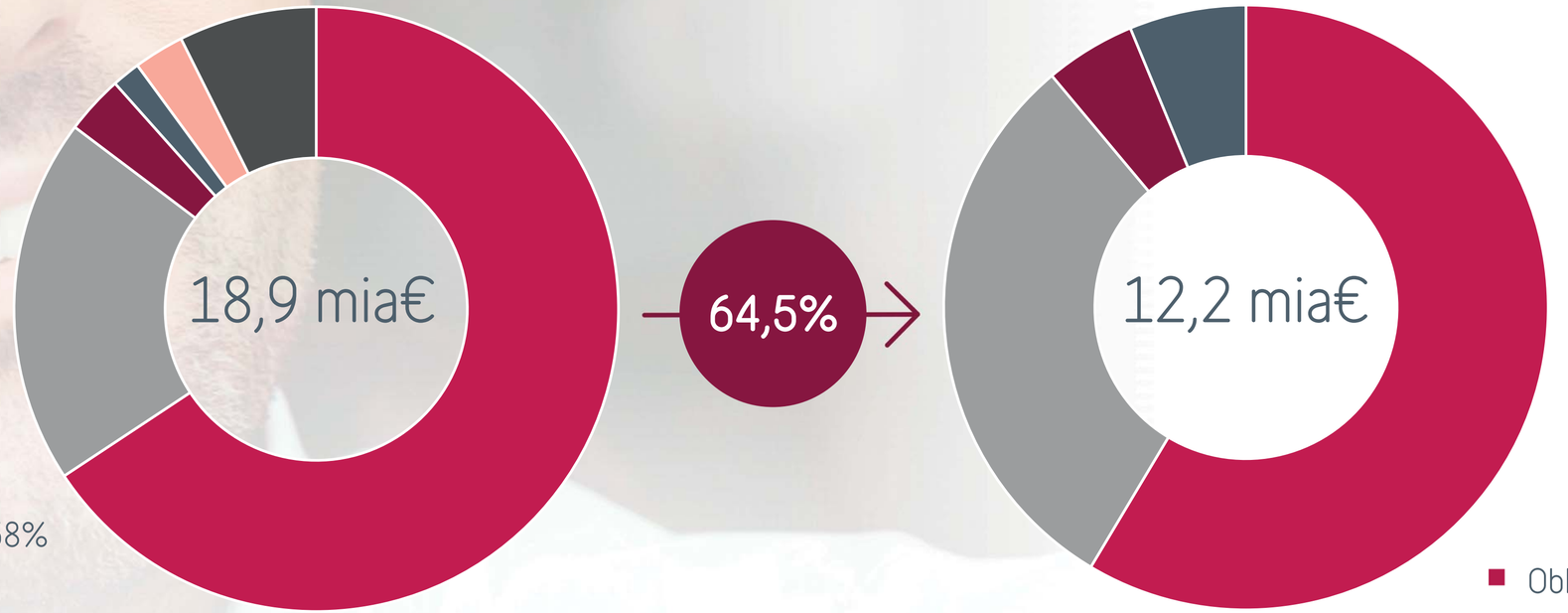
Actief op de Belgische markt voor de verhuur van kantoorgebouwen en eigenaar van rusthuizen

Partner van start-ups

Sterk Belgisch getinte investeringsportefeuille

64,5% wordt rechtstreeks geïnvesteerd in de Belgische economie

AUM



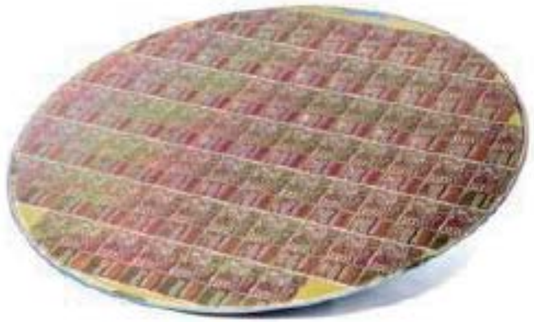
- Obligaties/rente: 65,70%
- Hypothecaire kredieten: 19,58%
- Gebouwen: 3,13%
- Cash : 1,51%
- Monetaire fondsen: 2,7%
- Aandelen: 7,38%

- Obligaties/rente: 58,58%
- Hypothecaire kredieten: 30,32%
- Gebouwen: 4,85%
- Aandelen: 6,25%

Cijfers 30.06.2018

Belfius Insurance investeert in diverse Belgische sectoren

TINC



imec xpand

NEWTON BIOCAPITAL

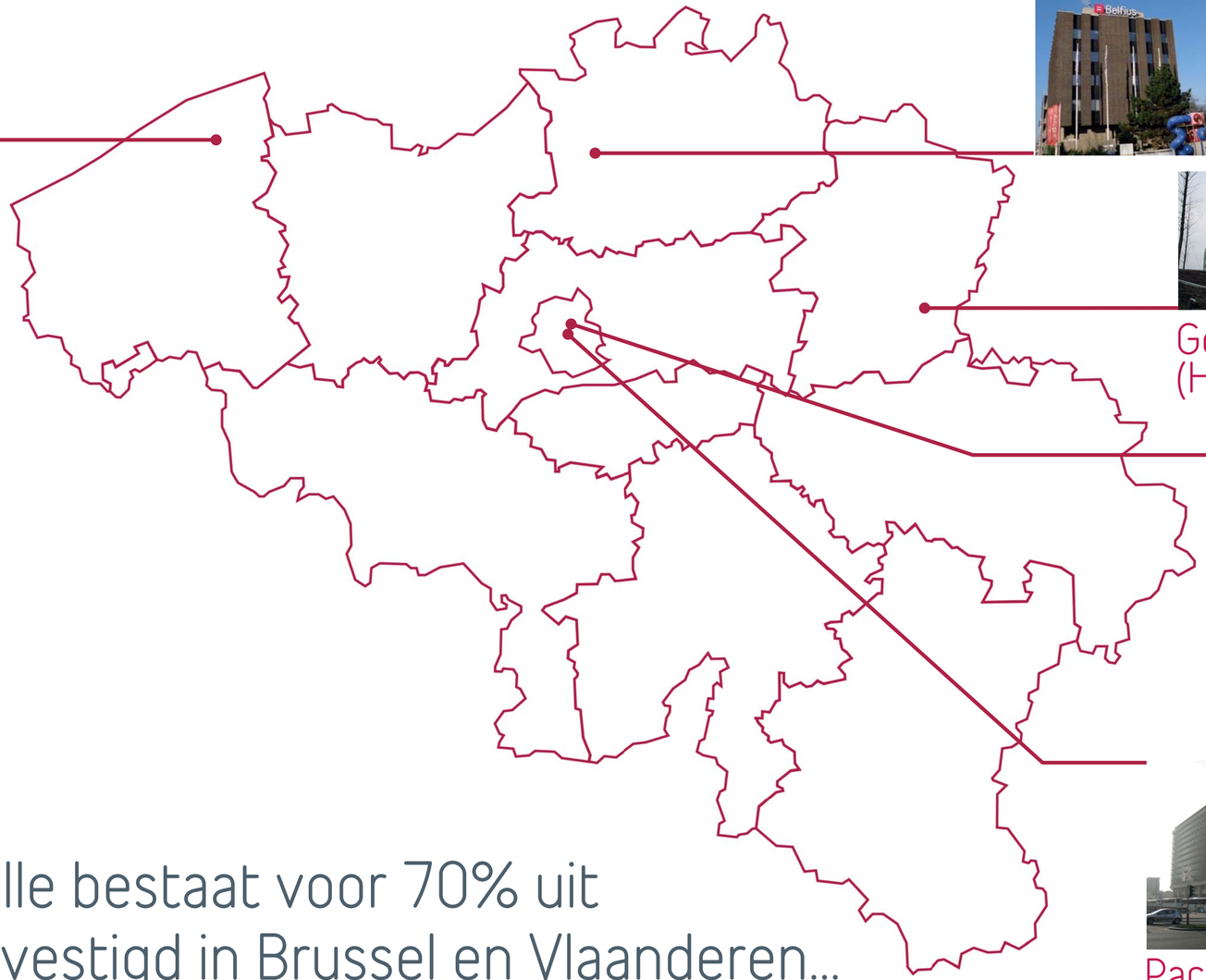
Belangrijke speler op de markt van hypothecaire kredieten

Op 30.06.2018:
3,7 miljard aan lopende hypothecaire kredieten

Via: DVV verzekeringen elantis

Actieve rol in de Belgische markt voor verhuur van kantoorgebouwen

KAM Noord &
KAM Zuid
(Brugge)



Belfius Kantoor
(Berchem)

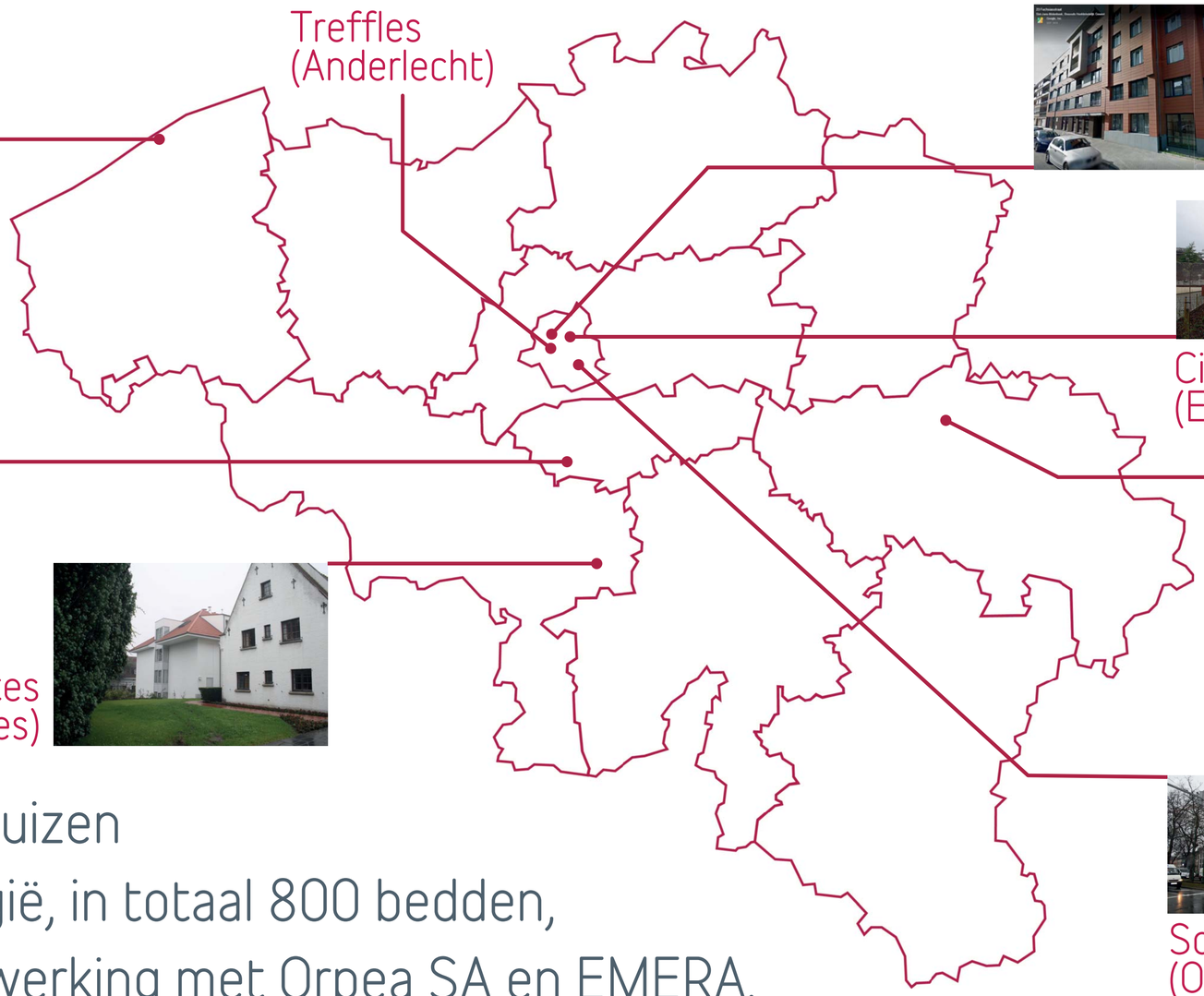
Gerechtsgebouw
(Hasselt)

Galilee
(St-Joost-ten-
Noode)

Pacheco
(1000 Brussel)

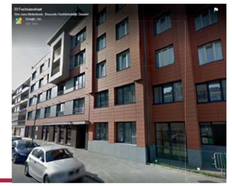
De vastgoedportefeuille bestaat voor 70% uit kantoorgebouwen, gevestigd in Brussel en Vlaanderen…

Eigenaar van Belgische rusthuizen



Treffles
(Anderlecht)

Immo Zeedrift
(De Haan)

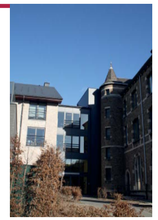


Fuchsias
(Molenbeek)

Cinquantenaire
(Etterbeek)

Coquelets
(Nijvel)

Les Amarantes
(Gerpinnes)



Immo Malvoz
(Bressoux)

Souverain
(Oudergem)

... en voor 30% uit rusthuizen
verspreid over heel België, in totaal 800 bedden,
uitgebaat vnl. in samenwerking met Orpea SA en EMERA.

Partner van The Birdhouse, incubator van start-ups en scale-ups in Vlaanderen

THE BIRDHOUSE

Engagement van 10 miljoen voor starters

In 2016 en 2017:
> 2.000 en 45 dossiers begeleid

→

hoplr

Investering van 0,5 miljoen

Sociaal netwerk dat buren dichter bij elkaar brengt en samenwerkt met lokale overheden en openbare instellingen

Partner van W.IN.G, Waals investeringsfonds voor digitale start-ups

W.IN.G
by digital wallonia

Wallonia Innovation & Growth
Programma van 60 miljoen op 5 jaar

2-jarig track record:
428 aanvragen, >50 gefinancierd

Engagement voor 10 miljoen

Lid van het investeringscomité

→ Voorbeelden

CV trust is een platform voor verificatie van officiële documenten in het domein onderwijs

e-peas
semiconductors

Halfgeleiders
IOT optimaliseren

tricount

Groepskosten organiseren

Strategie 2025

#3

verzekeraar op de Belgische markt voor minstens retail- en business-segment

Groei van huidige franchise (Belfius Bank en Verzekeringen, DVV verzekeringen en Corona Direct)

Externe groei via opportuniteiten t.g.v. consolidatie in de markt

Innovaties in domeinen die verder gaan dan het financiële via ecosystemen (wonen, mobiliteit en gezond blijven)

Belfius Insurance wordt partner van BOIC

Vanaf 1 januari 2019

Partnership tot Olympische Spelen 2024 in Parijs

Belfius wordt Platinum Partner van BOIC en ondersteunt zo Belgisch talent

Directiecomité Belfius Insurance

Disclaimer

De jaarrekening van Belfius wordt opgesteld conform de International Financial Reporting Standards ("IFRS-EU") goedgekeurd door de Europese Unie. Dit document houdt geen aanbod tot aankoop of verkoop van enige effecten in, noch een verzoek tot aankoop of inschrijving op enige effecten, in België of in enig ander rechtsgebied. Dit document bevat toekomstgerichte verklaringen die noodzakelijkerwijze risico's en onzekerheden inhouden, met inbegrip van verklaringen over plannen, doelstellingen, verwachtingen en voornemens. Lezers worden erop gewezen dat vooruitzichten gekende en ongekende risico's omvatten, en onderhevig zijn aan belangrijke bedrijfs-, economische en concurrentiële onzekerheden en onvoorziene omstandigheden, waarvan vele buiten de controle van Belfius liggen. Indien één of meer van deze risico's, onzekerheden of onvoorziene omstandigheden zich zou(den) voordoen, of indien enige onderliggende veronderstelling onjuist zou blijken te zijn, kunnen de uiteindelijke resultaten ernstig afwijken van deze die vooropgesteld, verwacht, geraamd of geëxtrapoleerd waren. Dientengevolge neemt noch Belfius noch enige andere persoon hieromtrent enige verantwoordelijkheid op zich.