

RISK

Trimestriel

Assurance,
réassurance, finance
et risk management

Interview

Jonathan Dirick, 39 ans,
nouveau président de Feprabel

Numérique

L'intelligence artificielle au service
des fraudeurs à l'assurance et de
la lutte contre la fraude

Législation

AMLA - La nouvelle autorité
de l'union européenne





Edito

2024 : L'ASSURANCE BELGE À SON SOMMET, ENTRE RÉSILIENCE ET TRANSFORMATION

L'année 2024 restera dans les annales de l'assurance belge comme celle de tous les records. Avec un encaissement total des affaires directes atteignant 34,9 milliards d'euros, le secteur signe sa meilleure performance du 21^e siècle, dépassant même le précédent sommet de 2005. Cette croissance nominale de 7,9 % n'est pas qu'un simple chiffre : elle incarne la capacité d'adaptation et la solidité d'un secteur confronté à des défis économiques, climatiques et sociétaux majeurs.

Une dynamique portée par la vie et la non-vie

Le moteur principal de cette croissance réside dans la branche vie, qui enregistre une progression remarquable de 9,7 %, pour atteindre 18,2 milliards d'euros de primes. Cette performance s'explique par un environnement de taux d'intérêt relativement élevés et un climat boursier favorable, qui ont redonné de l'attrait aux produits d'épargne et d'investissement. La non-vie n'est pas en reste, avec une hausse de 6,1 % (16,7 milliards d'euros), confirmant une tendance de croissance plus soutenue depuis 2021.

Inflation, sinistralité et adaptation

Si l'inflation s'est stabilisée autour de 3,1 % en 2024, après le pic exceptionnel de 9,6 % en 2022, son impact continue de se faire sentir, notamment sur les coûts des sinistres et les charges d'exploitation. Les assureurs ont dû composer avec une sinistralité marquée par des événements climatiques récurrents : tempêtes, inondations et autres catastrophes naturelles ont généré près de 300 millions d'euros de charges en 2024, pour plus de 76 000 sinistres déclarés. Cette réalité impose une vigilance accrue sur la gestion des risques et l'innovation dans les offres de couverture.

Rentabilité et efficacité opérationnelle

Malgré ce contexte exigeant, la rentabilité du secteur reste solide : le bénéfice net s'élève à 2,6 milliards d'euros, en hausse par rapport à 2023. Les ratios de commissions et de frais généraux témoignent d'une gestion rigoureuse, avec une légère baisse du ratio de commissionnement à 10,5 % et une stabilisation des frais de personnel à 6,5 % des primes acquises. L'efficacité opérationnelle devient un levier stratégique pour absorber les chocs et préserver la compétitivité.

Concentration et leadership

Le marché reste dominé par un noyau dur de quinze groupes, qui concentrent plus de 91 % des encaissements. AG Insurance, AXA, KBC et Ethias confirment leur leadership, mais la dynamique concurrentielle reste vive, notamment sur les segments innovants et digitaux.

Conclusion : un secteur en mouvement

2024 marque donc un tournant : l'assurance belge démontre sa capacité à croître dans un environnement volatil, à innover face aux nouveaux risques et à renforcer sa mission sociétale. Plus que jamais, la résilience et l'agilité seront les maîtres-mots pour affronter les défis de demain.

Mais attention à la menace qui se profile : la réglementation POGs et le critère « added value » vont prochainement plomber les résultats des assureurs, puisque d'EIOPA en passant par la FSMA, nos contrôleurs estiment que les marges des assureurs, tant en vie qu'en non-vie doivent être limitées et contrôlées. Nous risquons de basculer d'une Europe de libre marché à un régime communiste. La régulation des prix doit se faire par la concurrence et pas par les interventions des régulateurs. Il est temps de tirer la sonnette d'alarme et de résister.

Nous accentuons notre soutien aux courtiers

NBA - New Brokers Approach
Nouveau **service gratuit**
pour le courtier



Sans toucher aux procédures actuelles, il s'agit de **mettre davantage le courtier en lumière** pour **renforcer** le lien avec son client et **ouvrir** la porte à de nouvelles opportunités

Vous êtes proche de votre client. Carglass® vous aide à renforcer cette relation. Alors même que nous continuons de la même manière à régler le sinistre directement avec le client et la compagnie, **notre nouveau service garantit votre présence (visibilité) dans le parcours client.**

Par ailleurs, pour atteindre le plus haut degré de satisfaction (NPS, Net Promotor Score), nous assistons vos clients avec le plus grand soin, le meilleur service et la meilleure qualité. Par le biais de notre nouveau service, **nous veillons à ce que cette satisfaction rayonne sur vous.**

Enfin, nous prévoyons de vous communiquer périodiquement des informations chiffrées pertinentes, concernant l'ensemble des dossiers bris de vitre (voiture) de vos clients. Ces données concrètes sont une base d'**analyse**, de **réflexions** et potentiellement source de nouvelles **opportunités.**

En conclusion, de manière **simple et efficace**, avec notre service NBA, le courtier met en lumière son **rôle**, garantit sa **présence** lors du dossier sinistre et retire lui-même des enseignements utiles pour le **développement** de son activité.



Vous voulez en savoir plus ?
Contactez votre Account Manager Insurance
via alain.collard@carglass.be.

SOMMAIRE

Edito	2
2024 : L'assurance belge à son sommet, entre résilience et transformation	
Erato	6
Les rois des Belges	
Nymphes aquatiques	7
Grande Piazza	
Numérique	8
L'intelligence artificielle au service des fraudeurs à l'assurance et de la lutte contre la fraude	
Législation	10
AMLA - La nouvelle autorité de l'union européenne	
Interview	14
Jonathan Dirick, 39 ans, nouveau président de Feprabel	
Législation	16
Moins d'une entreprise sur dix protège sa propriété intellectuelle	
Numérique	18
L'ère des vendeurs augmentés	
International	21
Dernier rapport CapGemini sur l'assurance-vie	

Législation	24
Be-Magic : La Belgique modernise ses outils pour une rémunération vraiment égalitaire	
Entreprise	28
Le secteur de l'assurance face à la Génération 2	
Risk Management	30
Les inégalités dans l'exposition des populations aux phénomènes climatiques extrêmes futurs s'accroissent	
Europe	33
À Bruxelles, Insurance Europe trace la voie d'un secteur en pleine mutation	
Technique	36
La menace incendie reste-elle une préoccupation pour les entreprises ?	
Mon courtier	37
Une cyberattaque toutes les secondes : êtes-vous prêt ?	
Législation	38
Loi Quotas	
Entreprise	40
Quand l'assurance devient gestion des risques	
Automobile	42
Panda, ils nous refont le coup de la 500(Cinquecento)-Revival	
Les Pépins	44
Réflexions	46
Infrastructure de recharge pour véhicules électriques en Wallonie	
Contact	47