

De leden van de Vereniging van Middelgrote VerzekeringsMaatschappijen (VMVM) onderscheiden zich niet alleen in volume van de grote. Ze hebben ook allemaal een apart profiel. Omdat ze niet allemaal even bekend zijn bij de tussenpersonen en het grote publiek, hebben we alle leden uitgenodigd om hun producten en activiteiten voor te stellen. In dit nummer komt Europ Assistance aan de beurt.



Ivan Cornette

## VMVM-Dossier

# Naar een lichter en eenvoudiger leven

**Ivan Cornette: "We willen de klant verzorgen, in het dagelijkse leven en tijdens bijzondere momenten."**

**E**urop Assistance is sinds 1964 actief in België. Het was toen pionier in de reisverzekering. "Sindsdien is het aanbod keer op keer heruitgevonden, met als duidelijkste bewijs de ontwikkeling van onze annulatieverzekering 'NoGo', onze bijstand aan de woning 'House Assist' en onze bijstand in thuiszorg 'Comfortlife'. Onze nieuwe gepersonaliseerde diensten zijn vooral bedoeld om het dagelijkse leven lichter en eenvoudiger te maken", zegt Ivan Cornette, sales & marketing director van Europ Assistance.

Op reis gaan doen we intussen allemaal, tot meerdere keren per jaar. Belgen besteden er volgens de vakantiebarometer van Europ Assistance jaarlijks een budget van 2.508 euro aan. Hoewel het merk Europ Assistance gevoelsmatig steeds wat verbonden blijft met dit 'op reis gaan', gaat de verzekeraar vandaag veel verder dan dat. Europ Assistance positioneert zich als een helpende hand bij alle problemen van het dagelijkse leven. De evolutie van de samenleving zit daar natuurlijk voor iets tussen.

Die samenleving heeft vandaag andere behoeften dan twintig jaar geleden, of beter, de behoeften zijn breder gewor-

den. Het is een samenleving waar het veel mensen aan tijd ontbreekt en waar sociale verbanden lossen worden, meer gefragmenteerd. Werd je vroeger met een lekkende kraan geconfronteerd, kon je gemakkelijk een loodgieter of ander handige Harry vinden die de klus voor je klaarde. Vandaag is er een wachtlijst. Kortom, wat vroeger geen probleem vormde, is er vandaag wel een. Evenzo met de vergrijzing in de samenleving die nieuwe bijstandsbehoeften genereert. We leven allemaal langer, maar daarom niet allemaal topfit. Veel mensen worden geïsoleerd oud. En tussendoor is er weinig tijd, willen we gemoedsrust en onze vrije beschikbare tijd comfortabel doorbrengen; we willen plannen maken en ons tegelijk concentreren op wat belangrijk is.

Europ Assistance heeft daarom zijn producten vanuit de klantenbehoefte herhaald, en een nieuwe generatie gepersonaliseerde bijstandsdiensten op de markt gebracht. Die zijn bedoeld om de klant te 'verzorgen' in het dagelijkse leven, maar ook tijdens wat 'uitzonderlijke momenten' wordt genoemd. De nieuwe bijstandsdiensten worden gemarketeerd als Care Services en zijn verdeeld over vier productassen; Automotive, Travel, Health, en Home & Family.

In de autobijstand gaat het niet alleen meer om een ten laste name van het voertuig, maar vooral ook om een bijstand aan de bestuurder en de inzittenden. De Care Services waken over de inzittenden en het voertuig op de weg, met bijstand in geval van panne, ongeval, brand, diefstal, verlies van sleutels en 'conciërgediensten' die de reis gemakkelijker maken. De focus ligt op mobiliteit, veiligheid en welzijn, en dit onder alle omstandigheden.

In Travel zijn nieuwe bijstandsdiensten ontwikkeld die 100% gepersonaliseerd zijn: informatie en advies, sanitaire risico-indicatoren per land, localisering van bagage, annulatie- en multi-risicopolissen, aangifte van schadegevallen online, verhuurpolissen tegen onaangename verrassingen, mobiele applicaties... Europ Assistance wil zo de reiziger 24u/24 en 7d/7 verzorgen, vanaf de voorbereiding van de reis tot de terugkeer. In Health omvat het aanbod preventie, beheer van medische gegevens, medische tussenkomst in noodgeval of medische opvolging op afstand, bijstand op afstand voor de autonomie van de senioren, beheer van chronische ziektes en handicaps, thuisdiensten voor oudere hulpbehoevende personen... De Home & Family Care Services tenslotte zijn een nieuwe generatie van gepersona-

liseerde bijstandsdiensten: kinderopvang, studiehulp, hulp in geval van verlies van huissleutels, bijstand aan oudere of hulpbehoevende mensen om thuis te kunnen blijven, herstelling van verwarmingsketels en zware huishoudelijke toestellen, juridische bijstand,... Zo wil de bijstandsverlener waken over het gezin en het huis, om het dagelijkse leven lichter en eenvoudiger te maken.

## ESSENTIËLE VRAGEN

### Wat zijn jullie voordelen als gespecialiseerde of middelgrote maatschappij?

Uitvinder en dus grootste specialist van het concept reisbijstand sinds 1963 (oprichting Europ Assistance in Frankrijk). Gedegen kennis van de interne markt en bekwaamheid om snel in te spelen op de nieuwe noden en tendensen van de markt.

### Wat zijn jullie nadelen als gespecialiseerde of middelgrote maatschappij?

De beperktheid van de financiële middelen in vergelijking met grote verzekeringsgroepen.

### Wat is de grootste verwezenlijking tot nu toe?

Pionier en trendsetter inzake reisbijstand en reisannulatieverzekering (NoGo).

### Zijn er belangrijke veranderingen gepland in de nabije toekomst?

Verdere ontwikkeling in nieuwe markten zoals thuiszorg en bijstand aan de woning binnen gespecialiseerde en gepersonaliseerde dienstverlening (care services). Deze aanpassingen worden ingegeven door de nieuwe noden en verwachtingen op de markt en de veranderende en verouderende maatschappij.

### Zijn er belangrijke veranderingen gepland op lange termijn?

Deze liggen in dezelfde lijn als de veranderingen op korte termijn.

### Wat zijn de verwachtingen omtrent de implementatie van Solvency II?

Wij zijn volop bezig met de implementatie van Solvency II in samenspraak met de groep en zitten op planning om klaar te zijn tegen de vooropgestelde datum.

### Sinds wanneer is de onderneming lid van VMVM?

Sinds meer dan 20 jaar

### Wat was de motivatie om VMVM-lid te worden?

Uitwerking van collectieve oplossingen ten bate van de specifieke problematiek van kleine en middelgrote ondernemingen.

### Is de onderneming nog altijd lid om dezelfde redenen?

Omwille van de belangenverdediging.

De reden van ons lidmaatschap is ongewijzigd.

### Heb je nog een belangrijke boodschap voor de lezers van de Verzekeringswereld?

“Vertrek nooit op reis zonder een Europ Assistance. Weet dat Europ Assistance vandaag geëvolueerd is naar een bijstandsverlener die u ook kan helpen bij alle problemen van het dagelijks leven!”

## IDENTIFICATIEFICHE

**Naam:** Europ Assistance Belgium

**Juridische structuur:** NV

**Aandeelhoudersstructuur:** Maakt deel uit van de Europ Assistance Group met als aandeelhouder de Generali Group.

**Oprichtingsdatum:** 1964

**Zakencijfer:** 71 miljoen euro

**FTE (aantal personeelsleden):** 200 FTE (in 2012)

**Marktaandeel:** 27% (op basis van marktaandelen van verzekeringsmaatschappijen die de Tak Bijstand beoefenen, bron: Assuralia).

**Mono-of multibranche:** Tak 1, 9,13, 15, 16 en 18

**Specialiteiten/Producten:**

- Reisbijstand
- Autobijstand
- Thuisbijstand (bijstand aan de woning en bewoners)
- Bijstand in thuiszorg

**Doelgroep(en):**

- B2C
- B2B
- B2B2C

**Doelregio:** België en het Groothertogdom Luxemburg

**Distributiekanaal(en):**

- Verzekeringmakelaars
- Banken- en verzekeringsinstellingen
- Directe verkoop (via call center, online of accountmanagers)

**Contactinfo:** Europ Assistance Belgium

Triomflaan 172 | 1160 Oudergem

tel. +32 (0)2 533.75.75

[www.europ-assistance.be](http://www.europ-assistance.be)