

ATHORA BELGIUM



► Anne-Sylvie Rasneur

Sales Manager Brabant Wallon & Bruxelles, Athora Belgium

«Un contrat d'assurance-vie avec deux preneurs et deux assurés offre clairement de précieux avantages en matière de planification successorale en comparaison avec certains produits bancaires».

• **Athora Belgium** est la seule compagnie d'assurance à proposer la possibilité de souscrire un contrat en primes périodiques avec 2 preneurs d'assurance et 2 assurés. Sur le marché, une telle possibilité existe, mais uniquement pour les contrats alimentés par des primes uniques (et non pas via des primes périodiques).

Les contrats concernés sont les suivants :

- Self Life Dynamico (version non fiscale) : assurance-épargne prime périodique avec un rendement fixe garanti et d'éventuelles participations bénéficiaires (assurance de type Branche 21);
- Profilife (version non fiscale) : assurance-placement à prime périodique liée à un ou plusieurs fonds d'investissement (la fameuse «Branche 23»).
- Pour les clients, les avantages de pouvoir nommer 2 preneurs et 2 assurés sont nombreux :
- Plusieurs combinaisons sont possibles : les deux preneurs d'assurance ne doivent pas nécessairement être des personnes mariées ou des cohabitants légaux. Ce type de contrat peut être souscrit, par exemple, entre un père et son enfant, entre un grand-père et son petit-enfant, ou encore entre deux compagnons de même sexe.
- Continuité de l'investissement : si l'un des deux preneurs vient à décéder, le contrat d'assurance ne prend pas fin. Tous les droits liés à ce contrat sont transférés automatiquement au preneur survivant. En d'autres termes, le partenaire peut continuer son investissement.



- Frais d'entrée et taxes non dues : pour un contrat avec un seul preneur en cas de décès, le bénéficiaire (par exemple le partenaire), s'il le souhaite, peut réinvestir le capital dans un nouveau contrat d'assurance-placement. Dans ce cas, les frais d'entrée et la taxe sur prime seraient dus. Dans le cas d'un contrat d'assurance-placement où les deux partenaires sont preneurs, au décès d'un des preneurs assurés, le contrat ne se termine pas et les frais et taxes liés à un nouveau contrat sont ainsi évités.
- Choix du/des bénéficiaire(s) : si les deux preneurs d'assurance viennent à décéder, le capital de l'assurance-placement au moment du décès est transféré aux bénéficiaires.
- Décider ensemble : certaines décisions telles que reprendre une partie de l'investissement, changer les bénéficiaires ou modifier les fonds ne peut se faire que si les deux preneurs d'assurance sont d'accord. Ceci offre une sécurité supplémentaire.
- Protection financière : dans le cas de situations familiales complexes (familles recomposées, enfants issus de plusieurs unions,...), ce type de contrat peut permettre une planification successorale destinée à protéger les droits du partenaire survivant.

Pour Anne-Sylvie Rasneur, Sales Manager Brabant Wallon & Bruxelles d'Athora Belgium, «Un contrat d'assurance-vie avec deux preneurs et deux assurés offre clairement de précieux avantages en matière de planification successorale en comparaison avec certains produits bancaires». La part du défunt ne revient en effet pas à ses héritiers mais est transmise automatiquement au co-preneur survivant.

AXA BELGIUM



► Karel Coudré

Head of Offer Pension, Protection & Health, AXA Belgium

«Nous avons lancé Essential for Life Plus, un plan de pension standardisé avec gestion collective, destiné aux petites et moyennes entreprises».

• Dans le contexte actuel de taux bas, il devient de plus en plus difficile pour les employeurs de respecter à long terme la garantie de rendement minimal (fixée actuellement de 1,75 %), définie par la Loi sur les Pensions Complémentaires. Il faut innover en proposant des solutions de pension qui offrent un rendement potentiel plus élevé à moyen et long terme.

Dans le souci de faire face à cette actualité et de répondre aux besoins concrets du marché, **AXA Belgium** a donc décidé de lancer **Essential for Life Plus**. Il s'agit d'un plan de pension standardisé avec gestion collective, destiné aux petites et moyennes entreprises.

- Il s'agit donc d'une solution hybride et flexible : l'assuré peut investir en Branche 23 (assurance-vie liée à des fonds d'investissement) ou dans une combinaison de la Branche 21 (assurance-vie à taux garanti) et de la Branche 23.

L'accent mis sur les critères d'investissement socialement responsable (ESG) et ses faibles coûts sont des atouts supplémentaires. En outre, l'employeur a la possibilité de mettre de côté une partie du rendement affiché en Branche 23, également appelée «réserve libre», afin de surmonter les périodes difficiles : par exemple, pour compléter une insuffisance éventuelle afin de respecter la garantie de rendement minimal. Dans des périodes plus favorables, il aura le loisir d'affecter un rendement supplémentaire aux réserves de ses affiliés.

- Pour Karel Coudré, Head of Offer Pension, Protection & Health d'AXA Belgium, «Ces différentes caractéristiques sont certes présentes sur le marché, mais séparément. L'innovation d'Essential for Life Plus, c'est de les avoir rassemblés en une seule et même solution, destinée à l'ensemble du 2ème pilier pour salariés».

Une étude menée sur des clients potentiels de l'assureur a confirmé le besoin sur le marché belge et l'appétence au risque de la Branche 23, ainsi que l'intérêt pour des caractéristiques telle la flexibilité, la transparence, l'investissement durable (ESG) ou encore la maîtrise des coûts.

- Essential for Life Plus permet aux employeurs de gérer leur plan de pension en toute flexibilité pendant toute la durée du contrat. Ils peuvent, par exemple :

- changer la répartition des contributions patronales entre la Branche 21 et la Branche 23 et ce, sans frais supplémentaires;
- switcher une fois tous les deux ans entre les différents fonds internes qui sont proposés dans le plan;
- à tout moment, transférer la réserve de la Branche 23 vers la Branche 21.

Les affiliés peuvent toujours demander une avance classique sur leur capital pension, même sur la partie investie en Branche 23. Tous les fonds sous-jacents sont des fonds institutionnels axés sur la maîtrise des coûts.



DIGITAL

La digitalisation du secteur de l'assurance implique une approche nouvelle du métier de l'assurance.

Quelque 80 % des clients sont disposés à utiliser des canaux liés aux contacts numériques (chat en ligne, courrier électronique, téléphonie mobile...), plutôt que d'interagir par le biais d'un agent ou d'un courtier.

Dans le cadre d'une approche multicanale traditionnelle, l'assuré communique avec un agent ou un courtier (via un contact physique). Le contact avec son assureur se fait généralement via un centre d'appels. Cependant, le «chat vidéo» devient de plus en plus utilisé avant la souscription d'une assurance, la modification d'une police existante ou encore l'introduction d'une réclamation.

La situation a donc sensiblement évolué par rapport au passé, lorsque l'assuré communiquait uniquement par le biais d'un courtier ou d'un agent. Compte tenu de ce changement, l'information délivrée par l'assureur se doit d'être cohérente, quel que soit le canal utilisé.

Le consommateur actuel est désormais «omnicanal», car il recherche ses produits en ligne, surfe sur les réseaux sociaux et souscrit un contrat d'assurance via une application mobile. Un environnement omnicanal «amélioré» permettra également aux assureurs de proposer de nouveaux produits à des clients potentiels, sans plus passer automatiquement par le biais d'un intermédiaire physique.

Nous reprenons un exemple de digitalisation proposé par l'assureur DELA.

DELA

- **DELA** offre la possibilité de souscrire une demande de proposition de police de manière totalement digitale pour les visiteurs privés (sur www.dela.be) et pour les courtiers (sur www.delaconnect.be).

Le processus de demande de proposition de police en ligne pour les visiteurs privés repose sur 4 piliers :

- **Mobile first** : le consommateur utilise de plus en plus ses appareils mobiles pour toutes ses interactions.
- Une expérience visiteur optimale : le consommateur n'a, en fait, pas l'impression de remplir un «formulaire». Il parcourt différentes étapes courtes et simples qui facilitent l'utilisation de ce flux.
- Une fonction de conseil : il s'agit d'un réel défi de faciliter, d'une part, le processus pour le consommateur en ligne, et, d'autre part, de lui fournir des informations adéquates. L'assureur est arrivé à intégrer cette fonction dans le processus.
- Une orientation client, grâce à la possibilité d'interrompre l'application et de la poursuivre ultérieurement ou de contacter facilement DELA ou un intermédiaire pour des conseils supplémentaires.



► Pierre-Alexandre Schellekens
Webmaster, DELA

«Nous mettons à disposition un processus entièrement numérique, y compris l'analyse des exigences et des besoins, l'acceptation médicale et la signature numérique par code SMS, code e-mail, iisme ou eID».

Il s'agit d'une assurance qui peut être souscrite numériquement sans aucun document papier.

Ce processus à 100 % numérique (dans le cadre de leur contrat 'Nouveau Plan de Prévoyance obsèques DELA', tant pour ses partenaires de distribution que pour ses clients, réduit considérablement le risque d'erreurs et le délai entre la proposition de police et la police en vigueur.

- De nombreuses initiatives digitales ont été lancées par cet assureur.

- **Automatisation du marketing** : DELA guide le client à travers chaque point de contact de son «parcours client». De cette manière, il reçoit des informations pertinentes au cours de sa vie sur des sujets qui peuvent déjà être organisés pour plus tard : l'assurance obsèques, l'enregistrement des souhaits funéraires, la planification de la succession... Soit une série de points qui, de loin ou de près, ont un lien avec le «dernier» adieu.

- **Outil de souhaits funéraires / testament numérique** - www.dernieresvolontes.be : via un outil numérique convivial, les clients et non-clients de DELA peuvent exprimer leurs souhaits funéraires pour un adieu personnalisé. Ils peuvent choisir entre un enterrement ou une crémation, le type de cercueil, l'urne, les fleurs funéraires, les impressions funéraires, la musique, la collation, les invités, ... Ensuite ils peuvent sauvegarder leurs souhaits funéraires dans leur compte personnel MaDELA et les ajuster plus tard, si nécessaire.

Laurent Feiner
decavi02.jobinar.com