

VOTRE PARTENAIRE ASSUREUR

SOMMAIRE

1	UN PARTENAIRE DE CHEZ NOUS	04
2	UN PARTENAIRE TOURNÉ VERS L'AVENIR.....	08
3	UN PARTENAIRE CONCERNÉ.....	14
4	UN PARTENAIRE DURABLE.....	26
5	UN PARTENAIRE SOLIDE.....	30







**UN PARTENAIRE
DE CHEZ NOUS**

Un partenaire de chez nous

Rendre possible l'accès à une véritable protection à un maximum de personnes, telle est notre motivation depuis 1907. Chaque jour nous mobilisons notre expertise pour que chacun puisse se prémunir des risques du quotidien et planifier son avenir.

Des solutions et des conseils accessibles

Nous assurons ce dont les gens ont réellement besoin et ce, au prix le plus juste. Nos solutions sont simples, transparentes, et en accord avec les besoins actuels et futurs des particuliers, des indépendants, des entreprises et du secteur public. Elles s'étendent de la simple assurance de base aux solutions spécifiques sur mesure.

Nous pouvons compter sur un large réseau de canaux de distribution dans lequel les intermédiaires d'assurance professionnels jouent un rôle important. Nous croyons fortement en la valeur ajoutée des conseils personnalisés d'un agent ou d'un courtier. Mais nous nous engageons aussi dans des partenariats directs avec des clients institutionnels et de grandes entreprises pour apporter une réelle plus-value à ces groupes cibles.

Orienté prévention

Notre expertise, au service du client pour l'assister lors d'un sinistre, se focalise aussi sur la prévention des sinistres. Nous aidant de la technologie digitale, nous développons des solutions innovantes pour circonscrire les risques de nos clients.

Via Previdis, notre société de prévention, nous encourageons une culture de la prévention centrée sur l'humain. Nous accompagnons les entreprises et les travailleurs en matière de bien-être, de santé et de sécurité, et les incitons à construire un environnement de travail adapté aux gens.





“Un groupe d’assurances coopératif doit être performant et rentable. Et nous y veillons scrupuleusement. C’est indispensable pour continuer d’investir dans notre avenir et pour exercer notre mission de façon durable.”

Hilde Vernailen - président du Comité de Direction



Coopératif pour une société durable

Le Groupe P&V est un groupe coopératif d’assurances. Proposer à la population active la plus démunie des assurances équitables et financièrement accessibles a été le ferment de notre création au siècle dernier. Aujourd’hui encore, nous conservons cette attention toute particulière pour les groupes fragilisés de la société.

Les bénéfices réalisés sont réinvestis dans notre groupe afin de garantir notre solidité financière et notre excellence. Nous contribuons enfin activement à une citoyenneté responsable et à une société plus solidaire, notamment via la Fondation P&V qui travaille principalement avec des jeunes.

Coopérative belge tournée vers l’international

Nous nous concentrons exclusivement sur le marché belge, lieu de toutes nos décisions. Nous partageons toutefois aussi nos expériences et nos connaissances avec des assureurs coopératifs et mutualistes étrangers, surtout en matière de solutions d’assurances novatrices. C’est pourquoi nous sommes actifs dans des groupements et fédérations européens ou internationaux comme Euresa, Amice et ICMIF.

Notre président Hilde Vernailen assure actuellement la présidence de ICMIF (International Cooperative and Mutual Insurance Federation) qui rassemble 300 assureurs coopératifs et mutuels du monde entier. ICMIF promeut le secteur des assurances mutuelles et coopératives au niveau international, organise des rencontres et rassemble des connaissances et des informations publiées dans des rapports.

www.icmif.org | www.amice-eu.org | www.euresa.org





**UN PARTENAIRE
TOURNÉ VERS
L'AVENIR**

Un partenaire tourné vers l'avenir

La digitalisation et les nouvelles technologies modifient les attentes des clients dans tous les secteurs, et les assurances n'y échappent pas. Nous travaillons par conséquent énormément à la transformation de nos activités à l'aide de nouveaux systèmes et process digitaux. Ces dernières années notre traitement de sinistres est devenu plus efficace et orienté client. Nous introduirons d'importantes innovations dans nos assurances Life et Non-Life.

Flexibilité et interaction

Suite aux évolutions technologiques, économiques et sociales, les attentes des clients envers les assureurs changent. Les gens accordent de moins en moins d'importance à la possession des biens, mais davantage à l'usage qu'ils en font. Les véhicules et les habitations sont sans cesse plus sûrs et plus connectés à internet, ce qui permet d'apprécier les risques de manière plus précise, grâce à la multitude de données disponibles. En tant que groupe d'assurance, nous nous engageons résolument dans cette nouvelle réalité.

Nous introduisons de nouvelles façons d'interagir. Nous combinons canaux de distribution classiques et outils digitaux. Le client choisit comment il veut nous contacter et le niveau de conseil personnel qu'il souhaite.

Notre offre de produits et de services est flexible et modulaire. Nous recourons à la technologie pour que notre offre corresponde au maximum aux souhaits des clients qui optent pour une solution en fonction de ce dont ils ont

besoin et du prix qu'ils sont prêts à payer pour cela.





Précurseur en technologie des assurances

Des systèmes IT connectés permettant d'offrir des services complémentaires sont au cœur de notre transformation. Ces dernières années, nous avons abandonné progressivement tous nos anciens systèmes mainframe. Et pour les remplacer, nous avons choisi les systèmes les plus performants du marché.

Depuis 2016, nous travaillons avec **ClaimCenter** pour le règlement des sinistres. Nous sommes le premier assureur belge à avoir utilisé cette plateforme online et à l'avoir adaptée au marché belge. Entre-temps le système a démontré son efficacité et permet de proposer aux clients un règlement bien plus rapide et conforme à leurs attentes. Grâce à la télé- et vidéo-expertise, l'évaluation de l'importance du sinistre est plus rapide. Toutes les parties concernées sont, à tout moment et en même temps, au courant des dernières évolutions du dossier.

Ce traitement rapide et transparent des sinistres se traduit par une satisfaction croissante de nos clients. Et nos partenaires de distribution sont, eux aussi, de plus en plus satisfaits de nos règlements de sinistres plus efficaces et plus orientés clients.

La transformation mise en place pour Claims s'étendra en 2018 aux branches d'assurances Life et Non-Life. Avec **So-life** et **PolicyCenter**, nous disposerons aussi de systèmes de gestion modernes couvrant toutes les phases du parcours clients: conseil personnalisé, simulations, offres, souscription et adaptation des polices, signature digitale et paiements. Ces

nouvelles plateformes présentent d'importants avantages :

- **Les procédures sont digitales** et réduisent au maximum l'usage du papier.
- **Les données sont traitées en temps réel**, ce qui accélère la gestion des dossiers.
- **Nos plateformes peuvent facilement collaborer avec celles de nos clients**, ce qui facilite l'échange de données et rend possibles des services supplémentaires, comme l'utilisation d'apps mobiles par les assurés.
- **Toutes les parties impliquées dans le processus d'assurance** (clients, gestionnaires de dossiers, intermédiaires, experts, réparateurs, fournisseurs d'assistance ...) voient à tout moment les mêmes données mises à jour.

Outre des plateformes informatiques toutes neuves, nous utilisons aussi la technologie robotique pour accélérer des processus existants et les rendre plus pointus. Ainsi notre département Employee Benefits utilise un robot pour établir et envoyer des quittances aux clients bénéficiant de prestations de pension complémentaire.

“Ces dernières années, nous avons abandonné progressivement tous nos anciens systèmes mainframe. Et pour les remplacer, nous avons choisi les systèmes les plus performants du marché. Nous investissons 112 millions d'euro dans de grands projets de transformation pour préparer nos activités d'assurance à l'avenir”

Marc Beaujean
membre du Comité de Direction






1.568
COLLABORATEURS

 GROUPE P&V



 **48,5%**
HOMMES

 **51,5%**
FEMMES



25%
COLLABORATEURS A TEMPS PARTIEL



23,3%
COLLABORATEURS PRATIQUANT LE
TELETRAVAIL



32,6%
CADRES FEMMINS

“J’ai reçu un véhicule de remplacement, ma voiture a été réparée rapidement et mon dossier a été facilement réglé. Bref, un service excellent.”

“Le lendemain de ma déclaration de sinistre, le gestionnaire m’a téléphoné. Il m’a donné des informations claires et a répondu à toutes mes questions.”

Réactions de clients dans le cadre de nos mesures de satisfaction à propos du traitement des sinistres. Pour des raisons de privacy, l’identité des clients n’est pas révélée.

Proche du marché et du client

La technologie d’assurance que nous utilisons permet de mettre plus rapidement de nouveaux produits sur le marché pour réagir plus vite aux besoins des clients et aux conditions du marché. De même, des solutions plus ciblées sont désormais possibles pour servir le client de façon plus personnalisée.

Ces nombreuses innovations donnent au client la place centrale. A chaque étape de son parcours, nous voulons agir de manière adéquate, avec comme objectif de limiter autant que possible les efforts du client. Pour cela, nous appliquons des initiatives pour interagir plus directement avec lui.

En 2018, nous ouvrirons une zone clients digitale pour tous nos clients, dans laquelle ils pourront d’abord déclarer online des sinistres simples et suivre l’avancement de leur dossier. Ensuite, ils pourront y consulter et gérer leurs polices d’assurance. Enfin, notre Contact Center sera accessible à nos clients plus simplement et sur des périodes plus longues, même online via chat.

En 2018 nous intensifierons les mesures de satisfaction des clients. En leur demandant régulièrement leur avis, nous les intéressons davantage à nos prestations de service. Nous dialoguons avec et à propos du client. Nous retéléphonons aux clients qui se déclarent insatisfaits pour savoir comment les aider. Nos équipes commentent chacune les résultats des enquêtes clients

au cours de leurs teammeetings, et partagent ces résultats entre équipes dans un groupe de travail réunissant des ambassadeurs. Sur base de leur feedback, nous adaptons nos méthodes et procédures.

Nouvelles manières de travailler

Les investissements en plateformes IT vont de pair avec une révision de nos procédures. Toutes nos interactions avec les clients et les partenaires de distribution sont digitalisées et nous passons à un fonctionnement sans papier.

Cela influence évidemment la manière dont nos collaborateurs exécutent leurs tâches. Nos collègues travaillent désormais dans un environnement adapté qui

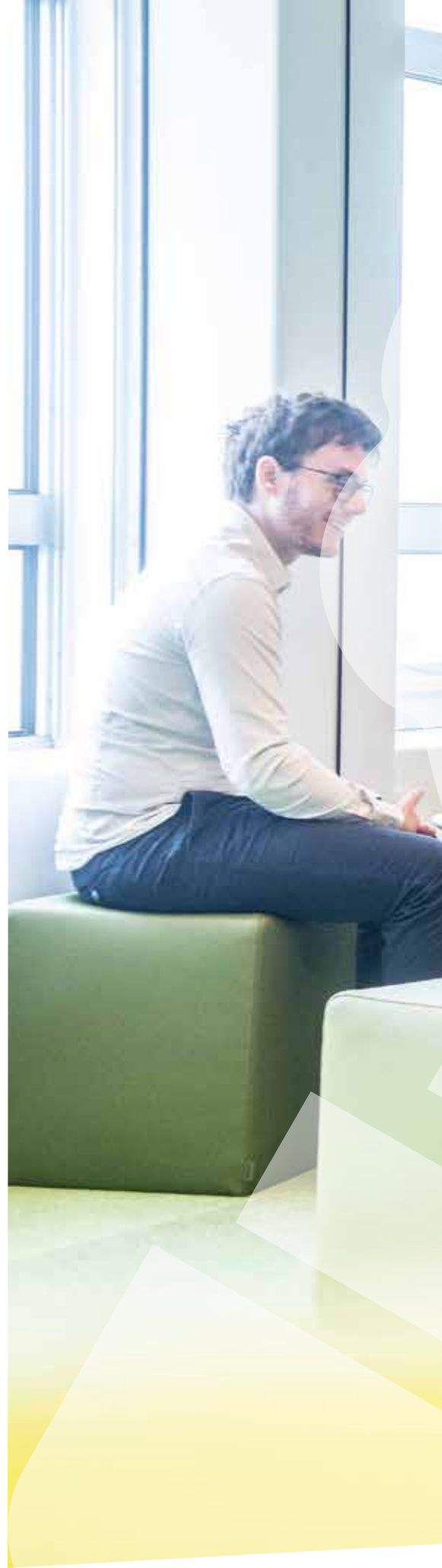
intègre les technologies modernes et permet de nouvelles formes de collaboration. Parallèlement, le télétravail prend régulièrement plus d’ampleur. Nous avons intro-

duit un cadre de travail plus flexible, organisé en fonction des besoins du client.

“Nos collègues travaillent désormais dans un environnement adapté qui intègre les technologies modernes et permet de nouvelles formes de collaboration. Quant à nos clients, ils en récoltent aussi les fruits puisqu’ils ont un meilleur service et une disponibilité plus large.”

Johan Dekens - membre du Comité de Direction







UN PARTENAIRE
CONCERNÉ

Un partenaire concerné

Nous voulons être un partenaire proche de nos clients et de nos partenaires de distribution. Un partenaire avec lequel chacun peut discuter de ses besoins réels. Nous privilégions pour cela deux approches. Nous nous adressons aux particuliers, aux indépendants et aux PME via notre réseau d'agents et de courtiers. Et nous proposons nos services aux grandes entreprises, aux institutions publiques et dans le cadre de programmes d'affinités, par le biais de notre département Partnerships et de courtiers spécialisés.

Les particuliers, les indépendants et les PME

Le Groupe P&V dispose de deux canaux pour conseiller les particuliers, les indépendants et les petites à moyennes entreprises. Près de **300 agents d'assurance** travaillent exclusivement pour la marque P&V. Et un peu plus de **1.000 courtiers d'assurance indépendants** marquent leur préférence pour Vivium dans le cadre d'un partenariat.



Les clients font toujours confiance à leur intermédiaire

Les intermédiaires professionnels d'assurances assument un rôle-clé dans notre modèle. Et bien que nous élargissions systématiquement les options digitales pour nos clients, nous continuons à croire fortement en la valeur ajoutée des agents et courtiers.

Ces intermédiaires connaissent leurs clients, expriment des conseils avisés au niveau des besoins d'assurance et fournissent l'assistance nécessaire en cas de sinistres. Lors de ces moments essentiels pour le client, l'apport précieux de l'intermédiaire n'est plus à démontrer. L'assurance reste un domaine complexe et notre partenariat a pour vocation de permettre aux intermédiaires de remplir au mieux leur fonction de conseiller.

En augmentant notre efficacité administrative, nous offrons aux agents et courtiers davantage d'espace pour se concentrer sur les activités qui apportent une réelle valeur ajoutée à leurs clients. Les nouveaux outils digitaux et plus de présence online y contribuent aussi. Nous introduisons les outils très progressivement et en étroite collaboration, pour que nos partenaires de distribution puissent réaliser avec nous leur business transformation.

Nouvelle approche du marché des PME

Au cours des dernières années, nous avons fortement élargi et actualisé notre offre pour les PME. Nous avons repositionné notre gamme de produits et avons investi le marché avec un nouveau tarif Accidents du travail. Nous pouvons ainsi proposer à nos clients PME une solution globale pour leurs assurances Non-Life.

Nos intermédiaires disposent désormais d'une offre solide de produits et services qui leur permettra d'étendre leurs activités vers ce groupe-cible. Quant à la procédure d'offre, elle a été considérablement accélérée, et le succès était au rendez-vous: en 2017, Vivium a franchi le cap de 100.000 clients PME disposant d'un contrat Non-Life.

Pour souligner encore auprès des courtiers l'accent mis sur le marché des PME, nous avons organisé pour la première fois au printemps 2018, un PME Non-Life Day. Quelques experts y ont exposé des thèmes d'actualité comme l'assurance décennale obligatoire pour les entrepreneurs du secteur de la construction, ou la nouvelle légis-

lation pour les associations de copropriétaires. L'année précédente, les agents P&V avaient déjà eu l'opportunité de développer leur rôle d'expert et de conseiller.

Les marques du Groupe P&V



P&V dispense ses produits et services via un réseau d'agents exclusifs, ainsi que en direct, par internet et des contact centers.



Vivium propose des solutions d'assurance par l'entremise de courtiers d'assurance professionnels.



PNP (Piette & Partners) travaille avec des courtiers d'assurance indépendants et est surtout active en Flandres orientale et occidentale.



Arces commercialise des assurances protection juridique grâce à notre réseau d'agents et de courtiers.

“En augmentant notre efficacité administrative, nous offrons aux agents et courtiers davantage d'espace pour se concentrer sur les activités qui apportent une réelle valeur ajoutée à leurs clients. Les nouveaux outils digitaux et plus de présence online y contribuent aussi.”

Eymard de Charry - membre du Comité de Direction



Entreprises, institutions publiques et affinity

La technologie ouvre la voie vers de nouvelles formes de collaboration

La digitalisation et une technologie pointue et connectée rendent possible une protection plus personnalisée et plus accessible financièrement. Mais elles révèlent aussi certaines tendances croissantes : de plus en plus de clients préfèrent payer pour l'utilisation réelle d'un produit, plutôt que pour sa possession. Et les assurances sur mesure, ainsi que les solutions personnalisées pour se constituer une pension gagnent en importance.

Le marché de l'assurance évolue vers des solutions qui s'affranchissent des produits standard traditionnels, ce qui conduit à de nouvelles formes de collaboration entre assureurs, entreprises technologiques et fournisseurs de produits et services. Les entreprises qui intègrent le facteur assurance dans leur offre font bénéficier leurs clients d'une plus-value certaine. On voit ainsi des marques automobiles expérimenter de nouvelles formules de

produits combinant en un package unique l'assurance, l'assistance et l'entretien. Là où auparavant le produit et l'assurance le concernant étaient des éléments séparés, on observe aujourd'hui un empiètement des domaines en présence.

Dans le cadre de partenariats existant entre des entreprises et leur assureur, les innovations technologiques révèlent de nouvelles opportunités à saisir. Nous les suivons de près et restons ouverts à toute

collaboration avec de nouveaux acteurs sur le marché qui peut constituer un plus pour nos clients.

Une chose est certaine: cette approche nécessite des solutions sur mesure pour optimiser tant l'expérience client, que la facilité d'utilisation ou l'efficacité. Grâce à nos récents investissements en processus et technologie digitaux, nous sommes pleinement en mesure de mettre rapidement de telles solutions sur le marché.



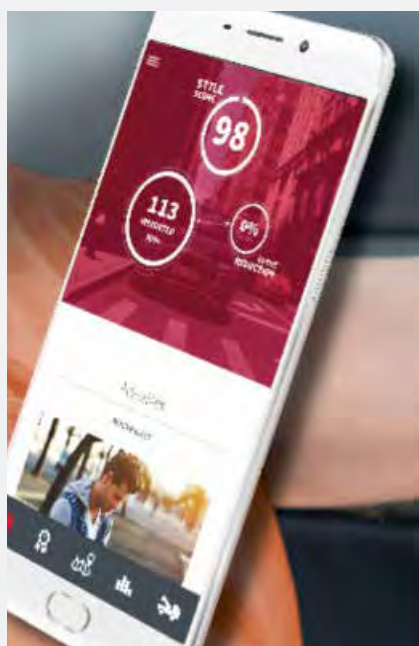
La parole à nos partenaires



D'Ieteren Auto

Une assurance financièrement accessible aux jeunes conducteurs

La collaboration entre le Groupe P&V et D'Ieteren Auto – importateur de voitures pour le groupe Volkswagen - a débuté il y a 15 ans par l'assurance de leur flotte de voitures en leasing. Ensuite, nous sommes devenus partenaires également pour les assurances proposées via leur réseau de revendeurs. Début 2018, nous avons lancé ensemble une assurance auto innovante pour les conducteurs de 18 à 25 ans : weCover.



Quelle solution avons-nous développée ensemble?

Depuis des années, les revendeurs Volkswagen, Audi, Skoda et Seat peuvent compter sur le Groupe P&V pour l'offre d'assurance de leur marque. Les assurances occupent une place importante si l'on veut proposer un package complet au client et augmenter sa fidélité à la marque. Avec weCover nous avons mis en place une grande innovation dans ce partenariat, synonyme de valeur ajoutée pour le client.

Les jeunes conducteurs ont du mal à trouver une assurance auto financièrement accessible. Pourtant, nombre d'entre eux font preuve d'un comportement responsable au volant ou sont demandeurs pour améliorer leur style de conduite. weCover rencontre ce souhait.

Les jeunes qui souscrivent cette assurance reçoivent un boîtier connecté à placer dans leur voiture et qui enregistre leurs trajets. Via une app, ils peuvent analyser leur façon de conduire: leur vitesse moyenne, leurs excès de vitesse, leur manière d'accélérer, de freiner ou d'aborder les virages. L'app donne des conseils d'amélioration et les jeunes peuvent se lancer des défis et remporter des cadeaux.

En même temps, les jeunes conducteurs bénéficient d'une réduction sur leur prime Responsabilité Civile. Elle évolue chaque année sur base des informations récoltées: nombre de kilomètres parcourus de jour et de nuit, parcours sur autoroute ou en ville... Le boîtier permet aussi de localiser le véhicule en cas d'accident ou de vol.

Pourquoi D'Ieteren Auto nous a-t-il choisi comme partenaire d'assurance ?

“Le Groupe P&V est comme nous un groupe belge avec un solide ancrage local. Ses valeurs sont proches des nôtres. Mais c'est surtout le professionnalisme de tous ses collaborateurs, dont nous et nos clients nous réjouissons chaque jour, qui a fait la différence. Et weCover en est la preuve : grâce à un travail de collaboration intensif, en 6 mois de temps, nous sommes passés du concept au lancement du produit. Nous voulons poursuivre ce partenariat pour d'autres innovations dans le futur.”

Denis Gorteman - CEO D'Ieteren Auto



Nous réfléchissons à des solutions d'avenir

Notre ambition est d'être un partenaire à long terme pour évoluer vers une expérience client toujours meilleure. Et pour cela nous combinons notre longue expertise avec les technologies de pointe. Sur ce terrain nous voulons devenir et rester un partenaire de référence pour :

Les institutions publiques

Aujourd'hui, nous sommes déjà partenaires d'institutions publiques comme les villes, les communes, les CPAS, les zones de police ou les sociétés sociales d'investissement. Mais nous comptons aussi les hôpitaux, les institutions de soins et les écoles parmi nos clients.

Les fournisseurs de programmes affinity

Pour les organisations en recherche de solutions pour leurs clients, affiliés ou collaborateurs, nous prenons le temps de réfléchir avec elles aux avantages en matière d'assurance. En tant qu'assureur coopératif, nous sommes naturellement orientés vers des groupements d'intérêt qui ont

défini le besoin de solutions d'assurance au sein de leur groupe cible. Dégager des solutions dans l'intérêt du client fait partie de notre ADN.

Les grandes entreprises

Dans divers secteurs, les grandes entreprises cherchent également des solutions d'assurance qui correspondent à leurs activités ou rencontrent les attentes de leurs collaborateurs ou de leurs clients, et qui représentent une réelle plus-value pour l'entreprise. Dans ce contexte, on remarque d'importants investissements pour la co-crédation entre secteurs qui génère des solutions innovantes. Nous tenons à nous profiler comme un partenaire actif en ce domaine.

Les nouveaux acteurs dans une économie durable

Le Groupe P&V est très impliqué dans tous les aspects de la vie en société. Les mouvements d'économie participative et collaborative naissent de la prise de conscience de l'environnement et des coûts ; de nouveaux écosystèmes dont les assurances font partie intégrante apparaissent ... Nous suivons ces développements et voulons y tenir un rôle proactif. Nous voulons être l'assureur de ces nouvelles manières de travailler et de vivre ensemble. Nous répondons présents à chaque organisation ou start-up qui cherche un partenaire d'assurance pour mettre sur pied de nouvelles solutions.

“Les entreprises qui intègrent le facteur assurance dans leur offre font bénéficier leurs clients d'une plus-value certaine.”

Véronique D'haese
directeur B2B Partnerships



Solutions rapides, mais vision à long terme

Quels sont les atouts qui font de nous un partenaire à long terme?

Nous sommes un groupe belge d'assurances exclusivement actif sur le marché belge. Nous connaissons les spécificités de ce marché et nos décisions uniquement tournées vers lui sont prises ici. En même temps, nous faisons partie de réseaux d'assureurs au niveau européen et mondial, dans lesquels nous partageons des solutions dont bénéficieront nos clients.

Notre longue expertise d'assureur s'est toujours adaptée. Nous avançons dans la foulée des innovations technologiques, mais aussi des nouvelles législations, et fournissons rapidement les solutions adéquates.

Nous pouvons rapidement développer et tester des prototypes, pour atteindre la solution idéale en co-crédation avec le client. Grâce à nos plateformes technologiques modernes.

Les clients disposent de possibilités élargies d'interaction avec nous, via nos réseaux d'intermédiaires ou nos canaux directs.

Nous croyons dans le partenariat à long terme qui laisse de la place pour innover ensemble et au final, pour investir dans le futur. Notre priorité n'est pas le gain à brève échéance, mais bien un time-to-market rapide pour anticiper les besoins des clients ou les opportunités du marché.

La parole à nos partenaires

Partena Professional

Partenaire proche des indépendants et dirigeants d'entreprise

Partena Professional accompagne les indépendants et les entreprises aux divers stades de développement de leurs activités professionnelles: de la création d'entreprise, à la gestion salariale, en passant par la politique du personnel. Elle offre des conseils personnalisés, des aides sur mesure, des formations et de la consultance.

Quelle solution avons-nous développée ensemble?

Partena Professional connaît le parcours de ses clients indépendants et dirigeants d'entreprise, et donc leurs besoins d'assurance. Elle cherchait un partenaire à même d'étendre son offre aux assurances Non-Life et d'améliorer ses produits existants et services en Life et constitution de pension.

Notre offre récemment renouvelée pour les indépendants et les PME est une réponse à cette demande et nous avons décidé de confier prioritairement cette mission de conseil à notre réseau d'agences P&V. Car non seulement il peut proposer une gamme complète de nos produits, mais aussi prodiguer des conseils personnalisés dans les bureaux souvent géographiquement proches des bureaux Partena.

Cette collaboration compte un troisième acteur, l'entreprise Funds for Good. En investissant dans cette entreprise via leurs produits de pension P&V, les clients de Partena Professional sont certains d'investir aussi dans l'économie locale et sociale.



Pourquoi Partena Professional nous a-t-il choisi comme partenaire d'assurance?



“Le choix d’entreprendre est difficile et tout type d’assistance est le bienvenu. Nous développons donc en permanence notre expertise pour offrir une aide concrète à tous les entrepreneurs, peu importe leur taille et leur ambition. Et les assurances occupent une place importante dans ce processus. Le Groupe P&V offre des solutions couvrant les divers aspects de la vie quotidienne de nos clients. Ils connaissent bien le marché belge des entreprises et la proximité de leur réseau d’agents est pour nous un atout. Ce partenariat renforce notre positionnement sur le marché pour devenir LA référence pour les professionnels.”

Michel Halet - Deputy CEO Partena Professional



Accent sur la prévention et l'assistance

Previdis, la société de prévention du Groupe P&V, est au service de nos clients entreprises dans l'accompagnement et la sensibilisation de leurs collaborateurs en matière de bien-être (problèmes psychosociaux), de santé (maladies professionnelles) et de sécurité (accidents du travail).

Previdis aide à trouver des solutions pour un retour réussi au travail après une longue absence, pour la prévention du burn-out, etc. En ce qui concerne les accidents du travail, Previdis s'attache prioritairement à la prévention. Previdis opte pour une approche participative avec ses groupes cibles et se concentre sur les facteurs humains et les aspects techniques de la prévention.

Pour atteindre son objectif, Previdis travaille avec des partenaires professionnels. Elle publie régulièrement des articles, met en place des workshops et webclasses, conclut des partenariats (comme avec Pink Ribbon) et organise des événements comme le Previdis Award.

Il vaut mieux prévenir que guérir, mais quand un événement survient, nos clients peuvent compter sur les services étendus de notre **prestataire d'assistance IMA Benelux**, qui fait partie du groupe international Inter Mutuelles Assistance. IMA est spécialisé dans les services en cas de panne, l'assistance médicale, l'assistance médicale à domicile, l'assistance habitation et voyage et la mobilité internationale.

Présence locale via nos réseaux de distribution

Nos partenaires de distribution traditionnels peuvent aussi jouer un rôle dans notre approche des grandes entreprises et des institutions publiques.

Les courtiers ou agents qui reçoivent des affaires qu'ils ne peuvent réaliser dans le cadre de leur activité quotidienne, peuvent les soumettre en direct à notre département Partnerships. A l'inverse, notre département Partnerships peut faire appel au réseau d'agents ou de courtiers, lorsque la proximité de l'agence ou du conseiller est un élément important pour le client.

En outre nos réseaux d'experts et de réparateurs agréés sont à la disposition de nos clients entreprises pour leur garantir un service rapide et efficace. Et nos canaux digitaux directs ainsi que nos contact centers sont prêts à tout moment.



Parlez-nous

Vous cherchez une solution? Vous avez une nouvelle idée? Parlez-nous de ce dont vous avez besoin. Ensemble nous ferons le parcours client au complet et nous trouverons la réponse qui vous convient. Nous vous proposons un accompagnement complet d'un bout à l'autre.

Pareillement si vous êtes déjà client du Groupe P&V, nous pouvons vous proposer des solutions qui rencontrent les besoins de vos clients ou collaborateurs.



Notre team Sales Clients Institutionnels



Notre team Sales Affinity



Notre team Sales Employee Benefits

Quel est le degré de satisfaction des entreprises qui ont souscrit une assurance groupe auprès du Groupe P&V au niveau de la gestion de leurs contrats (nouvelles affiliations, désaffiliations, modifications des données)?



8/10



42%

NPS

😊 - 😞 = 😊



La parole à nos partenaires

Colruyt Group

Réfléchir ensemble à des solutions efficaces

Colruyt Group compte plus de quarante marques pour les particuliers et les entreprises. Connus surtout pour son activité de commerce de détail en alimentation, il est aussi présent dans les domaines du non-alimentaire et des carburants, du commerce en gros et du foodservice. Depuis 1989, le groupe a souscrit auprès de Vivium une assurance groupe en faveur de son personnel, avec constitution de pension et couverture décès.

Quelle solution avons-nous développée ensemble?

Dans l'objectif de réaliser un upgrade de son système de gestion du personnel, Colruyt Group a établi un relevé de ses process et inventorié les améliorations possibles. Il est clairement apparu que la communication touchant à l'assurance groupe pouvait être rendue plus efficace et cela, à moindre coût, tant pour la correspondance mensuelle que pour les benefit statements annuels envoyés aux collaborateurs en format papier.

En confiant l'impression de ces documents Vivium à Symeta, une entreprise de Colruyt Group, ce dernier a pu adopter le système mail-ID avec code-barres et réduire les frais d'envois postaux. En outre, Symeta peut mettre automatiquement les benefit statements sous enveloppe. Les accountmanagers de Vivium ont recherché les diverses possibilités et convenu de transmettre électroniquement les documents à Symeta qui se charge de l'impression et de l'envoi.

Nous avons également développé une solution pour échanger des modifications de données et des (dés)affiliations à l'assurance groupe via le standard XML. Tant Vivium que Colruyt Group ont gagné en rapidité et en efficacité grâce à cette automatisation.

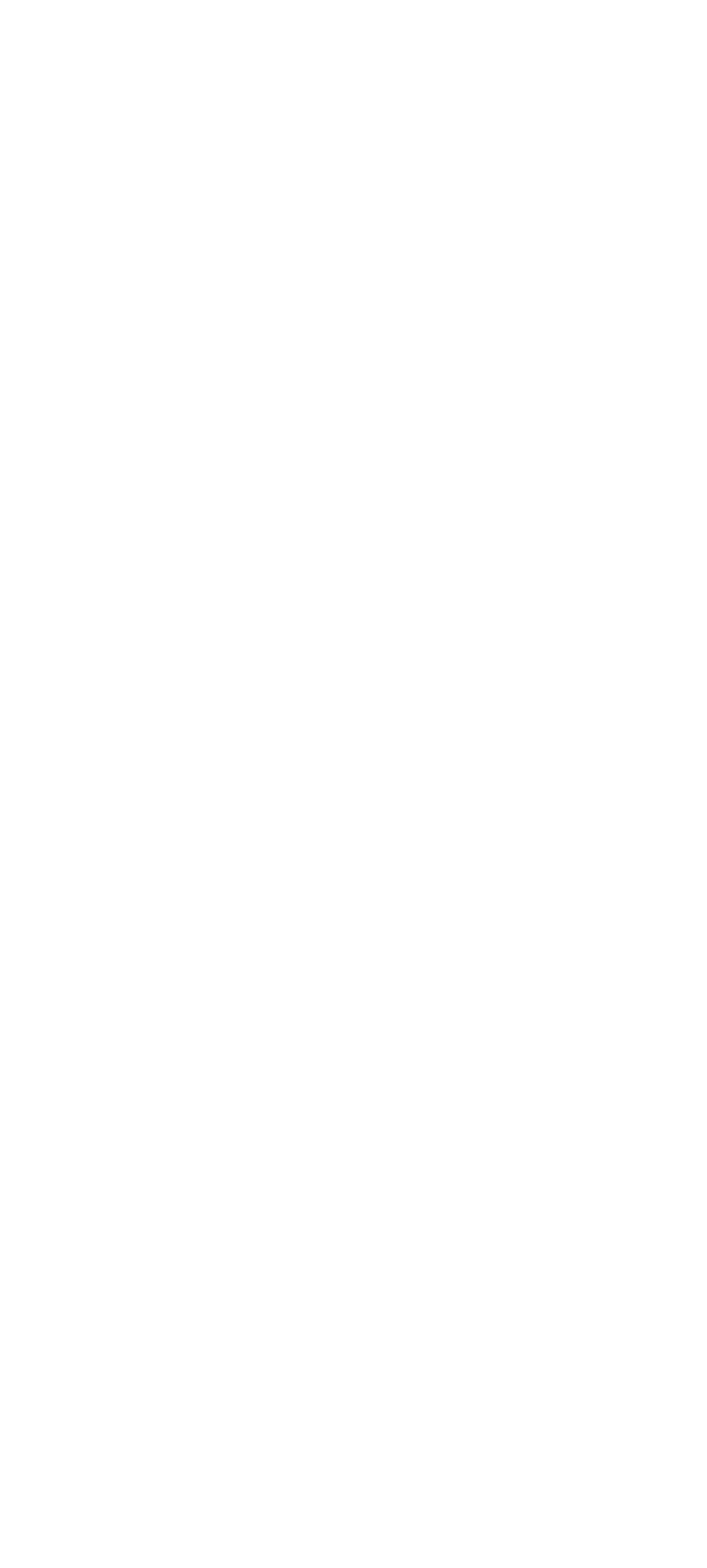


Pourquoi Colruyt nous a-t-il choisi comme partenaire d'assurance?

“Outre le fait de disposer d'une assurance groupe de qualité pour notre personnel depuis presque 30 ans, nous apprécions que Vivium s'implique dans nos réflexions. Ensemble avec nos collaborateurs et ceux de Symeta, ils ont recherché les moyens de travailler plus efficacement. Cela donne confiance et envie d'aller encore plus loin avec eux. Et nous examinons comment mettre en place une collaboration avec Doccle pour nos travailleurs qui ne souhaitent plus recevoir de documents papier.”

Patrick Demoustiez - Chef du département Secrétariat social Colruyt Group

 COLRUYTGROUP





UN PARTENAIRE DURABLE

Un partenaire durable

En dehors du domaine de l'assurance, nous voulons aussi apporter une contribution active à la vie en société.

Implication sociale des jeunes

La Fondation P&V encourage les jeunes à s'engager sur la voie d'une citoyenneté active. Par le biais de forums et d'appels à projets, les jeunes, soutenus par des chercheurs et des professionnels, ont l'opportunité de concrétiser des initiatives sociétales. Au cours de ce processus, ils apprennent à exprimer leurs idées, à respecter des opinions différentes, à collaborer et à développer leur sens des responsabilités.



Le projet pluriannuel My Future Our Society est actuellement en cours

Son but est d'intéresser les jeunes à l'engagement citoyen et à la politique au sens large. L'appel à projets a suscité 137 candidatures, parmi lesquelles 8 organisations ont été retenues. Elles bénéficient

d'un apport financier et d'assistance pour mener leur projet à bien d'ici fin 2018. La Fondation P&V présentera les résultats lors d'une soirée de clôture début 2019.

Des membres de notre personnel s'impliquent aussi

Plusieurs collègues réunis en petites équipes participent bénévolement avec ces organisations à la réalisation de leur projet. Lors de courtes séances de coaching, ils mettent à disposition leur expertise dans des do-

maines comme l'IT, les RH, le marketing, la communication, etc..., permettant ainsi aux organisations de se concentrer plus efficacement sur leur mission première : **l'accompagnement des jeunes.**

Une citoyenneté exemplaire

La Fondation P&V décerne une fois par an son Prix de la Citoyenneté

Ce prix récompense des personnes qui s'engagent, de manière exemplaire, pour une société ouverte, solidaire et respectueuse.

C'est chaque année dans un secteur différent de la société que nous recherchons des candidats. En 2017 c'était le monde académique. Les candidats sont proposés par un panel de personnalités de tous horizons (médiatique, politique, économique, culturel, social, scientifique) et par des collaborateurs du Groupe P&V. Un large jury désigne le lauréat parmi les candidats proposés.

Le Prix de la Citoyenneté 2017 a été remis à Paul Collier, professeur d'économie et de politique publique à l'université d'Oxford. Paul Collier est un penseur influent en matière de migration et d'économie de développement, et est socialement fortement engagé dans trois domaines: le développement économique en Afrique, la lutte contre la pauvreté et la problématique des réfugiés.



FONDATION P&V

*émancipation participation
citoyenneté solidarité*

www.foundationpv.be



Respect de l'environnement

Le Groupe P&V a obtenu le label d'Entreprise Ecodynamique

Ce label récompense des entreprises qui entreprennent des démarches pour réduire leur empreinte écologique. Le label valorise les initiatives en matière de réduction et gestion des déchets, de consommation plus responsable d'énergie, de mobilité durable, etc.... Selon les efforts fournis, l'entreprise est gratifiée de une, deux ou trois étoiles.

Le Groupe P&V a obtenu en 2010, 2013 et 2016, un label avec 2 étoiles, grâce surtout à ses actions en mobilité durable.



- Près de 80% de nos collaborateurs à Bruxelles viennent travailler en transports en commun, à vélo ou à pied.
- Nous encourageons l'utilisation des systèmes de vélos partagés (Villo à Bruxelles, Velo à Anvers).
- Le nombre de télé-travailleurs augmente chaque année et concernait 23,3% du personnel fin 2017.
- La moyenne des émissions CO2 de nos véhicules d'entreprise diminue chaque année. A partir de 2019, notre flotte ne comptera plus de voitures diesel.

Nous établissons un bilan CO2 annuel qui analyse l'impact de nos activités sur l'environnement. En 2012 l'objectif a été fixé de diminuer ces émissions de 20% pour 2020, ce qui correspond à un quota annuel de maximum 8 700 tonnes équivalent-CO2. Pour 2017, nous en étions à 9 527 tonnes.

“Avec la Fondation P&V, nous incitons les gens - et surtout les jeunes- à concrétiser des initiatives sociétales. En outre, grâce à nos efforts en faveur de l'environnement, nous contribuons à une société durable.b”

Francis Colaris - membre du Comité de Direction







**UN PARTENAIRE
SOLIDE**

Un partenaire solide

Résultats IFRS de 2017

Le résultat net consolidé du Groupe sur l'année 2017 atteint un montant de EUR 175,3 millions (2016 : EUR 121,5 millions). La part du Groupe est de EUR 175,4 millions tandis que EUR - 0,1 million est alloué aux intérêts minoritaires.

La hausse du résultat net s'explique par l'augmentation du résultat technique de EUR 60,9, atténuée par la diminution du résultat financier de EUR 23,8 millions. Les autres éléments du résultat ont, quant à eux, augmenté de EUR 16,7 millions.

Vous souhaitez obtenir plus de détails sur ces chiffres ?

Les informations détaillées sont disponibles dans le rapport sur les états financiers IFRS au niveau du Groupe PSH, disponible sur le site www.pv.be.

Résultat technique

L'augmentation du résultat technique de EUR 60,9 millions s'explique par une forte diminution des charges techniques de EUR 67,7 millions, légèrement compensée par une baisse des primes acquises (nettes de réassurance) de EUR 6,8 millions.

L'augmentation des primes brutes Vie (EUR +25,4 millions) provient de l'augmentation des primes d'assurances groupe et de l'encaissement Vie individuelle. En branche 21, l'accroissement des primes récurrentes est de 1,1% et des primes uniques de 19%.

La diminution des primes brutes Non-Vie (EUR -24,1 millions) s'explique principalement par les affaires directes qui diminuent de 3,5 % suite à la cessation de la collaboration avec l'apporteur d'affaires Aedes et à la cessation des activités dans

la branche Transport pour Compte d'Autruï. Nous observons une croissance de 7% dans le segment des Entreprises grâce à la réactivation de ce marché.

Résultat financier

Le résultat financier a diminué de EUR 23,8 millions pour atteindre EUR 561,5 millions en 2017 contre EUR 585,3 millions en 2016. On constate une diminution du résultat financier non courant (EUR -29,3 millions) et une augmentation du résultat financier courant (EUR +5,5 millions). Cette variation s'explique principalement par une forte diminution des plus-values réalisées obligataires par rapport à 2016, partiellement compensée par une augmentation des plus-values réalisées sur actions.

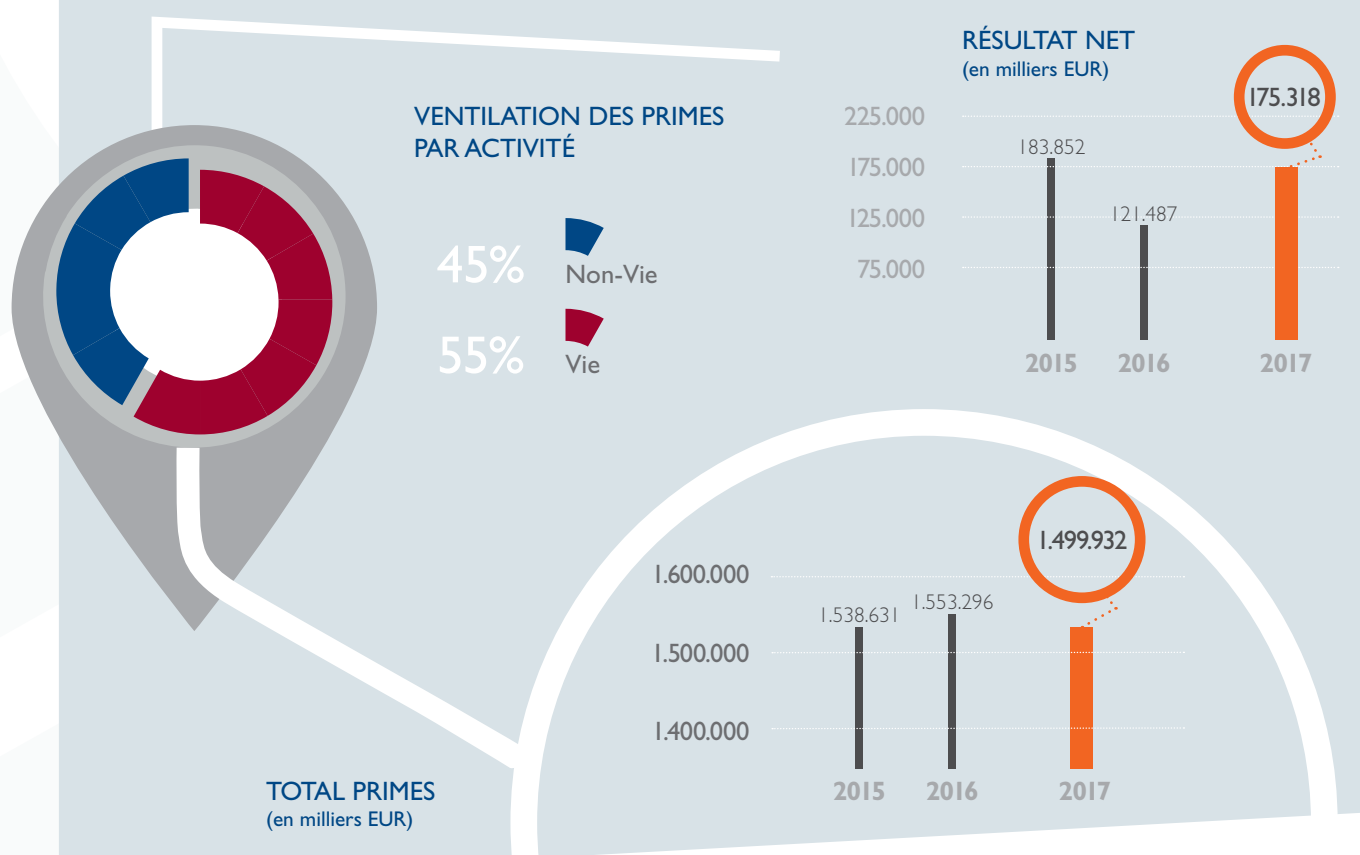


“Le total du bilan est passé de 19,21 milliards euros en 2016 à 19,50 milliards euros en 2017, soit une augmentation de 298,91 millions euros.”

Martine Magnée - membre du Comité de Direction



Quelques chiffres clés



Compte de résultats résumé

	2017	2016	2015
Primes acquises nettes de réassurance	1.499.932	1.553.296	1.538.631
Charges techniques	-1.502.047	-1.616.293	-1.610.404
Résultat technique	-2.115	-62.997	-71.773
Résultat financier courant	430.844	425.303	445.573
Résultat financier non courant	130.630	159.969	231.821
Résultat financier	561.474	585.272	677.394
Autres résultats	-384.040	-400.788	-421.769
RÉSULTAT TOTAL	175.318	121.487	183.852

(en milliers EUR)



Bilan consolidé IFRS 2017

Le total du bilan est passé de 19,21 milliards euros en 2016 à 19,50 milliards euros en 2017, soit une augmentation de 298,91 millions euros.

Les fluctuations les plus importantes à l'actif sont :

- L'augmentation des immobilisations incorporelles de 24,3 millions euros concernent pour l'essentiel les frais engagés par la société dans le cadre de projets de transformation (organisationnelle, informatique) générant des bénéfices futurs;

La diminution des investissements dans les entreprises associées de 63,9 millions euros s'explique par l'impact de l'impairment réalisé sur le réseau de distribution de produits pharmaceutiques et parapharmaceutiques de la société Multipar;

L'augmentation des Instruments Financiers pour un montant de 439,3 millions euros. Cette augmentation s'explique par l'augmentation du volume des prêts hypothécaires (247,8 millions EUR) et des obligations CMIS (269,9 millions EUR) partiellement compensée par l'évolution de la valeur de marché sur le portefeuille obligataire entre décembre 2016 et décembre 2017;

Les actifs financiers de la branche 23 augmentent de 352,3 millions euros, ce qui s'explique essentiellement par le transfert dans les rubriques d'actifs des valeurs bilantaires de la société Euresa-life, ainsi que par le résultat financier en branche 23;

Le poste 'Actifs non courants disponibles à la vente' a été mis à zéro, de par le fait que la vente de la société Euresa-life a été mise en suspens. Ceci a pour conséquence que le reclassement fait au cours des années précédentes, répondant aux critères de la norme IFRS 5, n'est plus d'application en 2017 (IFRS 5).

Les fluctuations les plus importantes au passif sont :

- Une augmentation des réserves techniques de EUR 129,5 millions qui s'explique principalement par une hausse des réserves mathématiques en Vie partiellement compensée par la baisse de la comptabilité reflet suite à la diminution de la réserve AFS sur les titres obligataires ;
- Une augmentation des obligations financières pour les contrats d'investissement avec participation aux bénéfices de EUR 92,0 millions. Cette augmentation est liée principalement aux contrats d'assurances vie individuelle d'épargne pension atténuée par l'effet de la variation de la comptabilité reflet ;
- Les autres dettes diminuent de EUR 34,6 millions. Cette diminution est liée à la reprise d'une partie de la provision pour plan social Horizon 2020, ainsi qu'à la diminution des dettes fiscales partiellement compensée par une augmentation des dettes commerciales.
- Le poste 'Passifs non courants disponibles à la vente' a été ramené à zéro suite à la mise en suspens de la vente de la société Euresa-life.

Vous souhaitez obtenir plus de détails sur ces chiffres ?

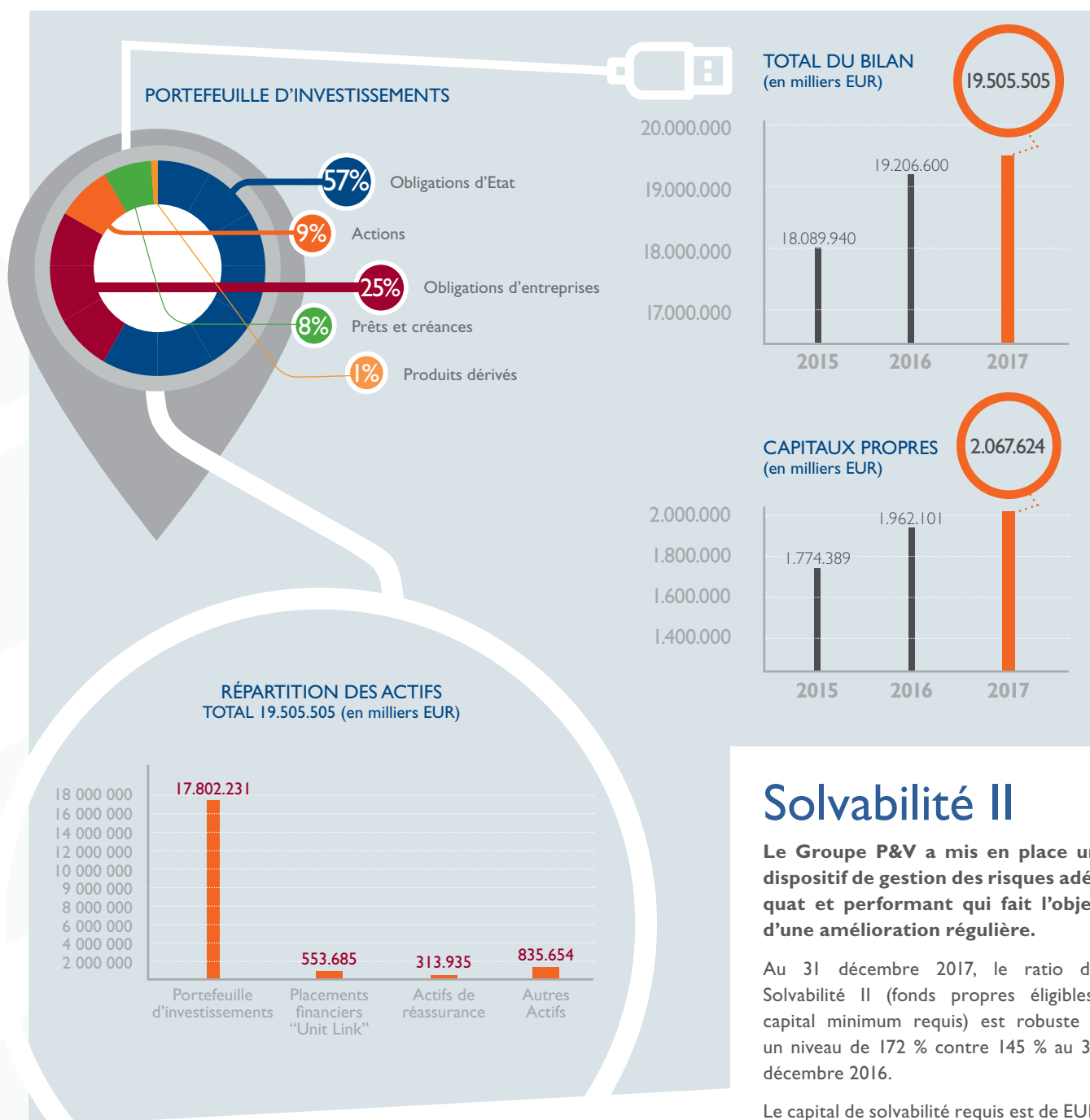
Les informations détaillées sont disponibles dans le rapport sur les états financiers IFRS au niveau du Groupe PSH, disponible sur le site www.pv.be.

“Avec 94 % de fonds propres de qualité la plus élevée et 6 % de fonds propres de qualité supérieure, le Groupe P&V dispose de fonds propres d'une excellente qualité.”

*Philippe De Longueville
membre du Comité de Direction*



Quelques chiffres clés



Solvabilité II

Le Groupe P&V a mis en place un dispositif de gestion des risques adéquat et performant qui fait l'objet d'une amélioration régulière.

Au 31 décembre 2017, le ratio de Solvabilité II (fonds propres éligibles/capital minimum requis) est robuste à un niveau de 172 % contre 145 % au 31 décembre 2016.

Le capital de solvabilité requis est de EUR 1,097 milliards et les fonds propres sont de EUR 1,889 milliards. En outre, avec 94 % de fonds propres de qualité la plus élevée (Tier 1) et 6 % de fonds propres de qualité supérieure (Tier 2), le Groupe dispose de fonds propres d'une excellente qualité.

COLOPHON

Plus d'informations

B2B Partnerships
Véronique D'haese
Directeur B2B Partnerships
E-mail: veronique.dhaese@pvgroup.be

Marnic Speltdoorn
Directeur Public & Press Relations
E-mail: marnic.speltdoorn@pvgroup.be

Editeur responsable

Dirk Wauters
Directeur Communication Interne

Rédaction

Groupe P&V - Communication Interne

Concept & mise en page

Groupe P&V - Brandcommunication

Deze brochure is ook in het Nederlands beschikbaar

P&V Assurances scrl
Siège social: Rue Royale 151 - 1210 Bruxelles
Entreprise d'assurances agréée sous le code 0058
TVA BE 0402 236 531 - RPM Bruxelles
02/250 91 11



02/250 91 11
www.pv.be



02/406 35 11
www.vivium.be



081/35 42 00
www.arces.be



Groupe P&V
Rue Royale 151
1210 Bruxelles
www.pv.be

Publié en juin 2018

