

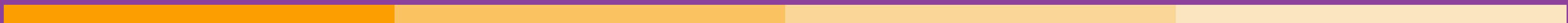
# Innovatie & digitalisering

# Innovation & digitalisation



# Innovatie en digitalisering bij Ageas

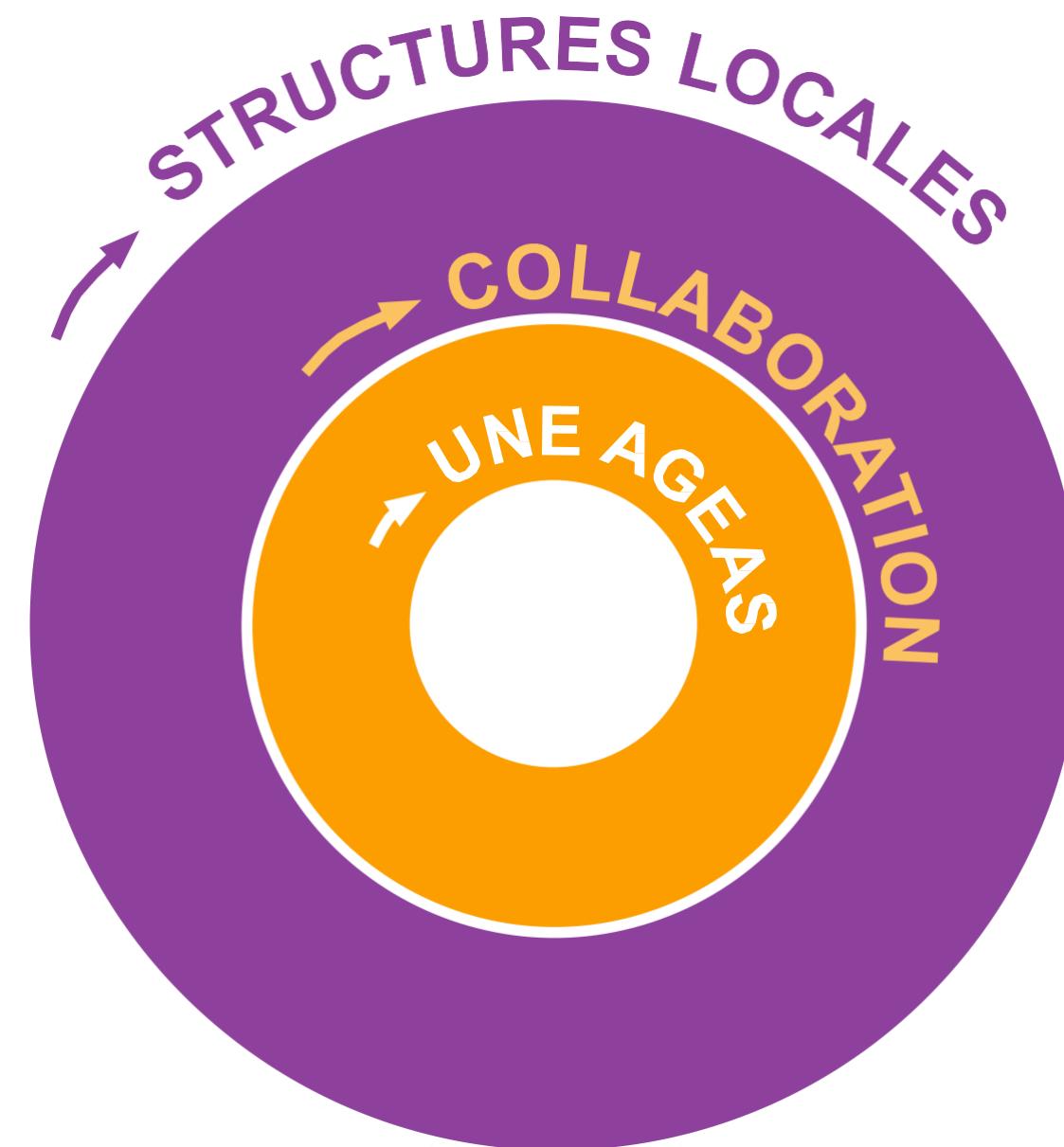
Innovation et digitalisation  
chez Ageas



Bart De Smet  
CEO Ageas

# La force de l'autonomie locale

---



Ageas croit dans **la force de l'autonomie locale**,  
mais nous pouvons faire encore plus et mieux

En construisant **sur une base forte de compétences**  
et d'expertise au niveau local et central

## Synergy Manager

Holding



Parental Developer

# Le «Synergy Manager» crée de valeur additionnelle

Intervention limitée

Valeur ajoutée limitée et petit groupe d'employés au niveau corporate

Agir comme un agent pour les actionnaires

Plus de mains

Impliqué en autre dans le planning de succession, le planning stratégique, la gestion de la performance et du risque. Utilisation de nouvelles technologies

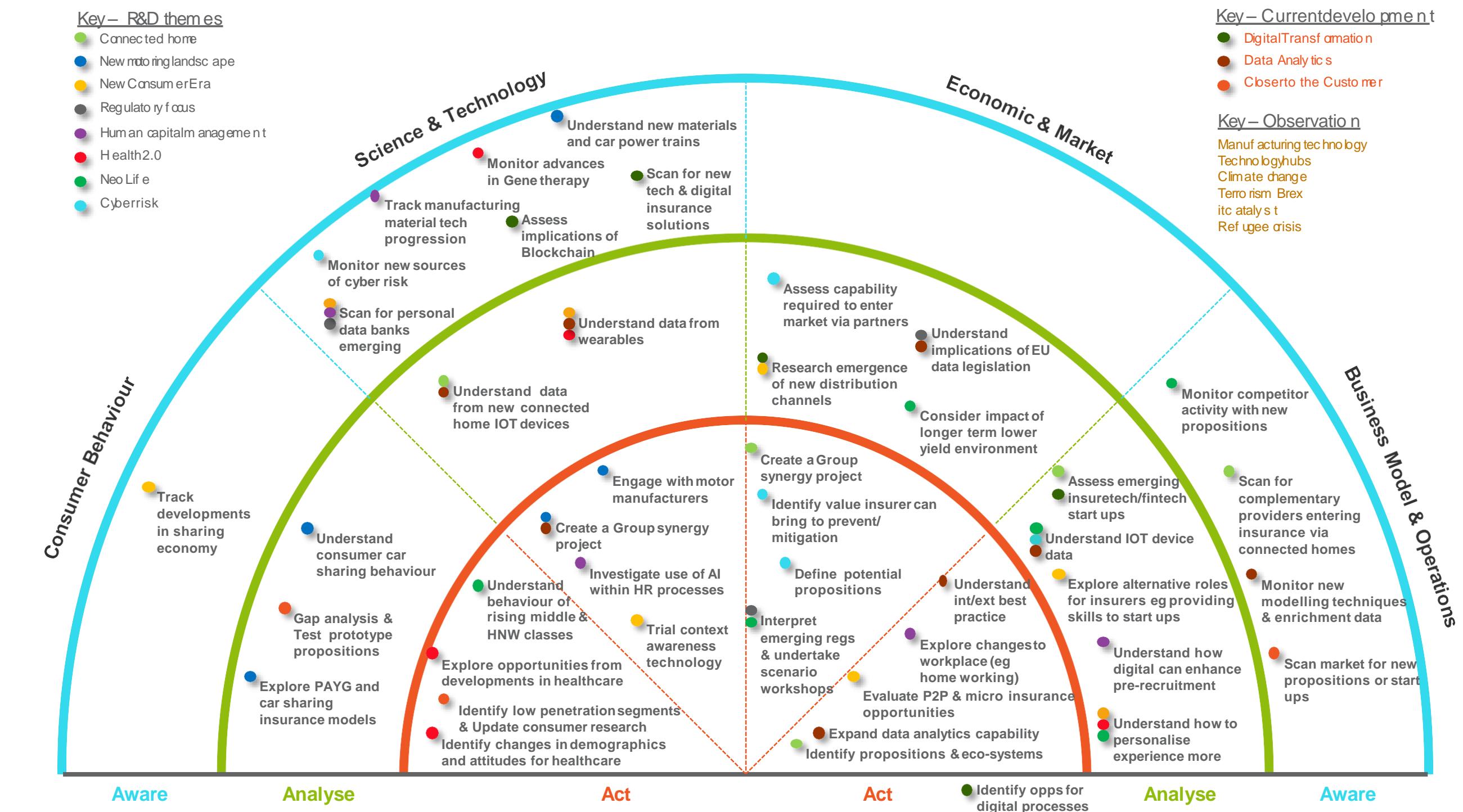
Faciliter le transfer de connaissance et d'expertise

Impose sa volonté

Opérationnellement impliqué dans les sociétés d'exploitation

Utilise ses compétences centrales pour ajouter de la valeur aux unités de l'entreprise

# Activités de recherche



# Innovation basée sur nos forces



## Expérience client Dimension externe

Nouvelle  
expérience

Attributs

Prix &  
commodité

Investissements totaux et valeurs ajoutées les plus élevés

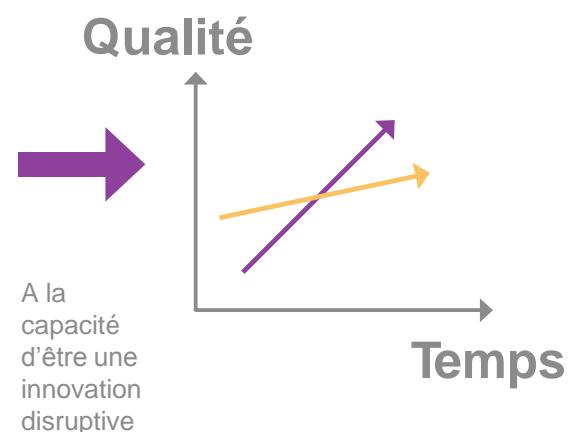
Innovation incrémentale

l'expertise et optimiser les actifs

Changement de processus

Modèle économique & valeurs

Terroir des start-ups:  
la plupart échoue, peu génèrent un rendement très élevé



Innovation radicale



Dimension interne de l'organisation

## Waar zien we ruimte voor Fintechs

---



Oh what to do,  
what to dooo?

Funding?  
→ Partnership?



# Het Belgische Fintech platform

---

## Wat is het?

B-Hive is een **collaboratief innovatief platform** waar verschillende grote banken, verzekeraars en marktinfrastructuurspelers samenwerken aan gezamenlijke innovatievraagstukken en bruggen bouwen met de wereldwijde gemeenschap van **start-ups en scale-upbedrijven**.

## Waarom is het belangrijk?

De laatste jaren waren we getuige van **veranderende verwachtingen** van klanten voor financiële diensten, aangestuurd door de opkomst van fintech en insurtech. Wij geloven dat de toekomst van de financiële dienstverlening een **financieel digitaal ecosysteem** zal zijn en met B-Hive onderzoeken we de mogelijkheden om deze technologieën toe te passen in de financiële sector en dit in samenwerking met startups.



## Lid van het blockchain initiatief

9

### Wat is het?

Een gezamenlijk initiatief om de mogelijkheden van de '**distributed ledger**'-technologie te verkennen met als doel de efficiëntie te verhogen bij de uitwisseling van data tussen herverzekerings- en verzekeringsmaatschappijen.

### Waarom is het belangrijk?

De blockchain technologie biedt **toekomstige mogelijkheden** inzake efficiëntie, transparantie en kostenbesparingen. Door zo vroeg mogelijk de verschillende toepassingsmogelijkheden te verkennen, zijn we beter gepositioneerd om de vruchten te plukken van deze technologie in de toekomst.

## Conclusie

---

- 1 Ambition 2018:  
Het is een weg, geen bestemming
- 2 “Verzekering is lokaal” en dit is gereflecteerd in onze visie op innovatie
- 3 Innoveer vanuit de kern en bouw hierop verder
- 4 Nieuwe partners brengen nieuwe vaardigheden en expertise
- 5 Kennisdeling van Oost naar West

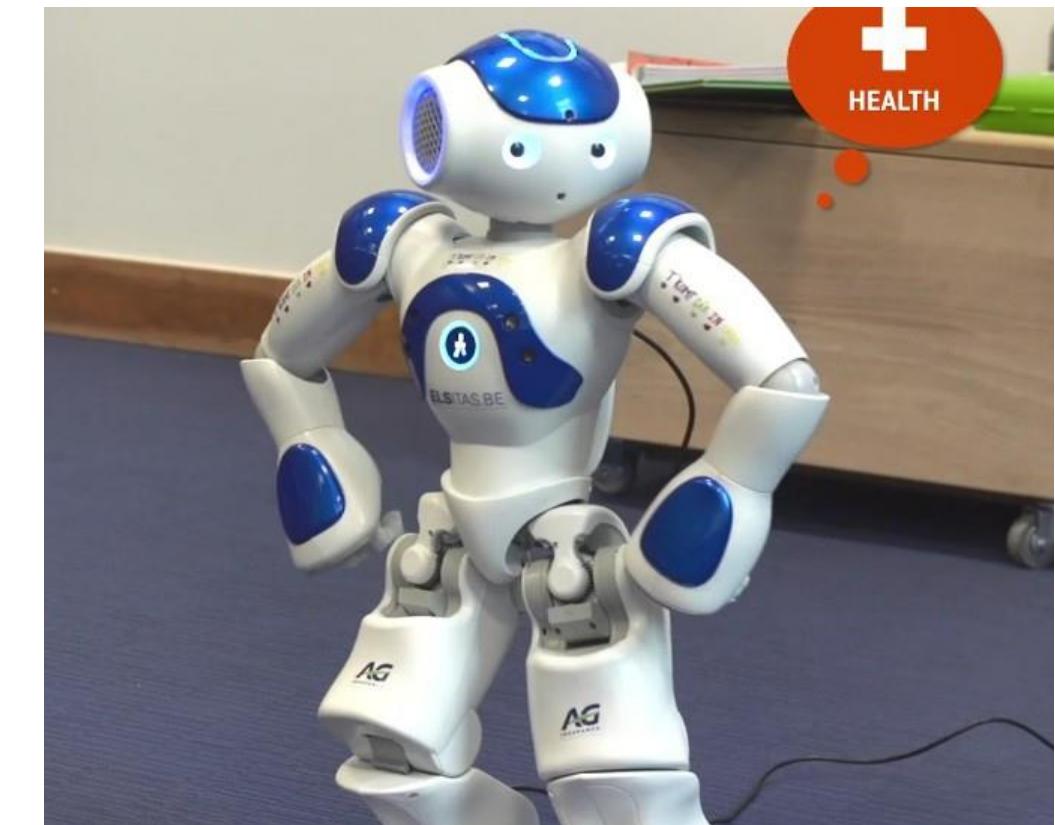
# Een digitaal verhaal naar onze stakeholders

# Une vision digitale pour nos parties prenantes



# Nos employés

Des formations continues leur permettent d'évoluer avec les tendances digitales



# Nos courtiers

Une plate-forme  
et une App pour nos  
courtiers

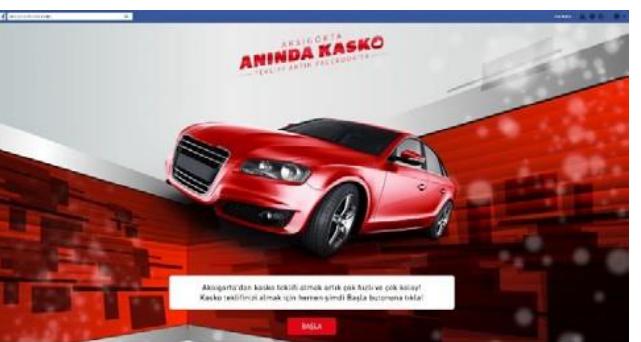
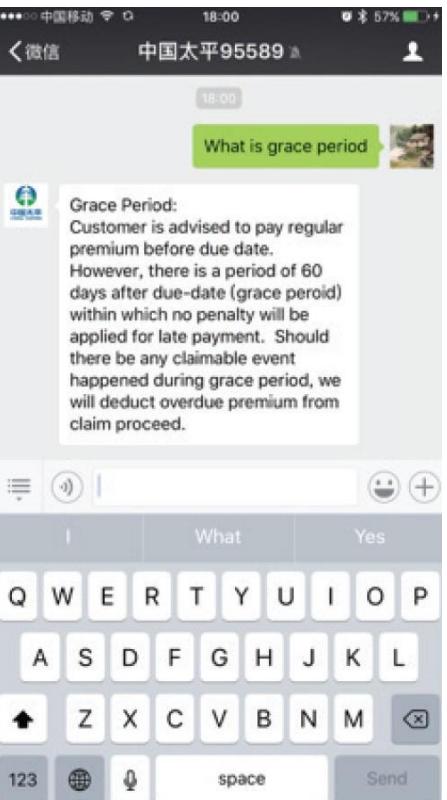
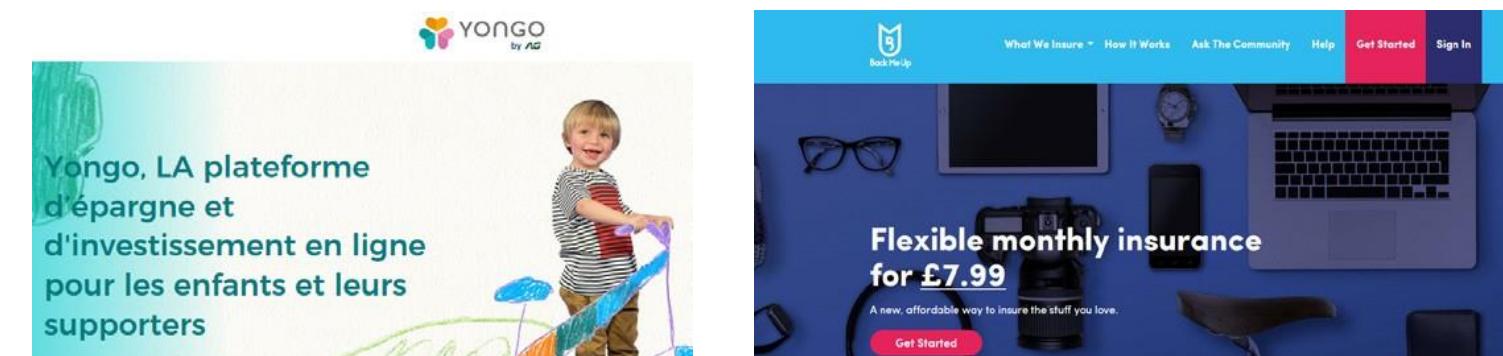
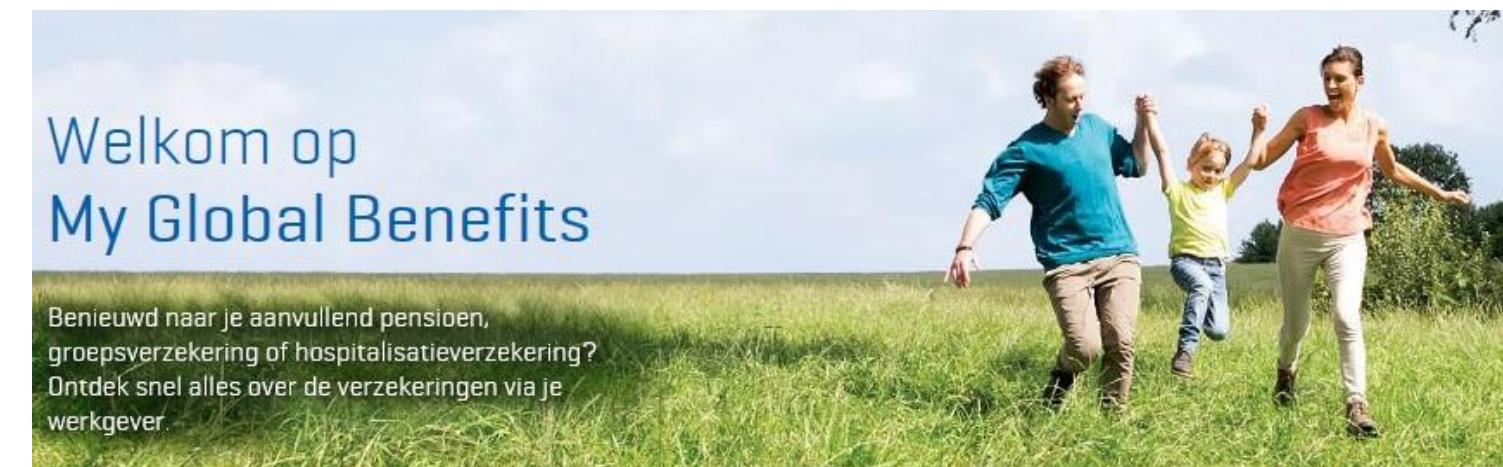


A screenshot of a mobile web browser on an iPhone. The title bar shows 'Proximus 4G' and '22:13'. The page is titled 'DECLARATION D'ASSISTANCE'. It asks for the phone number of the device ('Numéro de téléphone de cet appareil\*') and provides a field with '+32474940170'. It also asks for the address ('Rue Chapelle Moureau 25-34, 5030 Gembloix, Belgique') with a 'Modifier' button. Below that is a car information field ('Voiture sarah / 1-AVN-') with a 'Modifier' button. There are several radio buttons for reporting types: 'Panne' (selected), 'Accident', 'Vol', 'Sur l'autoroute', 'Dans un tunnel', 'Dans un parking', and 'Autre situation' (selected). A note section says 'Informations complémentaires qui nous permettent de vous localiser plus facilement : repères, direction, etc.' A large green 'COMMENCER L'ASSISTANCE' button is at the bottom, along with a link 'Annuler mon assistance'.

A screenshot of the AG Insurance Online portal. The top navigation bar includes links for 'Help', 'Vervallen', 'Juridische informatie', and 'FR'. The main area is titled 'Welkom bij AG Insurance Online'. It shows a search bar with 'Nr tussenpersoon: 35503'. Below it, there are tabs for 'BOAR' (selected), 'Leven', 'Klantbeeld', 'Mijn gegevens', and 'Informatie portefeuille'. On the left, a sidebar titled 'Informatie' lists 'Module Easy in AG Insurance Online Klik-hier!', 'Pack Veiligheid met meezeggen', 'Voordeel Veiligheid', 'Uw financiële documenten via AG Insurance Online / E-Fax', and 'Neugesigned in AG Online - Pack OnMobility'. The 'Klantbeeld' tab is active, showing a search bar with 'Contract BOAR/Leven' and '31980002', and options for 'Schem' and 'PDF'. A red-bordered 'Zoeken' button is at the bottom right.

# Onze klanten

Digitale investeringen laten ons toe samen met onze klanten te groeien



# Yongo



Silke De Valck  
AG Insurance



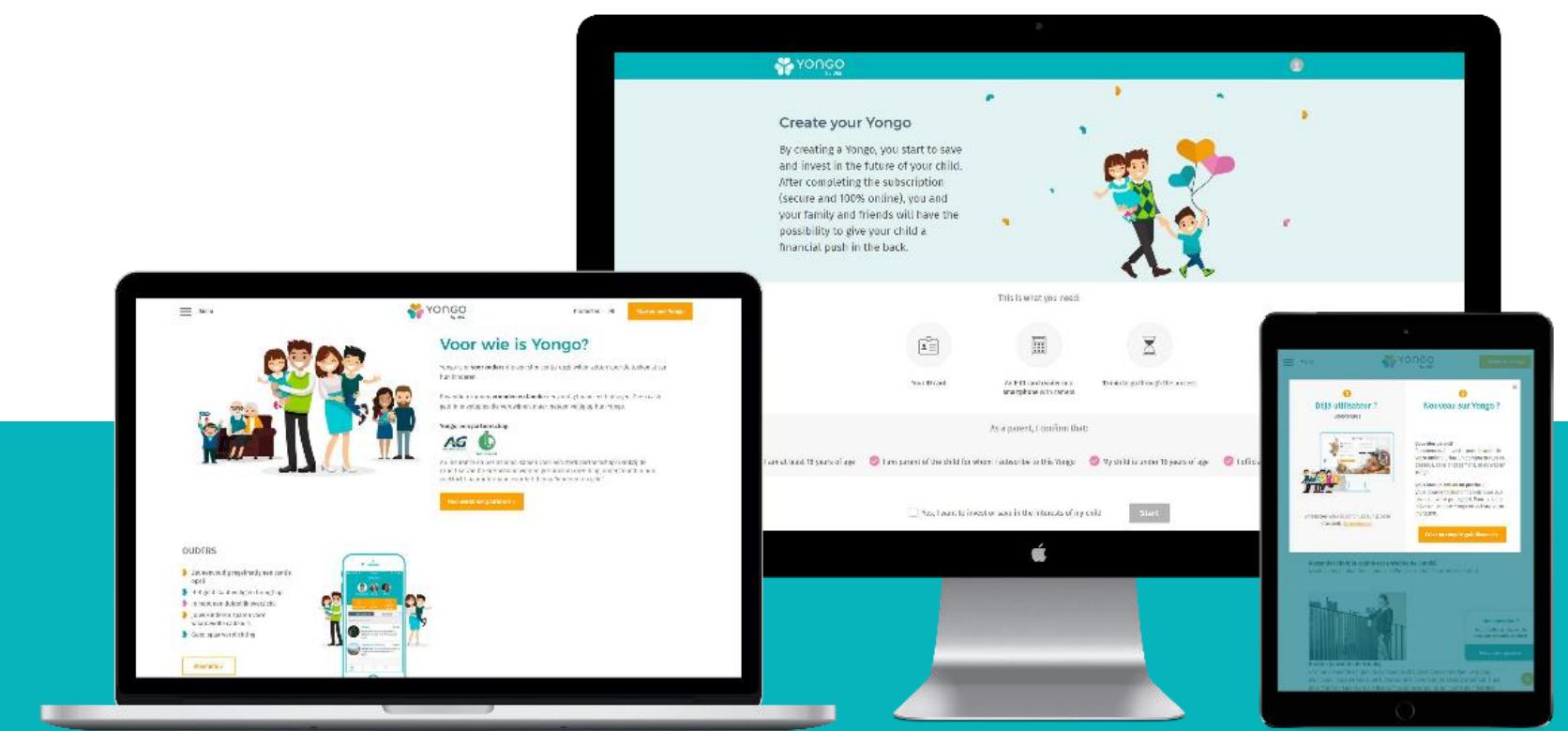
**YONGO**  
by 

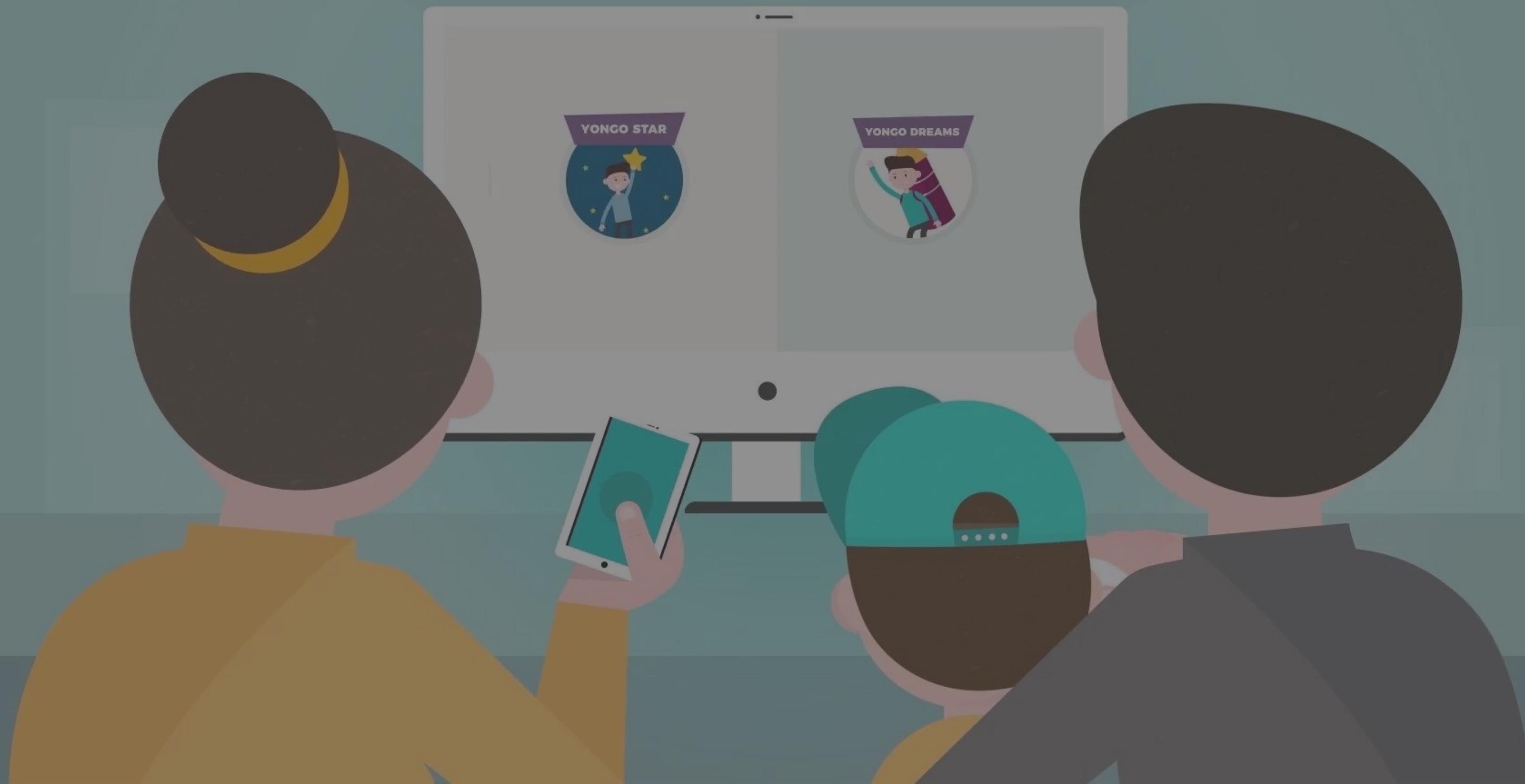


AGEAS CLUB EVENT 2017

“Epargner et investir  
intelligemment  
pour l'avenir de votre enfant.”

“Slim sparen en beleggen  
in de toekomst van je kind.”









# ... création d'un nouveau écosystème

## Yongo pour les Parents

- Argent est géré en toute sécurité
- Aperçu pratique des cadeaux pour les enfants

## Yongo pour les Enfants

- Tirelire digitale pour l'enfant
- Apprendre à faire des choix
- Apprendre à épargner pour ses cadeaux
- Apprendre la valeur de l'argent

## Yongo, un produit d'épargne ou d'investissement

- Combinaison entre le court terme et le long terme
- 100% en ligne et conforme avec les réglementations en vigueur
- Possibilité de choix entre une produit d'épargne ou un produit d'investissement pour répondre au besoin du client



## Partenaires

- Partenaires de contenu éducatif: Marijke Bisschop [thérapeute du comportement], La Ligue des familles, Gezinsbond
- Partenaires de distribution: Nos courtiers, Ligue des familles, Gezinsbond
- Partenaires de communication



## Site web et réseaux sociaux

- Découvrir Yongo
- Contenu pertinent en rapport avec l'éducation financière pour les enfants
- Experts et l'expérience d'autres parents sur la question



## Site web et réseaux sociaux

- Grands parents, oncles et tantes peuvent offrir le cadeau que votre enfant voudrait vraiment
- Ils peuvent également:
  - Choisir de contribuer pour le futur de l'enfant
  - Garder un aperçu sur ce qu'ils ont versé
  - Participer à la réalisation des rêves de l'enfant
  - Avoir la garantie que l'argent sera pour l'enfant



- Concept lancé « en douceur » en Mars 2017
- Campagne de communication débutée en Octobre (Réseaux sociaux, foires, Radio NL, google, ...)
- Récompensé en novembre par le Digital Pioneer award de Trends & Google
- Pré études en cours pour le lancement international



Retrouvez toute l'information  
sur Yongo  
sur notre site :

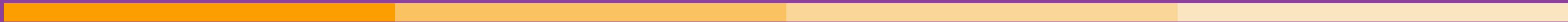
**WWW.YONGO.BE**

 **YONGO**  
learn save grow

by



# VIVAY



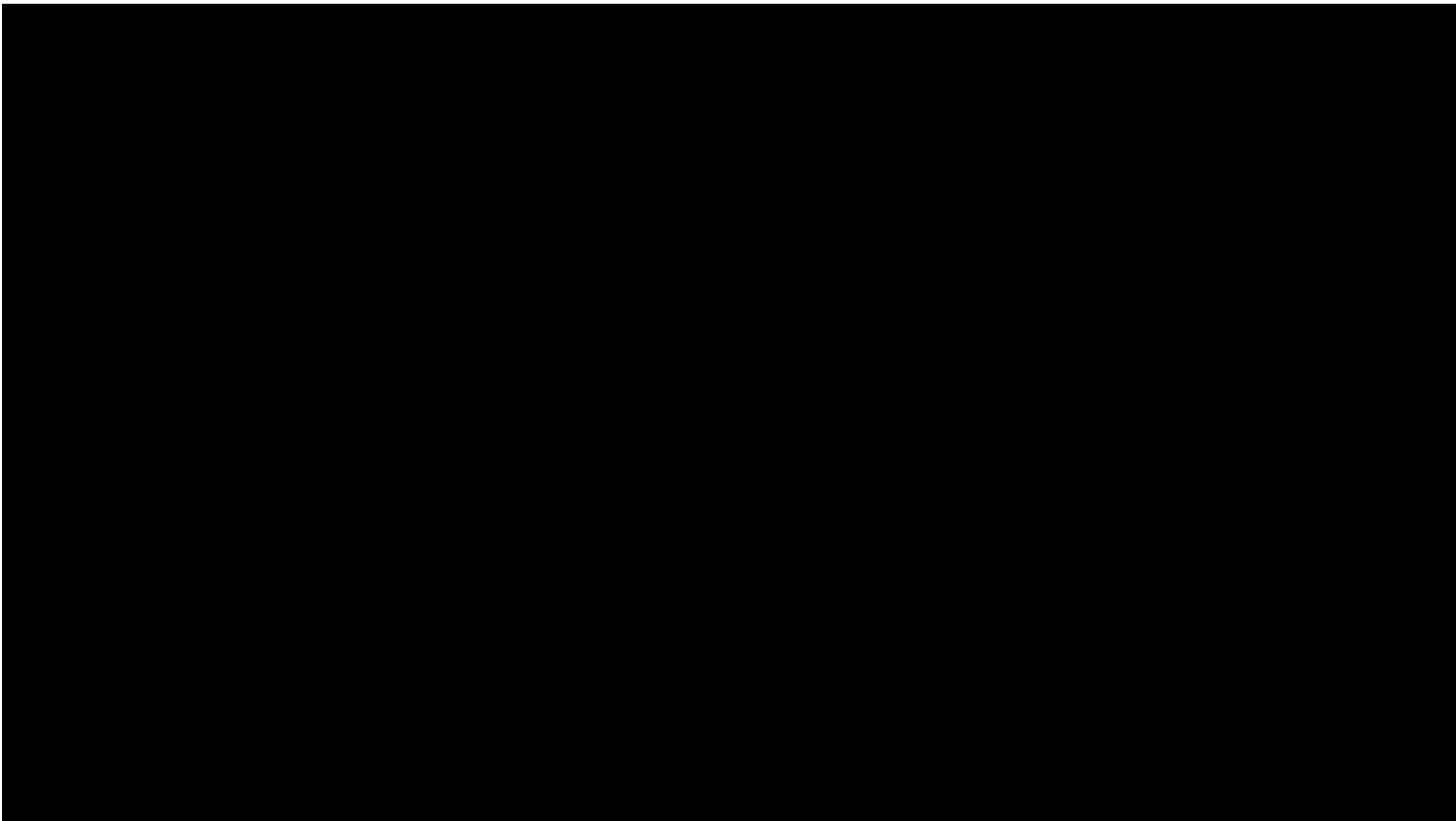
Eric Vanbrusselen  
AG Insurance

# VIVAY

Evénement du Club Ageas

Eric Vanbrusselen





# Contexte

Taux d'intérêts bas



Diversification



Boost Protect

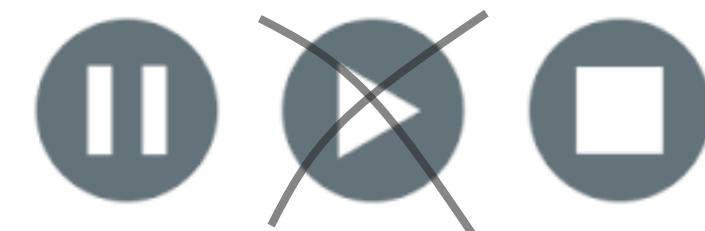


# Défis

Défaut d'assurance



Inaction



Sensibilisation



# Déficit de protection

Qu'est-ce qui compte le plus dans la vie?



Lequel est assuré?



VIVAY  
Ensemble,  
protégeons  
*ceux*  
qui comptent  
vraiment

# Objectifs du projet

## Distribution & Approche Commerciale

- Souscriptions uniquement en ligne
- Avec possibilité d'inclure le courtier
- Interaction humaine reste possible



## Nouvelle Marque endorsed by AG

- Permettant de l'innovation au travers de la distribution et d'aller vers le marché

## Produits

- Nouveau packaging & Besoins clients spécifiques
- Focus spécial sur Famille, Femmes & Enfants

# Nos produits répondent à un besoin spécifique de nos clients

« Comment m'assurer que ma famille pourra **Continuer à payer notre loyer** et ainsi continuer à vivre dans notre domicile si je venais à décéder, tomber en invalidité ou perdre mon emploi? »



## Assurance Loyer

### Assurance Budget Mensuel



« Comment m'assurer que ma famille **Dispose d'un Minimum de Confort** et puisse régler les dépenses courantes (comme le loyer, l'eau et l'électricité) si je venais à décéder, tomber en invalidité ou perdre mon emploi? »

« Comment m'assurer que les **Etudes de mes Enfants** seront payées si je venais à décéder, et leur assurer l'éducation ainsi que je veux leur offrir? »



## Assurance Frais d'Etudes

### Assurance Garde d'Enfants.



« Comment pouvoir continuer à **Être Femme** et me procurer quelques **Moments de Répits** durant la période difficile qui suit l'annonce d'un **Cancer Féminin** dont je suis atteinte? »



## Assurance Femina.



# Innovation...





Protecting *those* who really matter

Samen beschermen  
*wie* echt telt

Ensemble, protégeons  
*ceux* qui comptent vraiment

# My Global Benefits



Benoit Halbart  
AG Insurance



My  Global Benefits



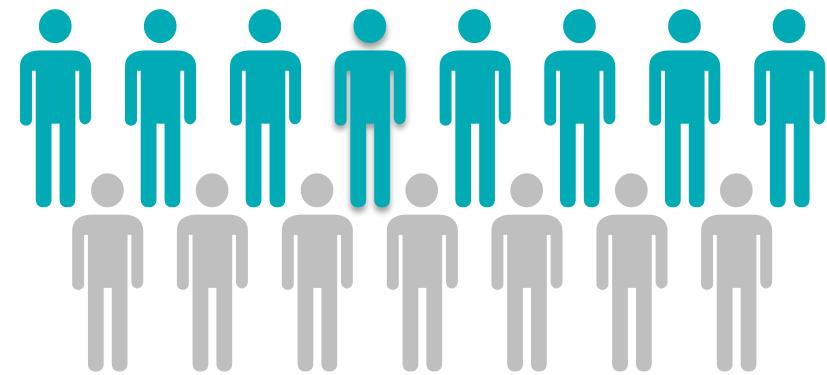
## Een unieke digitale tool!

Brengt het employee & health pakket van de werkgever dichter bij zijn werknemers.

# Key Figures AG EB Benefits & Health

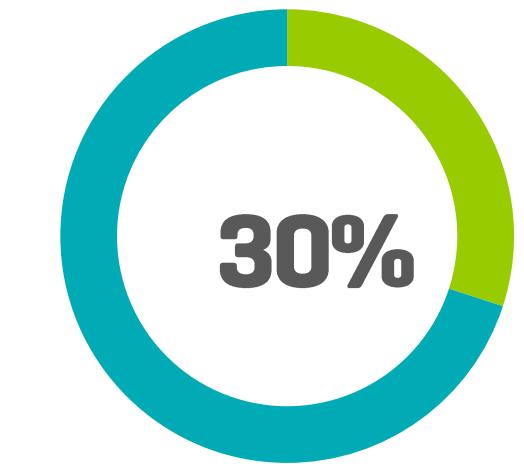
**5.300**

**Corporate clients**

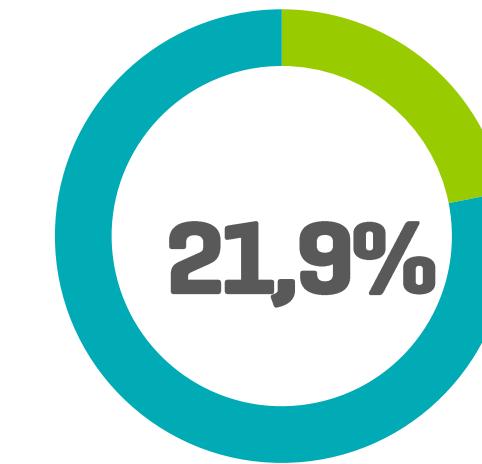


**1 mio affiliates pension**

**1.2 mio HC plan participants**

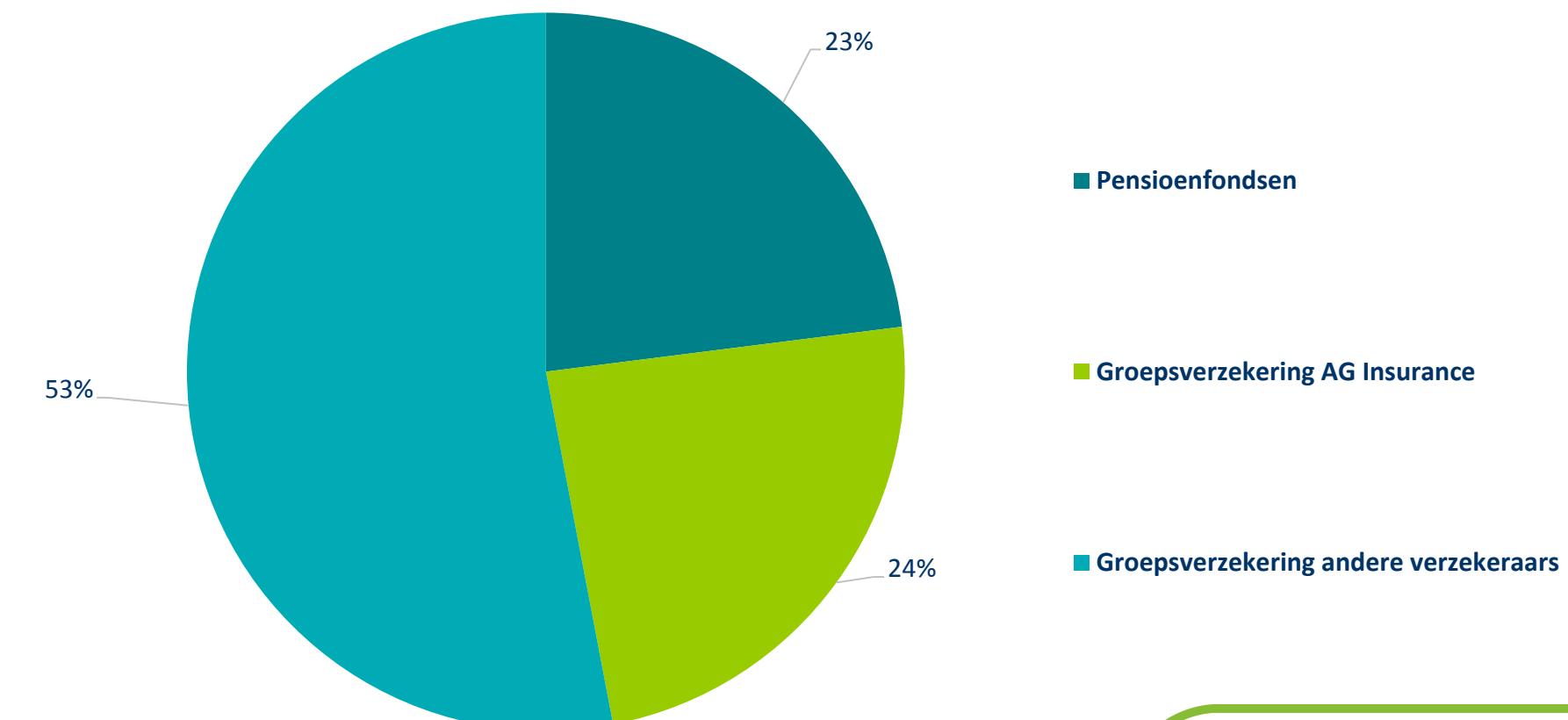


Assets under  
management



Gewaarborgd Inkomen  
& Hospitalisatie

**Technische provisies [€ 91,1 Miljard]**



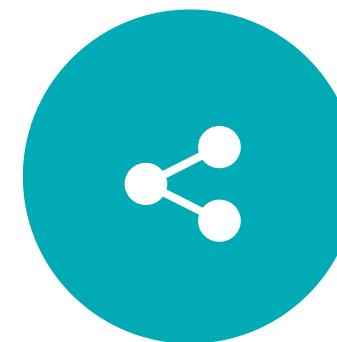
Een digitaal platform voor werkgevers en hun werknemers over pensioen & health benefits



Customer intimacy



Higher Retention & Cross-selling



Digitalisation



Branding

# Opgestart vanuit de behoeften



## Werkgevers

**39 %**

denkt dat werknemers  
een aanvullend pensioen  
belangrijk vinden

**22 %**

biedt keuzemogelijkheden  
binnen het voordeelpakket

**43 %**

acht digitale  
communicatie belangrijk



## Werknemers

**92 %**

acht een aanvullend pensioen  
belangrijk

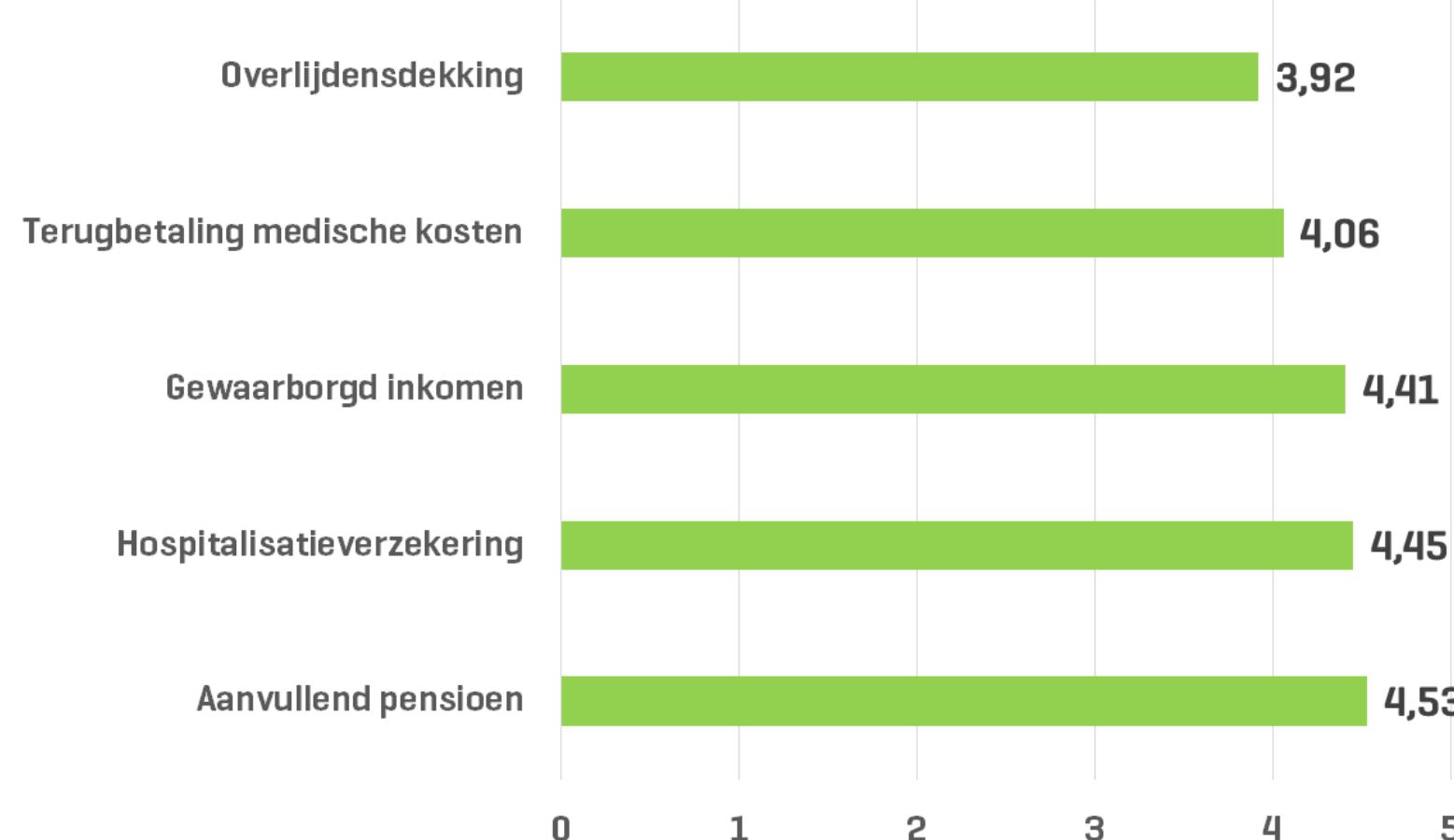
**73 %**

zou graag  
keuze willen

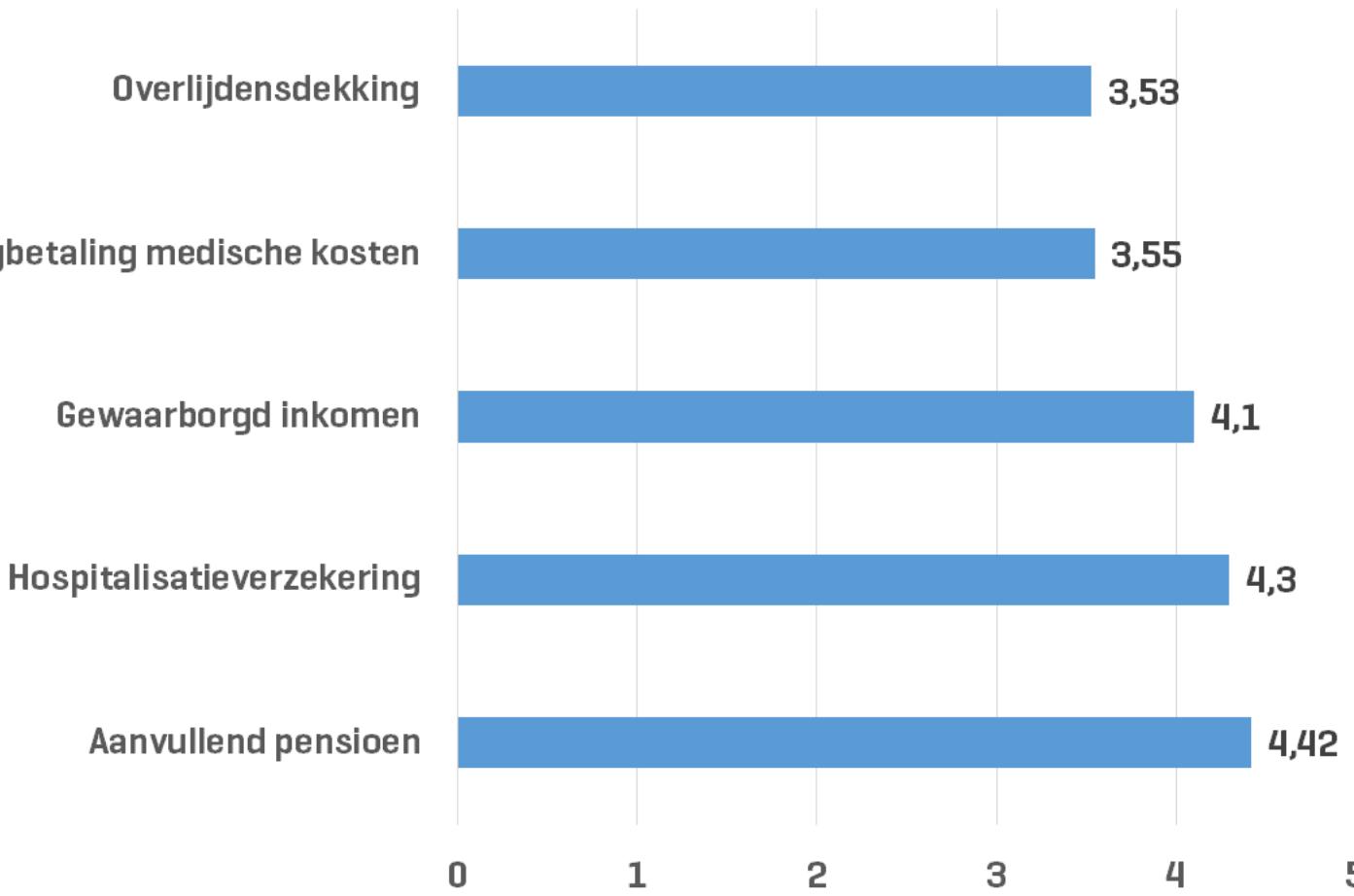
**93 %**

wil een centraal  
online platform

## Belang in het huidige voordeelpakket



**Belang bij zoektocht naar een nieuwe job**



Score van 1 tot 5

Bron: Employee Benefits Communication Survey Vlerick & AG Insurance 2016

**Groot belang van aanvullend pensioen voor werknemers**



My  Global Benefits



# MyGlobal Benefits : uniek gepersonaliseerd platform

## Voordelen voor de werkgever

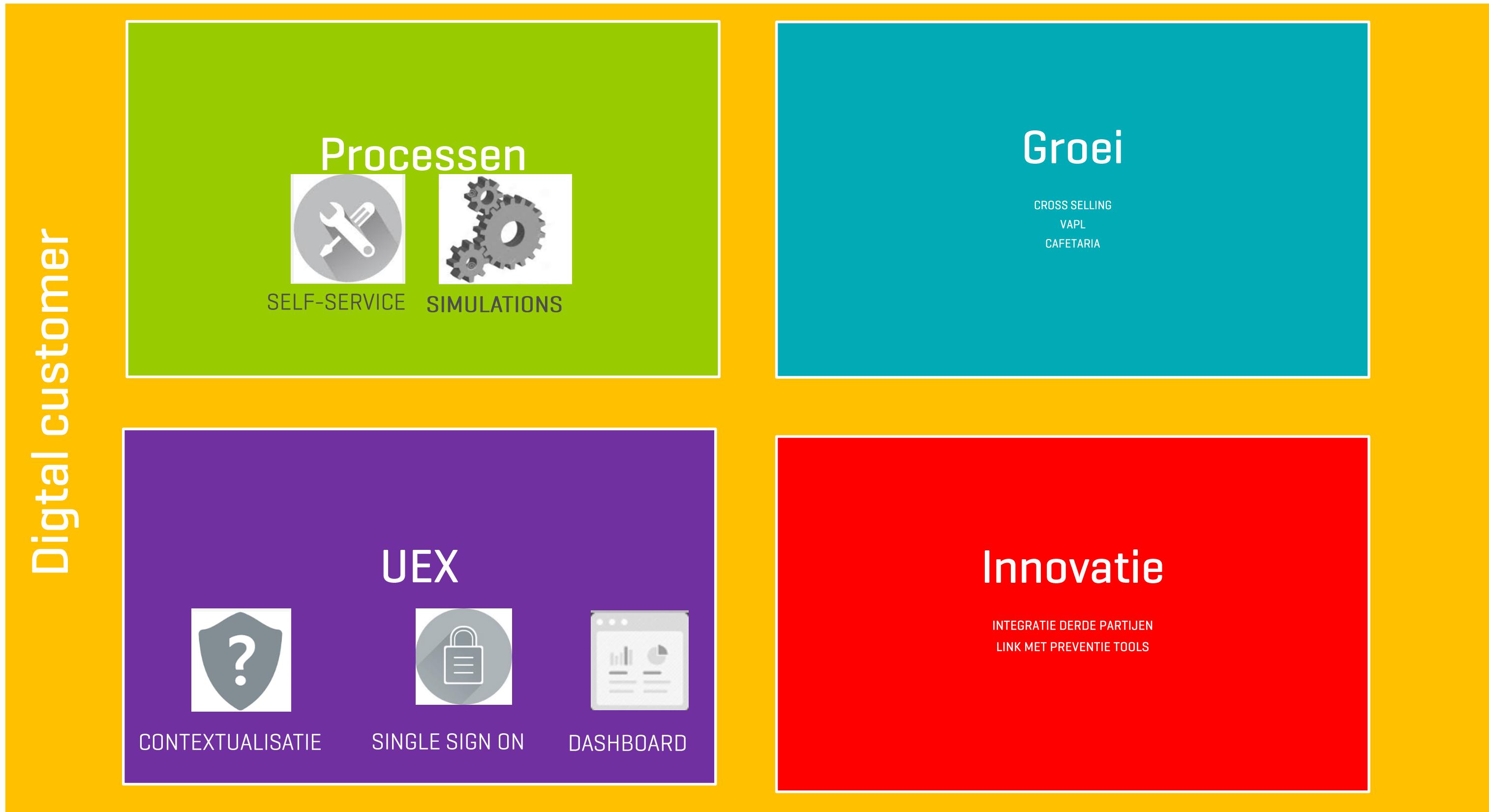
1. Gratis service
2. Compleet
3. Duidelijk
4. Verhelderend
5. Renderend
6. Gepersonaliseerd
7. Efficiënt
8. Eenvoudige implementatie
9. Dynamisch

The screenshot displays the 'EMPLOYEE BENEFITS' section of the AG Insurance website. At the top, there's a navigation bar with 'UITLOGGEN', language options 'FR - NL - EN', and a company logo. A red banner at the top right says 'Minstens 1 My Healthcare Card werd nog niet geactiveerd' and has a 'KAART ACTIVEREN' button. Below this, a green header bar identifies Eline Declercq. The main content area is titled 'Welkom Eline op uw persoonlijke pagina van Company'. It features four main categories: 'Pensioen' (with a pension icon), 'Gezondheidszorgen' (with a health insurance icon), 'Overlijden' (with a death icon), and 'Arbeidsongeschiktheid' (with an employment icon). Each category has a brief description and a 'MEER INFO' button. At the bottom, there's a section titled 'Een verandering in uw leven? Wat te doen bij?' with a photo of a family and a list of checkboxes for various life events.

## Voordelen voor de werknemers

1. Transparant
2. Persoonlijk
3. Eenvoudig
4. Relevant
5. Efficiënt

# Volgende stappen op korte, middelange & lange termijn



Voice of the customer



Feedback of the customers



# Digitale initiatieven voor een betere self service

The screenshot shows a digital interface for managing health care declarations. At the top left is the AG Insurance logo. The main header reads "Soins de santé". Below it, a green bar displays a profile picture of a woman and the name "Eline Declercq". A large button labeled "NOUVELLE DÉCLARATION" is prominent. To the right, under "Que voulez-vous faire?", there are three options: "Nouvelle déclaration" (with a plus sign icon), "Mes déclarations" (with a clipboard icon), and "Mes couvertures" (with a key icon). Each option has a brief description below it. A large red stamp at the bottom center reads "COMING SOON". On the far left, a vertical sidebar lists navigation links: Accueil, Soins de santé (selected), Nouvelle déclaration, Mes déclarations, Mes couvertures, and Incapacité de travail.

Soins de santé

Eline Declercq

NOUVELLE DÉCLARATION

Accueil

Soins de santé

Nouvelle déclaration

Mes déclarations

Mes couvertures

Incapacité de travail

Que voulez-vous faire ?

Nouvelle déclaration

Déclarez de nouveaux frais de soins ambulatoire ou d'hospitalisation

Mes déclarations

L'évolution de vos déclarations de soins ambulatoire ou d'hospitalisation

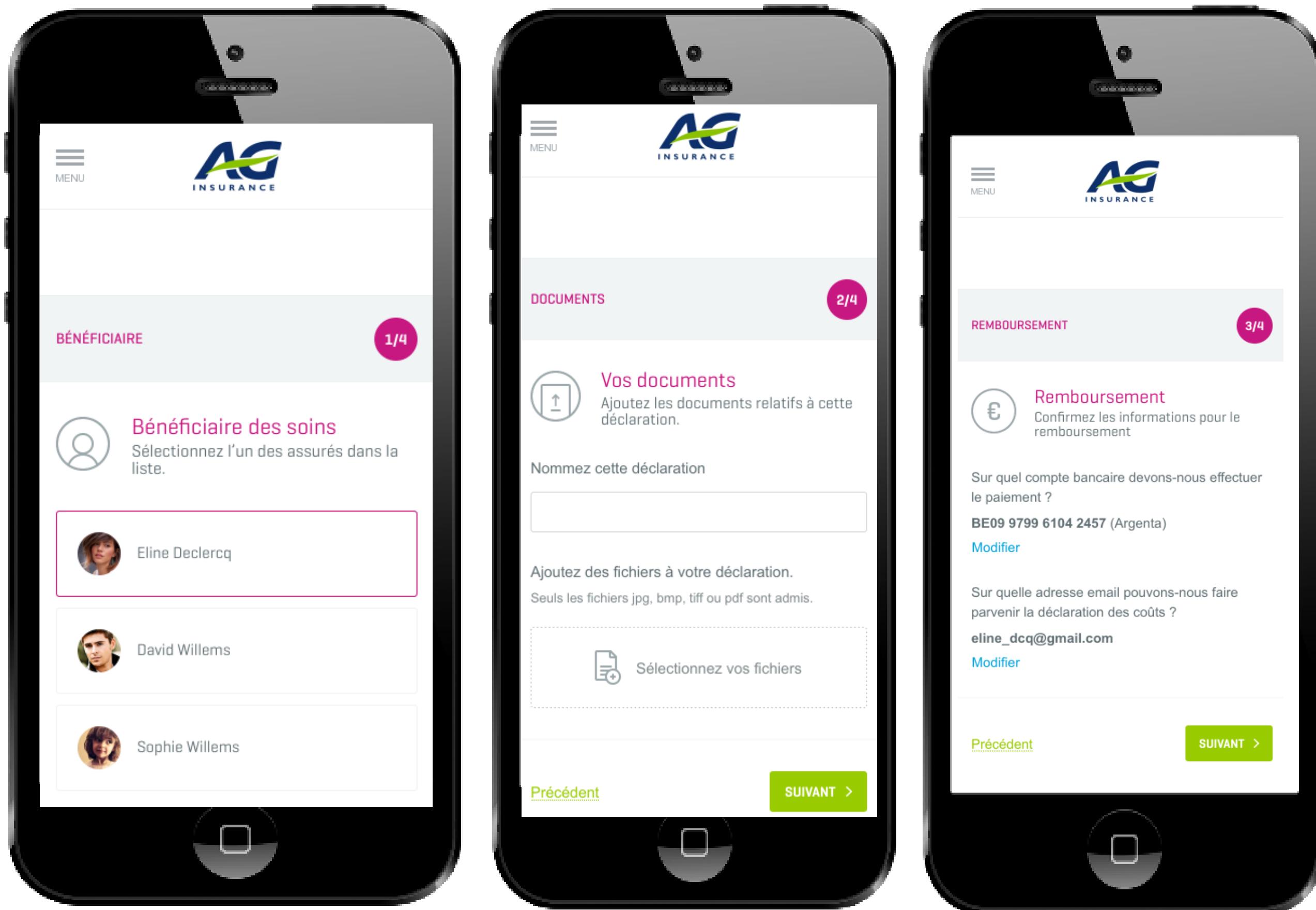
Mes couvertures

Pour quels risques suis-je couvert ?  
Quelles sont mes garanties ?

COMING SOON

**2018:**  
**Breng je kosten in  
en doe de  
opvolging ervan via  
My Global Benefits**

# Digitale initiatieven voor een betere self service



**2018: all-in-one app met leuke extra's**

- 1. Neem een foto van je kosten via je smartphone en stuur deze door**
- 2. Volg de status van je kosten**
- 3. Gebruik je digitale My Healthcare Card bij de apotheker**
- 4. Doe je aangifte van je hospitalisatie**

**COMING SOON**

*Supporters of your life*



# Q&A

