

Diversité & inclusion, un duo gagnant !

Une équipe #OneAXA diversifiée en est la preuve

Les femmes siégeaient rarement dans les comités de direction du secteur bancaire et des assurances en Belgique. AXA a changé cela depuis 2018 et considère la parité comme un atout précieux. Chez AXA en Belgique, il y a autant de femmes que d'hommes au sein du comité exécutif. D'ici 2023, AXA souhaite la parité homme-femme à tous les niveaux de la direction.

AXA veut développer une culture d'entreprise où l'individu est au centre, avec des relations humaines constructives et des débats instructifs. Ceci est au cœur de nos ambitions. Cela rend une culture d'entreprise tellement plus riche ! Plus riche, pour avancer ensemble, en protégeant ce qui est important.

La protection est dans notre ADN

Notre engagement: la neutralité climatique en assurances

Nous protégeons notre planète par des investissements dans l'énergie verte et le désinvestissement des énergies polluantes. Par ailleurs, AXA ne fournit plus de soutien commercial aux industries dont elle se sépare. Les entreprises qui n'investissent pas dans les énergies durables deviendront également "ininvestissables" et non assurables. Les entreprises durables sont au cœur de notre stratégie et nous travaillons en étroite collaboration avec GoodPlanet. AXA agit pour limiter l'impact du changement climatique.

L'assurance voyage adaptée aux évolutions du coronavirus

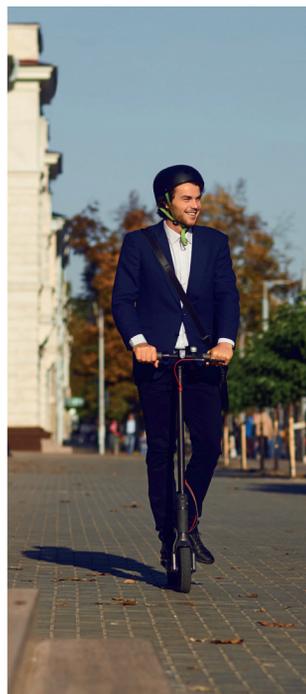
Nous protégeons la mobilité et apprenons à découvrir le monde en toute sécurité. Nous réfléchissons à une assurance voyage adaptée aux évolutions du coronavirus, mais également à notre partenariat avec le Fietsersbond par exemple, avec lequel AXA a mené une "campagne d'éclairage" pour améliorer la visibilité des cyclistes dans la circulation.

Doctors Online désormais étendu à l'assistance psychologique

Nous protégeons notre santé afin que nous puissions améliorer sensiblement notre qualité de vie. Notre santé (mentale) a été mise à rude épreuve au cours de l'année écoulée. Avec notre service innovant de consultation vidéo "Doctors Online", nous jouons un rôle important à cet égard. Nous menons également des actions concrètes grâce à nos partenariats avec les Sauveteurs en mer, la Fondation contre le cancer, Oscare et la Ligue cardiologique.

66% du personnel fait du bénévolat

Nous protégeons nos talents afin que chacun puisse atteindre son plein potentiel. Nous encourageons les jeunes entreprises à réaliser leurs rêves. Chaque année, les collègues d'AXA donnent le meilleur d'eux-mêmes en tant que bénévoles pour l'ATELIER de l'Avenir (TADA), à qui nous offrons également des espaces de bureau. Nous nous réjouissons aussi d'être présents aux Special Olympics dès que cela sera de nouveau possible. Et nous attendons avec impatience le lancement de «Smart Working», le suivi de NNOW, dont nous sommes un des précurseurs.



Jef Van In : "À l'instar de notre ambassadrice de marque, Nafi Thiam, nous sommes très confiants dans l'avenir. Nous tenons à partager cette confiance avec vous. Nous souhaitons vous encourager et vous accompagner afin que vous sentiez soutenu et confiant pour atteindre vos objectifs et réaliser vos rêves".



Ce journal a été imprimé sur du papier recyclé

AXA Belgium, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039 pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979) • Siège social : Place du Trône 1, 1000 Bruxelles (Belgique) www.axa.be • Tél. : 02 678 61 11 • N° BCE: TVA BE 0404.483.367 RPM Bruxelles 7.06.6191 - 0718 - E.R. : K. Lukaszcyk, AXA Belgium s.a., Place du Trône 1, 1000 Bruxelles (Belgique)

WWW.AXA.BE

Résultats annuels 2020 | AXA Assurances¹

Les Broker Journeys sont la priorité absolue

AXA Belgique confirme sa position de leader du marché

Voir page 2

Diversité & inclusion, un duo gagnant !

Voir page 4



25-02-2021

Editeur responsable:
K. Lukaszcyk, AXA Belgium s.a., Place du Trône 1,
1000 Bruxelles (Belgique)
Prix: gratuit

AXA News

Croissance des segments de marché prioritaires grâce à une stratégie tournée vers l'avenir

Des fondations solides pour des bases robustes pendant l'année coronavirus 2020

2020. L'année où la société a été frappée de plein fouet par une crise sans précédent, et a dû relever de nombreux autres défis, tels que le niveau très bas des taux d'intérêt. Ceci est la raison pour laquelle nous avons décidé, après une année hors du commun, de publier notre message d'une manière différente au travers d'un communiqué de presse dans lequel, outre les résultats annuels, nous offrons également un éclairage unique sur l'AXA Assurances d'aujourd'hui et du futur.

"Nous agissons pour le progrès humain en protégeant ce qui compte"

Il s'agit bien d'assurer des risques. Regardez combien de particuliers, d'indépendants et d'entreprises souffrent encore de la crise de la Covid-19. Par exemple, lors du premier confinement, AXA a apporté une contribution très concrète au hashtag #ensemblecontrecorona en mettant gratuitement à la disposition de tous les Belges sa plateforme de consultations vidéo avec des médecins.

"Il n'existait pas de manuel. Aujourd'hui, nous savons qu'un service numérique convivial est essentiel."

Quelques mois plus tard, par souci du bien-être mental de ses clients, AXA a étendu cette plateforme à l'assistance psychologique. Ces initiatives ont

été une illustration très concrète de la mission d'AXA : "Nous agissons pour le progrès humain en protégeant ce qui compte".

AXA a également proposé des extensions temporaires de garanties sous certaines conditions, afin de protéger ses clients retail, professionnels et du secteur public contre des risques liés à la crise du coronavirus. Il s'agissait, entre autres, de couvertures propres au télétravail, aux livraisons à domicile, au bénévolat dans les maisons de repos et de soins et dans les centres d'hébergement pour personnes handicapées, à la fermeture des centres de contrôle technique, etc. Enfin, le secteur des assurances a également accordé un report de paiement des primes aux personnes touchées par la crise du coronavirus.

Stratégie numérique accélérée : envolée des ventes en ligne, ensemble avec le courtier

Jef Van In : "Face à cette crise, il n'existait pas de mode d'emploi. Aujourd'hui, nous sa-

sons que nous avons connu une croissance de 30%. Comme les clients d'aujourd'hui sont plus exigeants et désirent être mieux informés, chez nous, ils peuvent toujours compter sur leur courtier.

Pendant la crise du coronavirus, les ventes en ligne d'AXA ont



connu une croissance de 30%. Comme les clients d'aujourd'hui sont plus exigeants et désirent être mieux informés, chez nous, ils peuvent toujours compter sur leur courtier.

Cela reste l'une de nos plus grandes forces. Dans le cadre de notre stratégie hybride, nos produits et services sont disponibles en ligne. Chaque client continue donc à bénéficier également des conseils avisés de son courtier.

Des clients très enthousiastes à l'égard des "Customer Journeys" numérisés

Nous traitons quotidiennement plus de 1000 sinistres liés à des accidents de voiture. Notre gestion des sinistres automobiles est entièrement numérisée. Le client peut suivre le traitement de son dossier de manière tota-

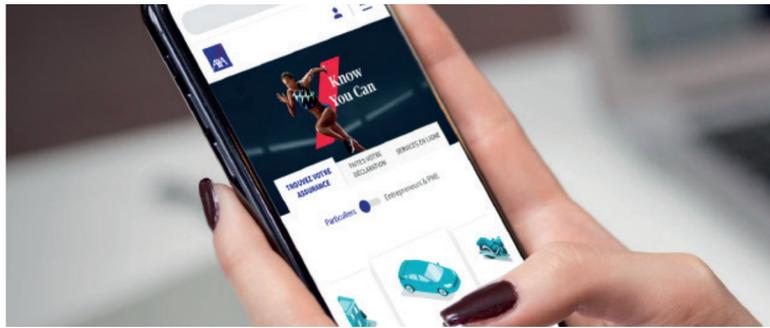
lement transparente et complète depuis son téléphone mobile ! Cette toute nouvelle interface fonctionne avec un service 24h/24 et 7 j/7.

Le parcours des clients en assurance santé a également été

profondément remanié. Toute personne ayant souscrit une assurance hospitalisation sait qu'obtenir le remboursement des factures était auparavant un véritable parcours du combattant. Aujourd'hui, chez AXA,



1. Sauf mention contraire, les résultats présentés concernent AXA Belgium (sans Yuzzu et sans Ardenne Prévoyante) et sont préparés dans le cadre de la contribution de AXA Belgium dans les comptes IFRS du groupe AXA.



Les "Broker Journeys" sont la priorité absolue

Les courtiers sont également mis en avant. AXA a développé pour eux, ainsi que pour leurs employés, un nouveau portail qui regroupe toute une série d'outils et d'informations dont ils ont besoin au quotidien. Ces informations sont d'ailleurs disponibles pour chaque domaine

d'assurance : tarification, réalisation de nouvelles affaires, gestion de portefeuille, ainsi que toutes informations utiles telles que la fiche client, la fiche produit, les actions commerciales, la liste de personnes de contact, etc. Tout se trouve dans ce nouveau portail.



Brokers Journeys sont la priorité absolue

AXA Belgique confirme sa position de leader du marché

Dans le domaine de l'assurance dommages, AXA reste le leader avec 17,8%. En assurance santé et pension, notre part

de marché est en forte hausse, grâce à l'assurance Corporate (assurances hospitalisation, assurances de groupe, etc.).

Part de marché	30/09/2019	30/09/2020	Évolution
Assurances dommages	18,3%	17,8%	-0,4 pt
Assurances pension	7,8%	9,0%	+1,2 pt
Assurances santé	6,9%	8,0%	+1,1 pt



Le coût des pièces de rechange a augmenté de 37% entre 2014 et 2019. Source : informex.

2 Total des revenus de primes comptabilisés - 3 Primes d'assurance de groupe non comptabilisées dans les revenus liés aux primes dans IFRS4 incluses (91 millions d'euros). - 4 À l'exclusion des produits dont l'activité a été arrêtée en Vie. L'activité d'assurance investissement à prime unique a été abandonnée suite à la réorientation de la branche Vie vers les assurances pension pour les employeurs, les indépendants et les particuliers. - 5 Le résultat opérationnel est un indicateur alternatif de performance utilisé par le Groupe AXA et est défini de manière détaillée dans son Rapport d'Activité. De manière simplifiée, il correspond à la différence entre les revenus de la société (y compris les dividendes et intérêts reçus sur les placements) et les charges liées à son exploitation (charges des sinistres, commissions, frais généraux, ...). - 6 Le ratio combiné, exprimé en pourcentage, correspond aux charges de sinistres et aux frais d'exploitation de l'entreprise (y compris les commissions payées), divisés par les primes encaissées. Un ratio inférieur à 100% indique une activité globalement rentable. - 7 Le coût des pièces de rechange a augmenté de 37% entre 2014 et 2019. Source : informex.

il suffit de prendre une photo de la facture du kinésithérapeute, de la pharmacie ou du dentiste. Le client reçoit ensuite un SMS lorsqu'il a été remboursé.

En matière d'accidents du travail, AXA a développé une plateforme en ligne pour simplifier la gestion des contrats et ce, dans le but de garantir une indemnisation rapide et correcte de la personne victime d'un accident. AXA est également le premier assureur

à travailler avec ITSME. Depuis quelques années, nous pouvons également communiquer avec nos clients par messagerie en ligne.

La cerise sur le gâteau est un site web, 100% "mobile-first" sur lequel commencent toutes nos interactions numériques avec le client. Depuis le lancement, le nombre de visiteurs quotidiens a augmenté de plus de 90%.

Croissance dans les segments de marché prioritaires grâce à une stratégie tournée vers le futur

Nos résultats annuels confirment le succès de la stratégie déployée en 2016. En 2020, les primes^{2,3} d'AXA Belgique ont augmenté de 1,6% grâce à la forte croissance des assurances santé et pension.

En ce qui concerne l'assurance dommages pour particuliers, on constate une légère augmentation de l'activité de 0,9% pour atteindre 964 millions d'euros. Un effet qui peut s'expliquer en partie par l'augmentation

constante du prix catalogue des véhicules assurés.

En ce qui concerne l'assurance dommages pour indépendants et entreprises, les primes ont diminué de 3,5%. Elles atteignent 935 millions d'euros. En effet, la croissance attendue a été plus faible que prévu, tant dans le segment des grandes entreprises que dans celui des PME. Dans le cas présent, les conséquences de la Covid-19 ont été fortement ressenties. Dans le domaine des

assurances de pension, l'activité a connu une augmentation de 6,1%, à hauteur de 1,165 milliard d'euros grâce à un nouveau contrat important en assurance de groupe.

En assurance santé, l'activité a progressé de 13,6% pour atteindre 173 millions d'euros grâce à la croissance de l'assurance hospitalisation au sein du segment Corporate Healthcare.

Revenus liés aux primes (mio €)	2019	2020	Évolution
Assurances dommages pour particuliers	956	964	0,9%
Assurances dommages pour indépendants et entreprises	969	935	-3,5%
Assurances pension	1.098	1.165	6,1%
Assurances santé	152	173	13,6%
Autre	127	120	-6,2%
Total AXA Belgique	3.302	3.356	1,6%
Total AXA Belgique (activités "core")	3.203	3.267	2,0%

Un accident de vélo coûte de 0,6 à 2,6 millions d'euros

Résultat opérationnel affecté par la crise du coronavirus

Pendant cette année de crise, le résultat⁵ opérationnel a légèrement diminué (-0,6%) pour atteindre 378 millions d'euros. Le ralentissement des marchés financiers et la baisse des taux d'intérêt ont en effet eu un impact sur les revenus financiers. Ce dernier élément a mené au renforcement de nos provisions techniques. D'autre part, le coût des sinistres a augmenté, en partie à cause des tempêtes successives. Cette situation a été largement compensée par la diminution du nombre de demandes d'indemnisation pour des accidents de la route et des

travail, qui s'expliquent par la crise sanitaire et par une bonne maîtrise des coûts.

Le ratio combiné⁶ des assurances dommages pour les particuliers a diminué de 0,1 point pour atteindre 92,7%. Dans le segment des particuliers, on a enregistré moins d'accidents de voiture lors du premier confinement. Cependant, ces accidents étaient plus graves et le coût moyen des dommages était plus élevé.

Le coût des pièces de rechange a augmenté de 37% au cours des cinq dernières années d'une part, les véhicules étant équipés de technologies plus nombreuses et plus performantes, et d'autre part, les dommages corporels sont significativement

Les accidents graves représentent

0,25%
du nombre total d'accidents. Ils constituent plus de

+25%
du coût total des sinistres. Le coût moyen des sinistres graves a augmenté de

+50%!

30%
des accidents graves pendant le confinement ont impliqué un vélo. Les coûts d'un accident de vélo s'élève de

0,6 à 2,6 millions d'euros.



plus nombreux et plus graves. Ainsi, l'Institut Vias a indiqué que depuis 2013 nous n'avons pas connu d'année où les accidents survenus au cours des six premiers mois étaient aussi graves. Comme il y avait moins de trafic, la vitesse excessive était souvent la cause des accidents, selon Vias. Février, mai, septembre et août ont vu de nombreux décès. Septembre 2020 a été encore plus mortel que septembre 2019, toujours selon VIAS.

VIAS s'attend d'ailleurs à ce que davantage d'accidents se produisent à l'avenir pendant les vagues de chaleur. Des mesures structurelles doivent être établies pour prévenir les accidents et AXA compte contribuer à ces mesures.⁸

Jef Van In: "Personnellement, cela fait vingt ans que je fais l'aller-retour à vélo à Bruxelles au moins une fois par semaine."



Se dépasser en toute confiance

Nous envisageons avec confiance nos ambitions et nos priorités pour les années à venir. Nous continuerons à agir comme le résume parfaitement notre slogan : "Avancer ensemble en protégeant ce qui compte". Voilà ce que l'on attend d'un assureur, d'un leader du marché comme AXA. Nous prenons notre rôle sociétal au sérieux et nous continuerons à le faire.

En tant que CEO cycliste, je note que les gens utilisent de plus en plus souvent le vélo.

Les chiffres de Vias montrent que le nombre d'accidents impliquant des cyclistes a augmenté. Nous constatons également cette tendance dans le segment des indépendants et des entreprises.

En qualité de leader dans le segment Accidents du travail, nous remarquons que les accidents de vélo sur les trajets domicile-lieu de travail sont de plus en plus nombreux et de plus en plus graves. Au cours des 4 dernières années, il y a eu une augmentation de 35% !

Dans un cas sur cinq, la gravité des blessures entraîne une absence de plus d'un mois. Je plaide pour des mesures plus structurelles en vue de prévenir les accidents. Ma mission personnelle est de continuer à œuvrer pour plus de sécurité à vélo.

Chez AXA Belgique, nous avons renforcé cet engagement en nouant récemment des partenariats avec le Fietsersbond, l'AWSR et la VSV."

La crise du coronavirus est l'avant-goût de la crise climatique

Malheureusement, nous assistons chaque année à l'émergence de catastrophes naturelles. L'année 2020 n'a pas fait exception à la règle. Les tempêtes Ciara et Dennis en février dernier, ainsi que la tempête Odette en octobre, ont provoqué une augmentation des demandes d'indemnisation pour les dommages causés par les tempêtes.

"La lutte contre le changement climatique reste l'un des défis les plus importants et les plus urgents de notre époque"

Jef Van In: "La lutte contre le changement climatique reste l'un des défis les plus importants et les plus urgents de notre époque. Cette crise ne se présente peut-être pas de manière aussi aiguë et dramatique que celle du coronavirus, mais son impact sera beaucoup plus important à terme."

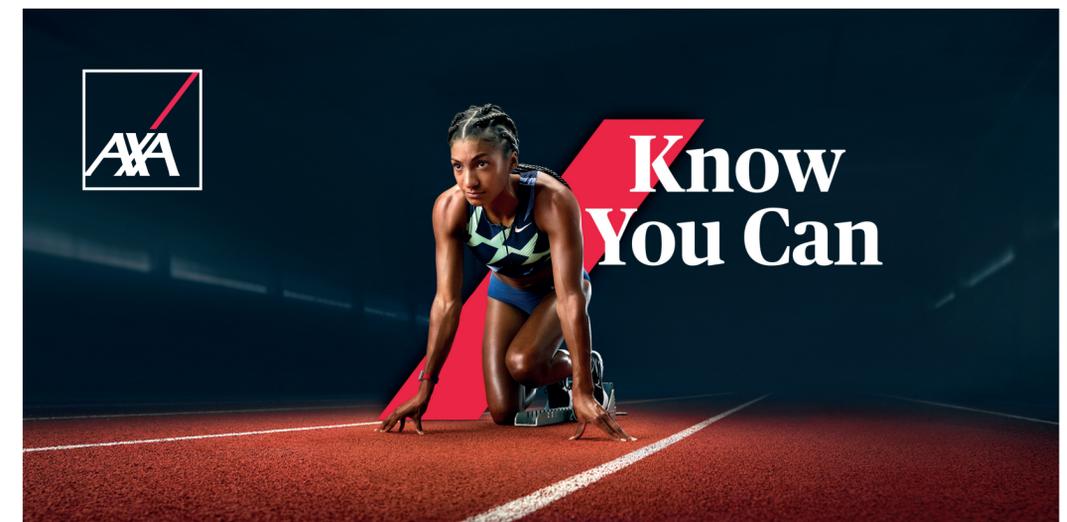
À l'occasion du cinquième anniversaire de la signature de l'Accord de Paris sur le climat, AXA a appelé à une "net zero underwriting alliance" organisée par l'ONU pour étendre collectivement notre engagement de neutralité climatique à toutes les activités d'assurance."

Dans le segment des indépendants et des entreprises, le ratio combiné s'élève à 98,6%, soit 0,9 point de moins par rapport à l'année dernière.

Le nombre d'accidents du travail sur le chemin du travail a diminué. Toutefois, le coronavirus a engendré de nouveaux risques professionnels. N'oubliez pas que tant les accidents sur le lieu de travail que les accidents à la maison peuvent potentiellement être des accidents du travail.

Les taux d'intérêt bas nous ont amenés à renforcer nos réserves, tant pour les particuliers que pour les indépendants et les entreprises.

Rentabilité	2019	2020	Évolution
Ratio combiné assurances dommages pour les particuliers	92,8%	92,7%	-0,1%
Ratio combiné assurances dommages pour les indépendants et les entreprises ¹⁰	99,6%	98,6%	-0,9%
Résultat opérationnel	380	378	-0,6%



8 <https://www.vias.be/fr/recherche/publications/> - 9 <https://press.axa.be/l'impact-de-la-nouvelle-mobilite-sur-les-accidents-du-travail> - 10 Hors souscriptions/revenus financiers