

Diversiteit & inclusie werkt!

Mét een divers #OneAXA team

Vrouwen zetelden zelden in directiecomités van de Belgische bank- en verzekeringssector. AXA bracht daar sinds 2018 verandering in en ziet pariteit als een waardevolle troef. Bij AXA in België zetelen er evenveel vrouwen als mannen in het directiecomité. Tegen 2023 wil AXA genderpariteit op alle niveaus van het management.

AXA wil een bedrijfscultuur ontwikkelen waarbij de persoon centraal staat, met constructieve menselijke relaties en verhelderende intellectuele debatten. Dat is de kern. Dat maakt een bedrijfscultuur zoveel rijker. Rijker, om samen vooruit te gaan, door te beschermen wat belangrijk is.

Bescherming zit in ons DNA

Ons engagement: klimaatneutraliteit in verzekeringen

We beschermen onze planeet via investeringen in groene energie en desinvesteringen uit vervuilende brandstoffen. AXA biedt ook niet langer commerciële ondersteuning aan industrieën waar AXA uit desinvesteert. Bedrijven die niet duurzaam zijn, zullen ook ‘oninvesteerbaar’ en onverzekerbaar worden. Duurzaam ondernemen staat centraal in onze strategie. Zo werken we nauw samen met GoodPlanet. AXA onderneemt actie om de impact van de klimaatverandering te beperken.



Reisverzekering aangepast aan Corona

We beschermen onze mobiliteit, en de manier waarop we de wereld op een veilige manier leren ontdekken. Dan denken we aan een reisverzekering aangepast aan de Corona evoluties. En bijvoorbeeld ook aan het partnership met Fietzersbond met wie AXA een ‘verlichtingsactie’ heeft gevoerd voor een betere zichtbaarheid van fietsers in het verkeer.



Doctors Online nu ook met psychologische bijstand

We beschermen onze gezondheid zodat we onze levenskwaliteit gevoelig kunnen verbeteren. Onze (mentale) gezondheid kwam het voorbije jaar serieus onder druk te staan. Met onze innovatieve videoconsultatiedienst ‘Doctors Online’ spelen we daarin een rol van betekenis. Concrete actie ondernemen we ook via onze partnerships met de Redders aan Zee, Stichting Tegen Kanker, Oscare en Cardiologische Liga.



66% van personeel doet vrijwilligerswerk

We beschermen onze talenten zodat iedereen zich ten volle kan ontplooiën. We moedigen startende ondernemingen aan om hun dromen te realiseren. Ieder jaar geven AXA-collega’s het beste van zichzelf als vrijwilliger in Toekomst ATELIER de l’Avenir (TADA), die we ook gratis kantoorruimte ter beschikking stellen. We kijken er ook naar uit om zo snel mogelijk opnieuw aanwezig te zijn op de Special Olympics. Vooruitkijken doen we naar de uitrol van ‘Smart Working’, het vervolg op NWOW waar we voorloper zijn.



Jef Van In: “Net als onze merkambassadrice Nafi Thiam hebben wij heel veel vertrouwen in de toekomst. Dat vertrouwen willen we met u delen. Wij willen u aanmoedigen en begeleiden zodat u zich gesteund en zelfzeker voelt om uw doelen te realiseren en dromen na te streven.”

Deze krant werd afgedrukt op gerecycleerd papier

AXA Belgium, NV van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0039 om de takken leven en niet-leven te beoefenen (KB 04-07-1979) • Maatschappelijke zetel : Troonplein 1, 1000 Brussel (België) www.axa.be • Tel. : 02 678 61 11 • Fax : 02 678 93 40 • KBO nr.: BTW BE 0404.483.367 RPR Brussel ref. 7.06.6386 - 0319 - V.U. : K. Lukaszcyk, AXA Belgium nv, Troonplein 1, 1000 Brussel

WWW.AXA.BE

Jaarresultaten 2020 | AXA Verzekeringen¹

Broker Journeys zijn topprioriteit

AXA Belgium bevestigt als marktleider

Pagina 2

Diversiteit & inclusie werkt!

Pagina 4



25-02-2021
Verantwoordelijke uitgever:
K. Lukaszcyk, AXA Belgium nv, Troonplein 1,
1000 Brussel (België)
Prijs: gratis

AXA News

Groei in prioritaire marktsegmenten dankzij toekomstgerichte strategie

Stevige fundamenten zorgen voor solide basis in coronajaar 2020

2020 Het jaar waarin de samenleving een mokerslag van jewelste te verwerken kreeg. Naast vele andere uitdagingen, zoals de lage renteomgeving, kregen we er een ongeziene gezondheidscrisis bovenop. Vandaar onze keuze om na een atypisch jaar, onze boodschap te brengen op een manier waarop we naast de jaarresultaten ook een unieke inkijk geven in het AXA Verzekeringen van vandaag en de toekomst.

‘We act for human progress by protecting what matters’

Risico’s verzekeren, dáár draait het om. Kijk hoe vele particulieren, zelfstandigen en ondernemingen nog steeds lijden onder de Covid-19 crisis. AXA droeg zeer concreet bij aan #samentegencorona door gedurende de eerste lockdown haar platform voor videoconsultatie met dokters gratis ter beschikking te stellen

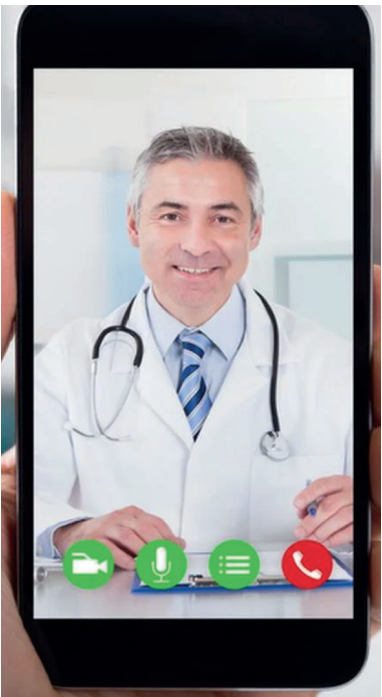
was een zeer concrete illustratie van AXA’s missie: ‘We act for human progress by protecting what matters’.

Daarnaast bood AXA tijdelijke uitbreidingen aan van de dekkingen om particuliere, professionele en publieke klanten te beschermen tegen risico’s eigen aan de coronacrisis. Het ging onder meer om specifieke dekkingen voor telewerken, thuisbezorging, vrijwilligerswerk in rust- en verzorgingstehuizen en opvangcentra voor gehandicapten, de sluiting van technische controlecentra, enz. Tot slot verleende de verzekeringssector ook uitstel van premiebetaling aan wie getroffen is door de coronacrisis.

Versnelde digitale strategie: sterke verhoging in online verkoop, samen met de makelaar

Jef Van In: “Voor het omgaan met deze crisis bestond geen handboek. Vandaag weten we

de investeringen in Customer en Broker Journeys. Zo werden we steeds meer easy-to-work-with. Anno 2020-2021 plukken onze makelaars en onze klanten daar de vruchten van.”



Tijdens de coronacrisis kende AXA’s online verkoop een groei van 30%. Omdat klanten vandaag veeleisender en beter geïnformeerd willen zijn, kunnen ze bij ons steeds rekenen op hun makelaar. Dat blijft één van onze grootste sterktes. In onze hybride strategie staan onze producten en diensten online ter beschikking. Tezelfdertijd blijft elke klant genieten van het deskundig advies van hun makelaar.

Voor het omgaan met deze crisis bestond geen handboek. Vandaag weten we dat een performante digitale dienstverlening cruciaal is.

van alle Belgen. Enkele maanden later breidde AXA dit platform uit met psychologische bijstand, uit bezorgdheid voor het mentale welzijn van haar klanten. Dit

dat een klantvriendelijke digitale dienstverlening cruciaal is. Sinds 2016 legden we de fundamenten van ons Digital Leadership, via zeer uitgebrei-

Klanten zeer enthousiast over digitale Customer Journeys

We behandelen ruim 1000 auto-ongevallen per werkdag. Met eClaims is het autoschadebeheer volledig gedigitaliseerd. De klant kan geheel transparant

de afhandeling van het dossier opvolgen. 100% mobile based. Een compleet nieuwe interface met 24/7 servicing.

Ook het traject van de klanten in Gezondheidsverzekeringen werd grondig aangepakt. Wie een hospitalisatieverzekering heeft, weet dat het vroeger een helse



1. Behoudens andersluidende vermelding hebben de voorgestelde resultaten betrekking op AXA Belgium (zonder Yuzzu en Ardenne Prévoyante). Deze resultaten zijn voorbereid in het kader van de bijdrage van AXA Belgium in de IFRS rekeningen van de groep AXA.



spiksplinternieuwe website, 100% ‘mobile-first’

Broker Journeys zijn topprioriteit

Ook de makelaars komen uiteraard aan bod. Voor hen en hun medewerkers ontwikkelde AXA een nieuwe portal die alle tools en informatie verzamelt. Alle informatie die makelaars en hun medewerkers dagelijks nodig hebben, zijn per verze-

keringsdomein beschikbaar: de tarificatie, de realisatie van nieuwe zaken, het beheer van de portefeuille, alsook alle nuttige informatie zoals de klantenfi- che, productfi- che, commerciële acties, lijst contactpersonen... It’s all in the portal.



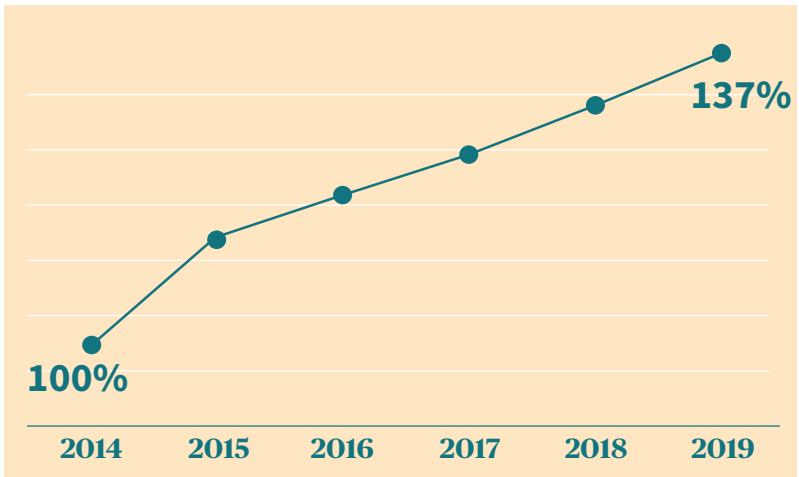
Bij AXA Verzekeringen zijn Broker Journeys topprioriteit

AXA Belgium bevestigt als marktleider

In schadeverzekeringen blijft AXA marktleider met 17,8%. Op het vlak van gezondheid- en pensioenverzekeringen gaat ons marktaandeel er stevig op

vooruit, net als op de Corpo- rate levensverzekeringsmarkt (hospitalisatieverzekeringen, groepsverzekeringen, etc.).

Marktaandeel	30/09/2019	30/09/2020	Evolutie
Schadeverzekeringen	18,3%	17,8%	-0,4 pt
Pensioenverzekeringen	7,8%	9,0%	+1,2 pt
Gezondheidsverzekeringen	6,9%	8,0%	+1,1 pt



De kostprijs van wisselstukken nam tussen 2014 en 2019 met 37% toe. Bron: informex.

papierslag was om de facturen terugbetaald te krijgen. Vandaag volstaat het bij AXA om een foto te maken van de factuur van de kinesist, apotheek, tandarts en nadien krijgt de klant een SMS als het geld op de rekening staat.

In Arbeidsongevallen ontwik- kelde AXA een online platform ter vereenvoudiging van de ad- ministratie, om zo een snelle en correcte vergoeding van het

slachtoffer te garanderen. AXA is ook de eerste verzekeraar die met ITSME werkt. Commu- nica- ren met onze klanten kan sinds een paar jaar ook via online messaging.

Kers op de taart is een 100% ‘mobile-first’ website, waar al onze digitale interacties met de klant starten. Sinds de lance- ring steeg het aantal dagelijkse bezoekers met meer dan 90%!

Groei in prioritaire marktsegmenten dankzij toekomstgerichte strategie

Onze jaarresultaten bevestigen het succes van de strategie die in 2016 werd uitgerold. Zo stegen in 2020 de premie-inkomsten^{2,3} van AXA Belgium met 1,6% dankzij de sterke groei in gezondheids- en pensioenverzekeringen⁴.

Op het vlak van schadeverzeke- ringen voor particulieren was er een lichte toename van de activiteit met 0,9% tot 964 mil- joen EUR. Een effect dat onder meer kan worden verklaard door de almaar stijgende ca-

taloguswaarde van verzekerde voertuigen.

Op het vlak van schadeverze- keringen voor zelfstandigen en ondernemingen daalden de premie-inkomsten met 3,5%, tot 935 miljoen EUR. De verwachte groei viel immers lager uit dan verwacht in zowel het segment van de grote ondernemingen, als van de kmo’s. Hier waren de gevolgen van Covid-19 stevig voelbaar.

Op het vlak van pensioenverze- keringen kende de activiteit een stijging met 6,1%, tot 1,165 miljard EUR dankzij een groot nieuw contract in groepsverzekeringen.

Op het vlak van gezondheidsver-zekeringen kende de activiteit een stijging met 13,6%, tot 173 miljoen EUR dankzij de groei in hospitalisatieverzekeringen binnen het Corporate Healthcare segment.

Premie-inkomsten (mio €)	2019	2020	Evolutie
Schadeverzekeringen voor particulieren	956	964	0,9%
Schadeverzekeringen voor zelfstandigen en ondernemingen	969	935	-3,5%
Pensioenverzekeringen	1.098	1.165	6,1%
Gezondheidsverzekeringen	152	173	13,6%
Andere	127	120	-6,2%
Totaal AXA Belgium	3.302	3.356	1,6%
Totaal AXA Belgium (‘core’-activiteiten)	3.203	3.267	2,0%

Fietsongeval kost 0,6 tot 2,6 miljoen €

Operationeel resultaat beïnvloed door coronacrisis

Het operationele resultaat⁵ daalde in dit crisisjaar licht met -0,6% tot 378 miljoen EUR. Enerzijds hadden zowel de achteruitgang op de financiële markten als de lagerenteomgeving een impact hebben op de financiële inkom- sten. Om die reden hebben we onze reserves versterkt.

Anderzijds verhoogde de schadelast, onder meer door de opeenvolgende stormen. Deze elementen werden gro- tendeels gecompenseerd door minder schadegevallen in auto en arbeidsongevallen tijdens Corona, en door een goede kostenbeheersing.

De combined ratio⁶ schadever-zekeringen voor particulieren daalde met 0,1 punt tot 92.7%. In het segment van de particu- lieren werden gedurende de eerste lockdown minder au- to-ongevallen geregistreerd. Deze ongevallen waren echter ernstiger met een gemiddeld hogere schadekost.

Enerzijds steeg de kostprijs van de wisselstukken de afgelopen 5 jaar met 37% doordat voertuigen met meer en betere technologie uitgerust zijn.⁷

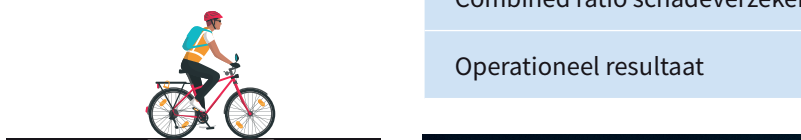
Anderzijds is er beduidend meer en zwaardere lichamelijke schade. Zo meldde Vias Institute eerder al dat het van 2013 geleden is dat de ongevallen tijdens de eerste zes maanden van het



jaar zo ernstig waren. Aange- zien er minder verkeer was, lag overdreven snelheid volgens Vias vaak aan de oorzaak van de ongevallen. In februari, mei, augustus en september vielen veel dodelijke slachtoffers. Sep- tember 2020 was volgens VIAS zelfs dodelijker dan september 2019. Het mooie weer lokte veel mensen naar buiten, ook zwakke weggebruikers. VIAS verwacht dat er ook in de toekomst meer ongevallen dreigen te gebeuren tijdens hittegolven. Structurele maatregelen dringen zich op om ongevallen te voorkomen. AXA sluit zich aan bij deze oproep.⁸

Jef Van In: “Persoonlijk ga ik de afgelopen twintig jaar min-stens één keer per week met de fiets naar Brussel en terug. Als fietsende CEO zie ik dat men- sen vaker de fiets gebruiken. De cijfers van Vias tonen aan dat er meer ongevallen met

fietsers werden geregistreerd. Die trend zien we ook in het segment van zelfstandigen en ondernemingen. Als marktlei- der in Arbeidsongevallen zien we dat fietsongevallen tijdens het woon-werkverkeer, steeds ernstiger worden en zich ook steeds vaker voordoen. Liefst 35% meer de voorbije 4 jaar! In 1 op de 5 gevallen leidt de ernst van de verwondingen tot een afwezigheid van meer dan een maand.⁹ Ik pleit voor meer structurele maatregelen om ongevallen te voorkomen! Het is mijn persoonlijke missie om te blijven streven naar meer fietsveiligheid. Dat hebben we bij AXA Belgium kracht bijge- zet via onze recente partner- ships met Fietzersbond, AWSR en de Vlaamse Stichting Ver- keerskunde.”



Zelfvertrouwen verlegt grenzen

Met het nodige zelfvertrouwen blikken wij vooruit naar onze ambities en prioriteiten voor de komende jaren. We zullen blijven handelen zoals onze slogan het perfect samenvat: ‘Samen vooruitgaan, door te beschermen wat belangrijk is’.

Dát wordt van een verzekeraar, van een marktleider als AXA verwacht. We nemen onze maat- schappelijke rol op en zullen ons blijven inzetten.

Coronacrisis is de aperitief van de klimaatcrisis

Ieder jaar zien we helaas ook natuurgeweld terugkeren. Ook 2020 ontsnapte er niet aan. Zo waren er onder meer de stormen Ciara en Dennis in februari vorig jaar, en de herfststorm Odette in oktober die ervoor zorgden dat we de aangiftes voor storm- schade zagen oplopen.

Jef Van In: “De strijd tegen klimaatverandering blijft een van de meest belangrijke en dringende uitdagingen van onze tijd. Die crisis dient zich misschien minder acuut en drastisch aan dan corona, maar zal op termijn veel meer impact hebben. Op de vijfde

verjaardag van de onderteke- ning van het Klimaatkoord van Parijs, riep AXA op een door de V.N. bijeengeroepen ‘net zero underwriting alliance’ op om gezamenlijk ons en- gagement voor klimaatneu- traliteit uit te breiden tot alle verzekeringsactiviteiten.”

In het segment van zelfstandigen en ondernemingen bedraagt de combined ratio 98,6% of 0,9 punt minder in vergelijking met vorig jaar.

Het aantal arbeidsongevallen op de arbeidsweg kende een terug- val. Al ontstaan door Corona wel nieuwe arbeidsrisico’s. Vergeet

De strijd tegen klimaatverandering blijft een van de meest belangrijke en dringende uitdagingen

immers niet dat zowel ongeval- len op de werkplaats als thuis, potentiële arbeidsongevallen kunnen zijn. De lagerenteom- geving heeft ertoe geleid dat we de reserves hebben versterkt, zowel voor particulieren als voor zelfstandigen en ondernemingen.

Rentabiliteit	2019	2020	Evolutie
Combined ratio schadeverzekeringen voor particulieren	92.8%	92.7%	-0.1%
Combined ratio schadeverzekeringen voor zelfstandigen en ondernemingen ¹⁰	99.6%	98.6%	-0.9%
Operationeel resultaat	380	378	-0,6%



⁸ <https://www.vias.be/nl/onderzoek/onze-publicaties/>
⁹ <https://press.axa.be/de-impact-van-de-nieuwe-mobiliteit-op-arbeidsongevallen>
¹⁰ Exclusief acceptaties/financiële inkomsten