

CEO HILDE VERNAILLEN VAN P&V GROEP AAN HET WOORD

“We willen verzekeringen toegankelijk maken en houden”

De digitalisering golf in de verzekeringssector biedt heel wat opportuniteiten voor verzekeraars, makelaars en hun klanten. Maar er is ook een keerzijde: als gevolg van doorgedreven data-analyses en segmentatie riskeren sommige klanten uit de boot te vallen. De **P&V Groep**, waar Vivium deel van uitmaakt, is daar waakzaam voor. Ze wil technologie inzetten waar mogelijk, maar stelt vooral de menselijke relatie tussen makelaar en klant centraal in haar toekomstvisie.

Vivium is een stevig verankerde Belgische verzekeringsmaatschappij. “Onze doelstelling is vandaag nog steeds dezelfde als die van onze historische coöperanten bij de oprichting in 1907: zoveel mogelijk consumenten, bedrijven, verenigingen en organisaties bescherming bieden door verzekeringen toegankelijk te maken tegen een eerlijke prijs”, vertelt CEO **Hilde Vernailen**.

Dat uitgangspunt blijkt na meer dan een eeuw actueler dan ooit. “De technologie maakt het mogelijk om de risico-inschatting zodanig te gaan verfijnen, bijna tot op individueel niveau, dat het solidariteitsprincipe onder druk komt. Voor bepaalde risicogroepen bestaat immers de kans dat het gewoon te duur wordt om zich te laten verzekeren. De uitdaging is dan ook om verzekeringen toegankelijk te maken en houden”, stelt de CEO. “Onze groep zal de solidariteit en de mutualisering van risico’s blijven verdedigen, zodat niemand aan de kant blijft staan. Uiteraard leggen we daarbij genoeg financieel realisme aan de dag.”

Een cruciale rol in dit verhaal is weggelegd voor de onafhankelijke verzekeringsmakelaar. “Onze business blijft gebaseerd op menselijke

“De makelaar, die dicht bij de klant staat, is een essentiële schakel in ons inclusieve verhaal.”

HILDE VERNAILLEN
CEO van P&V Groep

relaties, op een vertrouwensrelatie met de makelaar en met de klant. De makelaar, die dicht bij de klant staat, is een essentiële schakel in ons inclusieve verhaal. Hij of zij kan beter dan wie ook de behoeften van de klant inschatten, veel beter dan welk algoritme ook. Voor Vivium is en blijft de makelaar centraal staan.”

HET MENSELIJKE BLIJFT BELANGRIJK

“Ons ‘gut feeling’ is immers dat het menselijke belangrijk zal blijven in verzekeringen. Net omdat het bij verzekeren gaat om alles wat mensen waardevol vinden in hun leven: hun gezin, woning, werk, mobiliteit, pensioen... Zulke beslissingen laat



Hilde Vernailen kijkt uit naar de vijfde editie van de Vivium Digital Awards op 28 maart in Brussels Expo.

je niet zomaar over aan een machine”, gaat Hilde Vernailen verder. “Makelaars combineren expertise met kennis van de klant en empathie. En daarenboven heeft de klant een groot vertrouwen in zijn of haar makelaar. Dat is goud waard.”

Tegelijk is digitalisering en de impact van technologie een realiteit. “We hoeven ons niet te laten afschrikken door de technologische evolutie. Digitale toepassingen en artificiële intelligentie moeten het gebruiksgemak voor de klant verhogen. En ze zullen ook bijdragen tot meer efficiëntie voor de makelaar en voor de verzekeringsmaatschappij. Op die manier komt er meer tijd om het te hebben over wat écht belangrijk is: de dialoog met de klant om beter zijn behoeften te begrijpen en betere oplossingen te kunnen aanbieden.”

Vivium ziet het als zijn opdracht om de digitale transformatie van de makelaars te faciliteren. Hilde Vernailen: “Net daarom organiseren we nu al voor de vijfde keer de Vivium Digital Awards, om makelaars te informeren en te inspireren,

“De klant heeft een groot vertrouwen in zijn of haar makelaar. Dat is goud waard.”

zonder hen te beïnvloeden in hun keuzes. Wij willen samen met de makelaar verder groeien in de markt, maar ook verder te groeien in ons partnership. In de afgelopen jaren hebben we ter zake al veel expertise opgebouwd en we liggen ook aan de basis van een heel breed ecosysteem van insurtechs.”

ARTIFICIËLE INTELLIGENTIE IS GEEN HYPE MEER

De Vivium Digital Awards vindt dit jaar plaats op dezelfde dag als de Vivium Day. Makelaars krijgen op één dag tijd dus ook een volledig overzicht van de trends op de verzekeringsmarkt en de evoluties in het productaanbod van Vivium. De inspiratiesessies die aan technologie zijn gewijd, zullen uiteraard ook aandacht besteden aan het fenomeen AI. “Het is duidelijk dat artificiële intelligentie geen hype meer is. AI zal een grote impact hebben op ons leven en werken, en dus ook op verzekeringen”, geeft Vernailen aan.

“AI moet ons echter niet afschrikken. Bij de opkomst van het internet voorspelde men ook dat de makelaar zou verdwijnen... Dat is niet gebeurd en ook nu zal technologie de makelaar niet vervangen. Maar we moeten ons wel aanpassen. Daarom hebben we 3 experts uitgenodigd als keynotespreker: Geertrui Mieke De Ketelaere (Vlerick Business School), Tim Verheyden (vrt) en auteur Laurence Jacobs. Zij zullen hun visie en inzichten delen rond AI en toelichten wat dit kan betekenen voor onze business.”

Tijdens de Vivium Digital Awards kunnen makelaars ook insurtechs ontmoeten en met hen de concrete mogelijkheden van AI verkennen. Hilde Vernailen: “Ik denk dat we moeten proberen om AI zo in te zetten dat we nog pertinenter kunnen zijn in onze rol als verzekeraar, als makelaar, ten dienste van de klant, om nog beter te beantwoorden aan zijn behoeften. Zo werken we samen aan duurzame en inclusieve oplossingen die onze klanten gedurende heel hun leven begeleiden en beschermen.” ●

“AI zal een grote impact hebben op ons leven en werken, en dus ook op verzekeringen.”

Vivium Digital Awards 2024

Laat u als makelaar inspireren over de nieuwste digitale tools en leg contacten met Belgische insurtechs tijdens de **Vivium Day** en **Vivium Digital Awards op 28 maart in Brussels Expo**. Ontdek het programma van deze vijfde editie.

Scan de QR-code:



Vivium voor al uw verzekeringen

Wilt u als klant meer weten over de verzekeringsoplossingen van Vivium en over het netwerk van makelaars dat u kan adviseren?

Surf snel naar onze website via onderstaande QR-code.

Scan de QR-code voor meer info:

