

LA PAROLE À HILDE VERNAILLEN, CEO DU GROUPE P&V

« Nous voulons que les assurances soient accessibles et le restent »

Le vent de digitalisation qui souffle sur le secteur des assurances offre une foule d'opportunités aux assureurs, aux courtiers et à leurs clients. Mais la médaille a son revers : à force d'analyser et de segmenter les données, on risque de laisser certains clients sur la touche. Le **Groupe P&V**, dont Vivium fait partie, se montre vigilant à cet égard. Il veut utiliser la technologie quand c'est possible, mais il centre avant tout sa vision d'avenir sur la relation humaine entre le courtier et le client.

Vivium est une compagnie d'assurances belge solidement établie. « Nous poursuivons toujours le même objectif, déterminé par nos coopérateurs historiques lors de notre création en 1907 : protéger un maximum de consommateurs, d'entreprises, d'associations et d'organisations en rendant l'assurance accessible à un juste prix », explique **Hilde Vernailen**, CEO du Groupe.

Après un siècle, ce principe est plus que jamais d'actualité. « La technologie permet d'affiner l'évaluation des risques pratiquement jusqu'à un niveau individuel, au point que le principe de solidarité peut se retrouver compromis. Il est possible, en effet, que l'assurance devienne tout simplement trop chère pour certaines catégories estimées « à haut risque ». Le défi consiste dès lors à rendre l'assurance accessible et à faire en sorte qu'elle le reste », poursuit la CEO. « Notre groupe continuera à défendre la solidarité et la mutualisation des risques pour que personne ne reste sur le carreau. Le tout en faisant preuve de suffisamment de réalisme financier, bien entendu. » Le courtier d'assurances indépendant a un rôle crucial à jouer

« L'IA aura un impact considérable sur notre vie et notre travail, et donc aussi sur les assurances. »

HILDE VERNAILLEN
CEO du P&V Group

dans ce contexte. « Notre activité repose toujours sur le contact humain, la relation de confiance avec le courtier et avec le client. Le courtier, proche du client, est un maillon essentiel de notre démarche inclusive. Il est le mieux placé pour évaluer les besoins du client, aucun algorithme ne peut le battre. Pour Vivium, le courtier est et restera en position clé. »

L'IMPORTANCE DE LA DIMENSION HUMAINE

« Notre intuition nous dit que l'aspect humain restera important dans le monde des assurances. L'assurance touche, en effet, à ce que les gens ont de plus précieux dans leur vie : leur famille, leur logement, leur travail, leur mobilité, leur pension... On ne confie pas ce genre de décision à une ma-



Hilde Vernailen se réjouit de la prochaine édition des Vivium Digital Awards qui se tiendra le 28 mars à Brussels Expo.

chine », poursuit Hilde Vernailen. « Les courtiers associent l'expertise, la connaissance du client et l'empathie. Le client a, quant à lui, toute confiance envers son courtier. Ça n'a pas de prix. »

Dans le même temps, la digitalisation et l'impact de la technologie sont désormais une réalité. « L'évolution technologique ne doit pas nous effrayer. Les applications digitales et l'intelligence artificielle doivent simplifier la vie du client. Elles garantissent, par ailleurs, plus d'efficacité au courtier et à la compagnie d'assurances. À la clé ? Plus de temps à consacrer à ce qui compte vraiment : dialoguer avec le client pour mieux cerner ses besoins et lui proposer de meilleures solutions. »

Vivium estime qu'il est de son devoir de faciliter la transformation digitale des courtiers. C'est l'objectif des Vivium Digital Awards, qui en sont déjà à leur cinquième édition. Il s'agit d'informer et d'inspirer les courtiers, sans influencer leurs choix. Nous voulons continuer à nous développer avec les courtiers sur le marché, tout en développant notre partenariat. Nous avons déjà acquis une grande expertise en la

« L'IA aura un impact considérable sur notre vie et notre travail, et donc aussi sur les assurances. »

« Le client a toute confiance dans son courtier. Ça n'a pas de prix. »

matière ces dernières années et avons contribué à mettre en place un vaste écosystème d'insurtechs.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE N'EST PLUS UN EFFET DE MODE

Cette année, les Vivium Digital Awards auront lieu le même jour que le Vivium Day. Les courtiers pourront en profiter pour découvrir les tendances du marché de l'assurance et les évolutions de la gamme de produits Vivium en une seule journée. Les sessions d'inspiration dédiées à la technologie s'intéresseront bien sûr au phénomène de l'IA. L'intelligence artificielle a clairement dépassé la phase « effet de mode ». Elle aura un impact considérable sur notre vie et notre travail, et donc aussi sur les assurances, souligne Hilde Vernailen.

L'IA ne doit toutefois pas nous effrayer. Quand Internet a débarqué, on pensait aussi que les courtiers allaient disparaître... Ce n'est pas arrivé. La technologie ne remplacera pas non plus le courtier aujourd'hui. Mais nous devons, certes, nous adapter. C'est pourquoi nous avons invité trois experts à venir nous en parler : Geertrui Mieke De Ketelaere (Vlerick Business School), Tim Verheyden (VRT) et l'auteure Laurence Jacobs (Agoria). Outre leur vision de l'IA et leur approche de cette technologie, ils nous expliqueront ce qu'elle peut apporter à notre activité. »

Les Vivium Digital Awards offriront aux courtiers l'opportunité de rencontrer des insurtechs et d'explorer avec elles les possibilités concrètes de l'IA. Hilde Vernailen : « Nous devrions essayer d'exploiter l'IA pour devenir encore plus pertinents dans notre rôle d'assureur, de courtier, au profit du client, pour répondre encore mieux à ses besoins. Nous élaborerons ainsi ensemble des solutions durables et inclusives qui accompagneront et protégeront nos clients tout au long de leur vie. » ●

Vivium Digital Awards 2024

Vous êtes courtier ? Venez vous inspirer des outils numériques les plus récents et entrez en contact avec des insurtechs belges lors du **Vivium Day** et des **Vivium Digital Awards**, le **28 mars à Brussels Expo**. Découvrez le programme de cette cinquième édition, à l'aide du code QR ci-dessous.

Scannez ce code QR :



Vivium pour toutes vos assurances

Vous êtes client et vous souhaitez en savoir plus sur les solutions d'assurance de Vivium et sur le réseau de courtiers en mesure de vous conseiller ?

Surfez vite sur notre site web en scannant le code QR ci-dessous.

Scannez ce code QR pour plus d'infos :

