

Persbericht

Contact: Isabel Box
Title: Marketing & Communications Manager
Tel: +32 (0)2 302 25 51
Mobile: +32 (0)485 31 79 63
Email: ibox@deloitte.com

Verzekeringsmaatschappijen moeten 'phygital' werken en partnerships vormen om relevantie te verhogen

Deloitte's rapport 'Insurance of the Future' wijst op het belang van digitalisering en beschrijft drie toonaangevende bedrijfsmodellen voor verzekeraars richting 2025

Brussel – 21 maart, 2019

Deloitte publiceerde zijn *Insurance of the Future* rapport dat peilt naar de toekomst voor Belgische verzekeringsmaatschappijen in het kader van een mature markt en een snel veranderend landschap in België. Aangezien er slechts een beperkt potentieel voor organische groei rest op het gebied van standaardverzekeringen staan schaal, groei en differentiatie hoog op de agenda van elke verzekeraar. Hoewel digitalisering een fundamentele impact zal hebben op de sector blijft de reikwijdte van die impact, de mate van disruptie en de timing onzeker. Het staat vast dat de traditionele strategische imperatieven blijven gelden maar daarnaast zullen twee nieuwe krachtlijnen de toekomst vormgeven: de capaciteit om een 'phygital' – de combinatie van fysiek en digitaal – klantenervaring aan te reiken en de mate van openheid en connectiviteit ten overstaan van andere sectoren.

"We zien dat er veel initiatieven en veranderingen plaatsvinden in de verzekeringssector. Eeuwenlang hebben verzekeraars hun producten en diensten uitgebreid, maar hoofdzakelijk binnen de grenzen van hun core business. De huidige marktomgeving en de opkomst van digitalisering zetten de verzekeraars ertoe aan om hun strategieën en activiteiten te hertekenen. Wanneer en in welke mate digitalisering een invloed zal hebben op de sector valt vooralsnog af te wachten," verklaarde **Olivier de Groote, EMEA Financial Services Leader bij Deloitte**. *"Dit zijn spannende tijden voor de sector met tal van opportuniteiten om aan belang te winnen bij de klanten en frequenter in interactie te treden met hen. Verzekeraars moeten die stap durven zetten of ze lopen het risico achterop te blijven."*

Van digitaal naar 'phygital'

De huidige marktomgeving zet de spelers in de verzekeringssector ertoe aan om hun strategieën en activiteiten te herdenken. Digitalisering staat centraal in die transformatie, maar er zijn diverse factoren die de marktdynamiek in de sector hertekenen. En dit is nog maar het begin.

De keuze tussen een geïntegreerde (interne) waardeketen en een open architectuur, en de capaciteit om een naadloze end-to-end klantervaring aan te bieden, zullen bepalend zijn voor de toekomst van verzekeringsmaatschappijen.

"Verzekeringsmaatschappijen zijn vandaag nog steeds organisaties die draaien op procedures en papier. Er vinden uitstekende ontwikkelingen plaats inzake digitalisering, toch is dit maar een tussenstap. Het ultieme doel moet erin bestaan een complete 'phygitale' ervaring aan te bieden. Daarbij moeten alle voordelen van

*digitalisering worden benut. Tegelijk moeten de verzekeraars er zijn op momenten die van belang zijn voor hun klanten en moeten ze een gepersonaliseerde klantervaring kunnen garanderen," aldus **Dirk Vlamincx, Insurance Lead bij Deloitte Belgium.***

Drie bedrijfsmodellen toonaangevend in 2025

Tegen 2025 ziet Deloitte drie types van verzekeringsmaatschappijen die de toon zetten in de markt. Er is de 'core insurer', namelijk maatschappijen die zich richten op standaardverzekeringsproducten en kerncompetenties waarmee ze een perfecte klantenervaring verzekeren. Maatschappijen met bijkomende diensten die een meerwaarde vormen voor de klant worden de 'beyond insurer' genoemd. Tot slot gaat de 'exponential insurer' nog een stap verder; Deze maatschappijen maken gebruik van externe partnerships om te groeien in nieuwe markten en deel uit te maken van succesvolle ecosystemen. *"Als verzekeraars de relaties met hun klanten willen uitbouwen en nieuwe inkomsten willen genereren, dan moeten ze meer doen dan louter verzekeringsproducten verkopen. Door nieuwe diensten te ontwikkelen kunnen ze tegemoetkomen aan de verwachtingen van hun klanten,"* vertelde **de Grootte**.

Alle drie bedrijfsmodellen vergen dezelfde zes essentiële capaciteiten, maar doen er op verschillende wijze een beroep op: data, klantengerichtheid, technologie, innovatie, talent en beheer van partnership en ecosystemen.

Ongeacht de gekozen strategie moeten verzekeraars al hun procedures digitaliseren.

Spannende tijden voor verzekeraars

Er tekenen zich minstens drie ecosystemen af - mobiliteit, gezondheid en smart cities – in België, die tegelijk opportuniteiten en bedreigingen bevatten voor de sector. Verzekeringsmaatschappijen moeten die ontwikkelingen in het oog houden en bepalen hoe en waar ze erin willen meegaan.

"Verzekeraars beginnen te sleutelen aan partnerships die hen helpen om van verzekeringen een essentieel element van die ecosystemen te maken. De verzekeringssector zal een zeer belangrijke rol spelen in de toekomst. De actoren uit de sector moeten daarom openstaan voor verandering zodat ze alle geboden kansen kunnen benutten," besluit **de Grootte**.

Deloitte in België

Deloitte is met meer dan 4.000 medewerkers en 12 kantoren in België de grootste organisatie op het gebied van audit, accounting, juridisch en belastingadvies, consulting en financial advisory services.

Onze dienstverlening richt zich zowel naar de grootste nationale en internationale ondernemingen als naar kmo's, de publieke sector en non-profit organisaties. Deloitte België is een onafhankelijke en zelfstandige organisatie en een member firm van Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Voor het boekjaar 2018 werd een omzet gerealiseerd van 510 miljoen euro.

Deloitte Belgium CVBA is de Belgische verbonden onderneming van Deloitte NWE LLP, een lid van Deloitte Touche Tohmatsu Limited die zich richt op de hoogste kwaliteit bij het leveren van professionele dienstverlening en advies. De dienstverlening is gebaseerd op een wereldwijde strategie voor meer dan 150 landen. Daartoe is de expertise beschikbaar van meer dan 286.000 professionals in alle werelddelen. Voor het boekjaar 2018 bedroeg de omzet meer dan 43.2 miljard US-dollar.

Deloitte verwijst naar een Deloitte member firm, één of meerdere verbonden vennootschappen, of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, dat een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid is in de UK ("DTTL")DTTL en haar member firms zijn elk een juridisch aparte en zelfstandige eenheid. DTTL (ook wel "Deloitte Global" genoemd) levert geen diensten aan cliënten. Bezoek <http://www.deloitte.com/about> voor een meer gedetailleerde beschrijving van de wettelijke structuur van DTTL en haar member firms.

