



*Supporters van jouw leven*

# Supporters van jouw leven

**AG Insurance wil zijn klanten bij tegenspoed bijstaan en hun toekomst helpen verzekeren. Zo kunnen zij zich wijden aan wat echt telt in het leven.**

Klanten beschermen tegen de risico's van het leven, dat is het minste wat je van een verzekeraar mag verwachten. Dat is nu eenmaal wat verzekeraars doen. Als grootste verzekeraar in België, kunnen we het daar niet bij laten. We leggen de lat heel wat hoger. Dat doen we door resoluut te kiezen voor topkwaliteit. In onze producten, diensten en de service van onze medewerkers. Zodat onze klanten zich niet langer het hoofd hoeven te breken over wat er allemaal fout zou kunnen gaan.

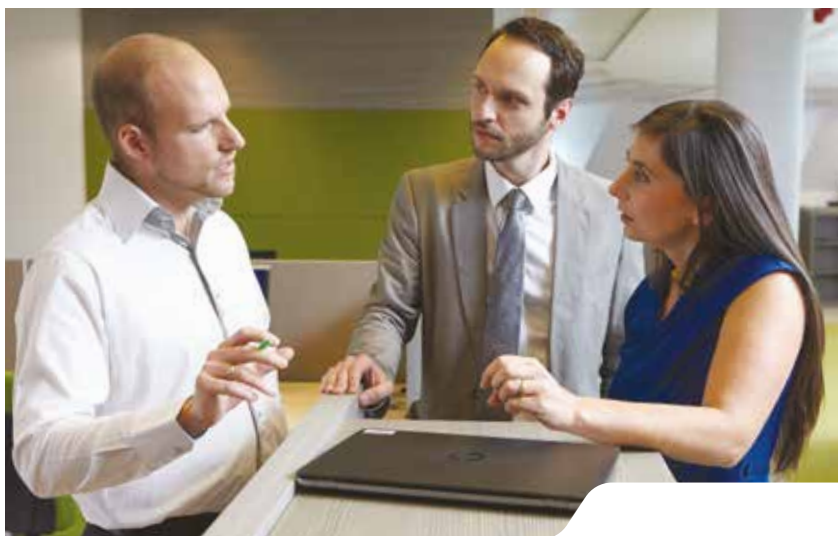
Wie AG Insurance als partner kiest, kan zich focussen op waar het in het

leven écht om te doen is: genieten met familie en vrienden, je job en je leven uitbouwen met anderen, of als bedrijf je medewerkers alle kansen geven om ook op hun manier zorgeloos te leven.

3,5 miljoen particulieren en 240.000 bedrijven en zelfstandigen vertrouwen hun verzekeringen toe aan AG Insurance. Uiteraard hebben die niet allemaal dezelfde behoeften. En die vragen elk om een andere benadering. We verzekeren gezinnen, die zichzelf en hun bezittingen willen beschermen. Of die via een levensverzekering aan hun financiële toekomst denken.

Daarnaast helpen we ook bedrijfsleiders en personeelsverantwoordelijken die hun medewerkers een aanvullend pensioen of een hospitalisatieverzekering willen aanbieden en zich tegen een aantal bedrijfsrisico's willen beveiligen.

Voor al die klanten willen wij er staan als AG Insurance. Nooit opdringerig of betweterig, maar steeds bereikbaar en duidelijk communicerend. Een beetje zoals een beschermengel die ongemerkt op je schouder zit, maar wel altijd aanwezig wanneer het nodig is. En die je voor het overige vooral je eigen leven laat leiden. Want het is jouw leven.



“Bedrijven willen zich focussen op hun kerntaken. En er gerust op zijn dat hun verzekeringen goed geregeld zijn.”

## Zekerheid troef

Bij AG Insurance ben je verzekerd van een financieel sterke partner. Om ons te wapenen tegen alle mogelijke gebeurtenissen, beschikken we over een veiligheidsbuffer [het 'eigen vermogen'] die veel groter is dan wat wettelijk wordt vereist.

AG Insurance kan zich bovendien verder ontwikkelen dankzij zijn sterke aandeelhouders Ageas [75%] en BNP Paribas Fortis [25%].

## Onze positie op de verzekeringsmarkt

Marktaandeelen op 31 december 2015



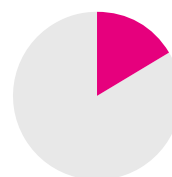
21,4%

Totaal



27,9%

Leven



16,1%

Niet-leven



### Onze distributiepartners

De producten van AG Insurance vinden hun weg naar de klant via verschillende kanalen: onafhankelijke makelaars en Fintro-agenten, de kantoren van BNP Paribas Fortis en bpost bank, groepsverzekeringen voor grote bedrijven. Zo slagen we erin elke klant te bedienen op de manier die het best bij hem of haar past. Het illustreert onze open houding. De klant beslist.

Net zo belangrijk als die ruime keuze, is het advies en het menselijk contact. Elke klant zoekt immers een adviseur die zijn of haar situatie kent en begrijpt. We willen dan ook letterlijk bij jou in de buurt zijn. Met dit ene doel voor ogen: ervoor zorgen dat je steeds een professionele expert vindt die je met raad en daad bijstaat.

“Ik wil mijn vrije tijd graag invullen met wat écht telt: volop leven en genieten met familie en vrienden.”

### Het ruimste aanbod

We willen in staat zijn elke klant een oplossing aan te bieden, die hem of haar als gegoten zit. Dat betekent dat we de keuze bieden uit een zeer breed spectrum aan verzekeringen en diensten. Maar AG Insurance gaat nog verder: voor klanten die dit wensen, maken we een persoonlijk pakket dat perfect aansluit bij hun situatie. Of het nu gaat om het beschermen van je patrimonium, of het voorbereiden van je pensioen. Of je nu een oplossing zoekt voor jezelf, voor je familie of voor een bedrijf met tal van medewerkers, bij AG Insurance vind je zeker de verzekering die je nodig hebt.

# Een rots in de branding

Vertrouwen is de basis van elke relatie. Zeker in de verzekeringssector ben je niks zonder het vertrouwen van je klanten. Daarom doen we er elke dag alles aan om het vertrouwen van onze klanten te verdienen, in goede en kwade dagen. En dat kan alleen met goede fundamenten.

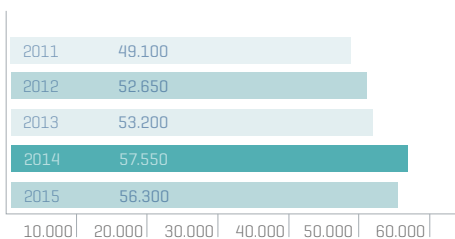


Financiële fundamenteën, om te beginnen. AG Insurance beheert bijna 60 miljard euro aan financiële middelen. Die worden veilig belegd, in kwaliteitsvolle beleggingsinstrumenten en gericht op de lange termijn. Onze klanten kunnen dan ook op beide oren slapen. We verbinden ons ertoe dat we altijd onze verplichtingen tegenover hen zullen nakomen. Dat we altijd over voldoende middelen zullen beschikken om schadegevallen te betalen. Dat hun levensverzekering, hun pensioenverzekering en hun beleggingen bij ons veilig zitten.

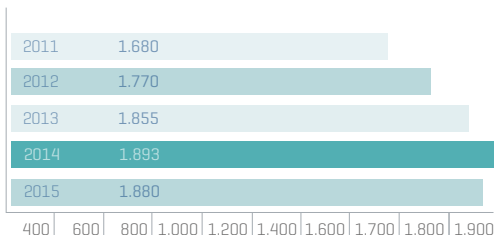
Maar het draait bij vertrouwen uiteraard niet enkel om financiële soliditeit. Ook de kwaliteit van de dienstverlening is essentieel. Als klant, maar ook als distributiepartner, wil je er zeker van zijn dat je vraag wordt begrepen en snel en efficiënt wordt beantwoord. Hiervoor doen we een beroep op de expertise van onze 4.400 medewerkers. Stuk voor stuk specialisten in hun domein, die het gewoon zijn klantgericht te denken. We willen dat die kennis en ervaring verder wordt ontwikkeld en doorgegeven. Daarom investeren we volop in de opleiding en ontwikkeling van onze medewerkers. Zij zijn immers de échte kracht van onze organisatie.

## Een onderneming in volle groei

Evolutie Beheerde activa Leven 2011-2015  
(in miljoen EUR)



Evolutie Uitgegeven premies Niet-leven 2011-2015  
(in miljoen EUR)



## Een lange traditie van betrouwbaarheid

AG Insurance heeft al een zeer lange staat van dienst. Reeds in 1824 waren we als verzekeraar actief in wat enkele jaren later België zou worden. Sindsdien groeiden we verder tot de marktleider die we vandaag zijn, met meer dan 3,5 miljoen klanten. Dit betekent dat 1 Belg op 3 klant is bij AG Insurance.



BNP Paribas Fortis collectie

## Stevige fundamenteën

AG Real Estate is onze dochtervennootschap, die een deel van onze middelen belegt in vastgoed, vooral in België, maar ook in het buitenland. In de voorbije decennia hebben we op die manier een vastgoedvermogen opgebouwd met een waarde van meer dan 6 miljard euro. Een bewijs dat AG Insurance letterlijk over zeer solide fundamenteën beschikt.

### 4.400 professionals

AG Insurance telt meer dan 4.400 medewerkers. Dat betekent dat we voor elk deeldomein van onze activiteiten specialisten in huis hebben. Voor wie geboeid is door ons vak en mee wil helpen om klanten echte gemoedsrust te geven, is dit dan ook een ideale werkomgeving. Met enorme kansen om te leren en je te ontwikkelen. Sinds 2012 is er het project "Flexiwork" dat medewerkers toelaat een beter evenwicht te vinden tussen beroeps- en privéleven, en dat bijdraagt tot hun algemeen welzijn. Op kantoor wordt gebruik gemaakt van gedeelde werkplekken en de meeste medewerkers hebben de mogelijkheid om van thuis uit te werken.

# Welke problemen? Wij zien vooral oplossingen

**In verzekeringen gaat het al te vaak over allerlei vormen van tegenspoed. Op zich niet verwonderlijk, want een verzekeraar is er nu eenmaal om klanten in nood bij te staan. Toch wil AG Insurance graag verder gaan. Wij willen oplossingen vinden die zo goed zijn dat je het probleem al snel kunt vergeten.**

Er zijn mensen die vooral de problemen zien. En dan zijn er de anderen die vooral op zoek gaan naar de oplossing. Wij willen tot die tweede groep behoren.



Want hoe sneller we een oplossing vinden, hoe sneller het probleem van de baan is. De wil om tot een snelle en goede oplossing te komen maakt integraal deel uit van onze bedrijfswaarden: betrouwbaar, open van geest en oplossingsgericht. Het zorgt ervoor dat onze klanten op beide oren kunnen slapen. En het verklaart waarom we zo vaak op de proppen komen met innovaties. Want wie écht oplossingsgericht denkt, bedenkt nieuwe producten die anticiperen op nieuwe uitdagingen.

Zo waren we bijvoorbeeld de eersten in België om bedrijven een groepsverzekering voor hun medewerkers aan te bieden. Als marktleider van die zogenaamde “tweede pensioenpijler”, hebben we in belangrijke mate bijgedragen tot de ontwikkeling ervan.

Vandaag geniet 75% van de werknemers een aanvullend pensioen via hun werkgever of bedrijfssector. Onze ambitie blijft om iedere Belg een volwaardig aanvullend pensioen te kunnen aanbieden dat hem, samen met het wettelijk pensioen, een zorgeloze oude dag verzekert. Ook de aanvullende hospitalisatieverzekering kent een gelijkaardige ontwikkeling. Meer dan 1,5 miljoen verzekerden doen hiervoor al een beroep op ons.

**AG Insurance was de eerste en nog steeds de enige maatschappij binnen de sector, om te erkennen dat de autobestuurder onder de klassieke Burgerlijke Aansprakelijkheidsverzekering onvoldoende is beschermd bij letsel. Dus lanceerden we de BA Max die de chauffeur steeds een perfecte bescherming biedt, ook als die zelf een ongeval heeft veroorzaakt.**







## Van laagste bonus-malus tot hoogste pensioen

### Een pensioen voor iedereen

We liggen allemaal wel eens wakker van ons pensioen. Als we het later wat rustiger aan willen doen, zullen we dan nog wel over een pensioen beschikken dat volstaat om comfortabel te leven? AG Insurance stimuleert niet alleen het individueel pensioensparen, maar is ook sterk betrokken bij de uitbouw van de tweede pensioenpijler: de pensioenopbouw via de werkgever. Vandaag genieten al heel wat werknemers op die manier een aanvullend pensioen. We blijven echter verder bouwen aan een degelijk aanvullend pensioen voor iedereen, bedienden én arbeiders, in grote bedrijven én in kmo's.

Via bedrijfsplannen, maar ook steeds meer via sectorplannen, bieden onze specialisten aan bedrijven oplossingen op maat die hen in staat stellen om voor alle werknemers snel en efficiënt een degelijk pensioen- of hospitalisatieplan op te stellen.

We zien het als onze opdracht om met steeds slimme oplossingen voor de dag te komen, die perfect beantwoorden aan een reële behoefte van onze klanten. Meermaals hebben we zo de markt verrast met initiatieven die de gewoonten van de sector doorbraken.

Zo zijn we nog steeds de enige verzekeraar die meer dan 570.000 van zijn klanten, goede chauffeurs die met een bonus-malus -2 rondrijden, een "BM-2 voor het leven" aanbiedt. Dit betekent dat ze nooit meer hun bonus-malus zullen zien stijgen, zelfs niet als ze plots betrokken zouden raken bij een reeks ongevallen.

Door het stijgende aantal onweders, hagelbuien en overstromingen, lopen

steeds meer voertuigen schade op door de natuurkrachten. Nochtans is 1 op 2 voertuigen niet verzekerd voor dit type schadegevallen. Daarom lanceerde AG Insurance in 2016 de waarborg OmniNatuur, een specifieke verzekering tegen natuurrisico's.

Ook kleinere bedrijven willen hun mensen aan zich binden met een modern personeelsbeleid. Maar vaak vinden ze het moeilijker om hen een aanvullend pensioen aan te bieden. Daarom lanceerden we Pension@work, een makkelijk te beheren en zeer transparante groepsverzekering, die ervoor zorgt dat bedrijven hun talenten kunnen blijven motiveren zonder zich onder een papierberg te begraven.



## Onze aanpak krijgt erkenning

Onze vakkennis en inzet werd de voorbije jaren beloond met een hele reeks erkenningen en awards. In 2015 werd AG Insurance voor de tiende keer bekroond als beste algemene verzekeraar van België door de hoogste tevredenheidsscore te halen in de jaarlijkse onafhankelijke ICMA-enquête bij ongeveer 1.000 makelaars. Volgens een andere enquête blijkt ook bij bankklanten de tevredenheid

over de schaderegeling via telefoon - een essentieel onderdeel van onze klantenservice - zeer hoog te scoren. We zijn uiteraard zeer blij met deze erkenning. Het motiveert ons om een nog betere dienstverlening na te streven.



# De wereld verandert, wij veranderen mee

**Elke klant is uniek en wil ook als een uniek persoon behandeld worden. We denken niet graag in clichés en zijn net zo divers als onze klanten.**

Dé klant bestaat niet. We hebben evenveel verschillende klanten als we polissen afsluiten. Logisch, want elke klant brengt zijn eigen historiek mee. Die moeten we begrijpen om de juiste oplossing te kunnen aanbieden.

Elke klant heeft recht op een onbevangen en deskundige kijk op zijn of haar situatie. Elk bedrijf mag van ons eisen dat we zijn business doorgronden alsof het onze eerste klant betreft, om daarna de juiste accenten te leggen.

Als marktleider willen we niet alleen open staan voor een veranderende wereld. We willen ook een positieve bijdrage leveren tot de verdere ontwikkeling van onze samenleving. Een samenleving waarin solidariteit en overleg hebben geleid tot welvaart en welzijn. Als belangrijkste verzekeraar sleutelen we constant mee aan die menselijke samenleving.

Maar we gaan nog een stap verder: met AG Insurance Solidarity steunen we initiatieven die de sociale samenhang in onze samenleving bevorderen en werken we er zelf actief aan mee. Deze initiatieven richten zich met name op minderbedeelde kinderen en jongeren en op de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting.



## “Sporty spirit”

AG Insurance is officiële partner van het Belgisch Olympisch en Interfederaal Comité [BOIC] en van het Belgian Paralympic Committee. We steunen onze Belgische atleten in de voorbereiding op grote sportevenementen zoals de Olympische Spelen en de Paralympics. Het is ons daarbij niet alleen te doen om het winnen van medailles. AG Insurance wil bijdragen tot een gezonde samenleving en sportbeoefening aanmoedigen door zijn steun te verlenen aan structurele en duurzame sportprojecten. In dat kader is AG Insurance sinds 2014 de titelpartner van de Memorial Van Damme. Door ons te verbinden aan één van de grootste sportevenementen in België willen wij mensen in beweging brengen. Wij ondersteunen daarnaast verschillende voetbalploegen uit de eerste klasse in hun jeugdopleiding.

Ook onze partnerships met de Koninklijke Belgische Wielrijdersbond en, sinds 2013, met de Koninklijke Belgische Hockey Bond weerspiegelen onze wil om teamspirit te promoten en het dagdagelijks engagement van de medewerkers te stimuleren.

AG Insurance wil bijdragen tot een gezonde samenleving en moedigt iedereen aan om te sporten.





*Supporters van jouw leven*