



**AG**  
INSURANCE

*Supporters de votre vie*

# Supporters de votre vie

**AG Insurance veut aider ses clients en cas de coup dur ou pour assurer leur avenir. Pour leur permettre de se consacrer à ce qui compte vraiment dans la vie.**

Protéger ses clients contre les risques de la vie, c'est la mission de tout assureur. En tant que principal assureur de Belgique, AG Insurance ne veut pas se contenter de ce minimum. Elle veut placer la barre plus haut.

Comment ? En exigeant des produits, des services et une collaboration de grande qualité. De quoi rassurer les clients d'AG Insurance, qui n'ont donc plus à se tracasser pour les éventuels coups durs que la vie pourrait leur réserver.

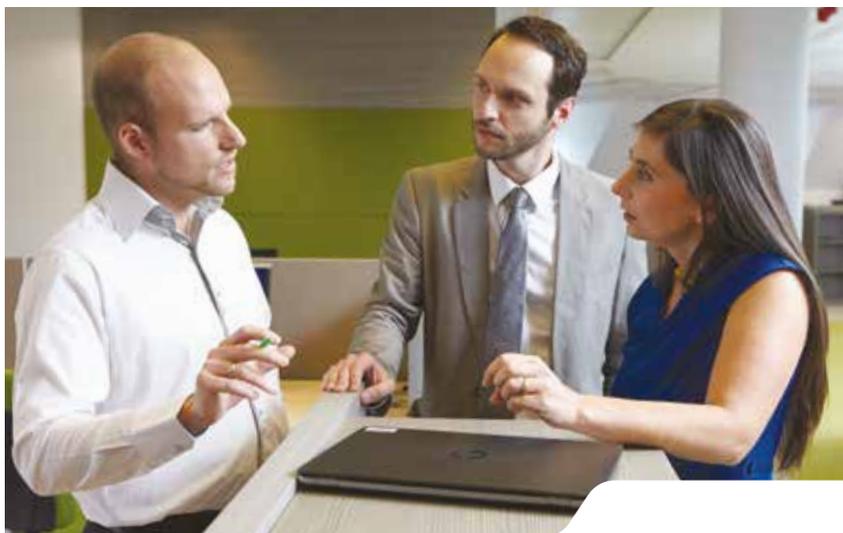
Choisir AG Insurance pour partenaire, c'est pouvoir se consacrer pleinement

à ce qui compte vraiment dans la vie : profiter de sa famille et de ses amis, s'épanouir dans sa vie sociale, s'investir dans son job, ou encore donner à son entreprise et à ses collaborateurs toutes les chances de vivre aussi à l'abri des soucis.

3,5 millions de particuliers et 240.000 entreprises et indépendants font confiance à AG Insurance pour leurs assurances. Des clients différents qui bien sûr n'ont pas tous les mêmes besoins. AG Insurance assure les familles qui veulent se protéger, elles et leurs biens, ou qui souhaitent préparer

leur avenir financier via une assurance-vie. Elle accompagne aussi au quotidien le dirigeant qui souhaite protéger son entreprise et ses activités, ou encore le responsable du personnel qui veut offrir à ses collaborateurs une pension complémentaire ou une assurance hospitalisation.

AG Insurance souhaite être présente aux côtés de tous ses clients, en étant disponible et en communiquant avec eux de manière claire et transparente. Un peu comme un ange gardien qui est là quand on a besoin de lui, et qui pour le reste vous laisse vivre votre vie.



« Une entreprise doit pouvoir se concentrer sur son activité, en ayant la certitude que ses assurances sont entre de bonnes mains. »

## La sécurité comme atout

AG Insurance est un partenaire financier solide pour ses clients. Pour se prémunir de toute crise éventuelle, la compagnie dispose d'un filet de sécurité (des « fonds propres ») significativement plus élevé que ce qui est exigé par la loi. De plus, AG Insurance peut compter sur ses actionnaires Ageas [75 %] et BNP Paribas Fortis [25 %] pour contribuer à son développement.

## Notre position sur le marché de l'assurance

Parts de marché au 31 décembre 2015



21,4%

Total



27,9%

Vie



16,1%

Non-vie



### Plusieurs partenaires de distribution

AG Insurance distribue ses produits à ses clients via différents canaux, ce qui lui permet de les servir de la manière qui leur convient le mieux : via les courtiers indépendants et les agents Fintro, via les agences de BNP Paribas Fortis et de bpost banque, et via les assurances de groupe pour les grandes entreprises. Cette offre commerciale illustre l'attitude d'ouverture d'AG Insurance : c'est le client qui décide.

A côté de ce choix étendu, le conseil et le contact humain revêtent également toute leur importance aux yeux de la compagnie. Parce que chaque client est à la recherche d'un conseiller accessible qui connaît et comprend sa situation, AG Insurance privilégie des partenaires de distribution qui sont au plus près des clients. Avec un seul objectif : veiller à ce qu'ils trouvent toujours l'expert professionnel qui peut mettre toutes ses compétences à leur service.

« Je veux consacrer mon temps libre à ce qui compte vraiment : vivre pleinement et profiter de ma famille et de mes amis. »

### L'offre la plus large

Disposer d'une gamme étendue d'assurances et de services permet à AG Insurance de pouvoir proposer à chaque client une solution qui lui convient parfaitement. Mais AG Insurance va encore plus loin : tout client qui le souhaite peut obtenir une offre personnalisée adaptée à sa situation individuelle.

Qu'il s'agisse de protéger son patrimoine ou de préparer sa retraite, aussi bien pour le particulier et sa famille que pour l'entreprise et ses collaborateurs, le client qui choisit AG Insurance est certain de trouver la formule d'assurance parfaitement ajustée à ses besoins.

# Des clients à bon port

La confiance est le fondement de toute relation, particulièrement dans le secteur de l'assurance où l'on n'est rien sans la confiance de ses clients. C'est pourquoi AG Insurance met tout en oeuvre, jour après jour, pour mériter la confiance de ses clients, dans les bons comme dans les mauvais moments. Et seules des bases solides permettent d'y arriver.



Les bases financières, pour commencer. AG Insurance gère près de 60 milliards EUR d'actifs financiers, qu'elle investit sur le long terme en toute sécurité et en veillant à la qualité de ses placements. Cette gestion prudente soutient l'engagement d'AG Insurance à toujours honorer ses obligations vis-à-vis de ses clients, ce qui est particulièrement rassurant pour eux. Qu'il s'agisse d'indemniser un sinistre, de les protéger via une assurance-vie, de faire fructifier l'argent qu'ils ont placé ou de les aider à se constituer une pension solide. Mais la confiance seule ne suffit pas à assurer la solidité financière.

La qualité des services est aussi une base essentielle. Un client ou un partenaire de distribution veut être certain que sa demande sera comprise et trouvera une réponse rapide et efficace.

C'est là qu'intervient l'expertise des 4.400 collaborateurs qui travaillent chez AG Insurance. Spécialistes dans leur domaine, ils sont aussi habitués à penser dans le sens du client. Une expérience et une connaissance qu'AG Insurance souhaite encore développer et transmettre. C'est pourquoi la compagnie investit continuellement dans la formation et dans le développement de ses collaborateurs.

## Une longue tradition de fiabilité

AG Insurance a un long passé d'assureur. En 1824, la compagnie était déjà active dans ce qui allait devenir, quelques années plus tard, la Belgique. Depuis lors, elle a grandi jusqu'à devenir le leader de marché qu'elle est aujourd'hui avec plus de 3,5 millions de clients. 1 Belge sur 3 est donc client chez AG Insurance.



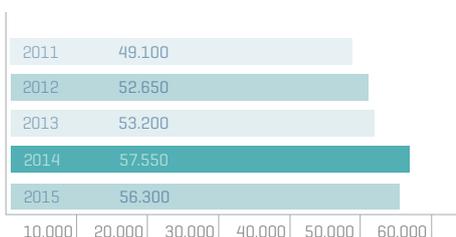
collection BNP Paribas Fortis

## De solides points d'appui

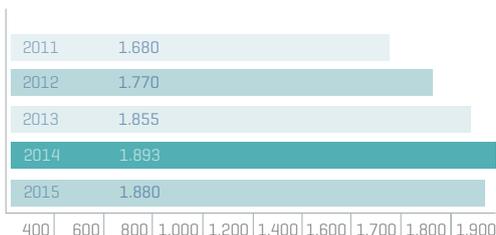
AG Real Estate, filiale d'AG Insurance, investit une part des actifs de la compagnie en immobilier, surtout en Belgique mais aussi à l'étranger. Au fil du temps, AG Insurance s'est ainsi constitué un portefeuille immobilier d'une valeur de plus de 6 milliards EUR. Preuve que la compagnie dispose de fondations solides.

## Une entreprise en pleine croissance

Évolution Actifs sous gestion Vie 2011-2015  
[en millions EUR]



Évolution Primes émises Non-vie 2011-2015  
[en millions EUR]



## 4.400 professionnels

Plus de 4.400 collaborateurs travaillent chez AG Insurance. Il s'agit de spécialistes dans chaque domaine particulier de l'assurance. AG Insurance constitue un environnement de travail idéal pour celui qui est passionné par le métier et qui souhaite contribuer à la tranquillité d'esprit des clients. Un environnement dans lequel chaque collaborateur a la chance d'apprendre et de s'épanouir. Depuis 2012, le projet « FlexiWork » permet à chaque collaborateur d'améliorer l'équilibre entre sa vie professionnelle et sa vie privée et contribue au bien-être global. Concrètement, les postes de travail sont flexibles (espace de travail partagé) et la grande majorité des collaborateurs a la possibilité de télétravailler.

# Quels problèmes ? Parlons plutôt de solutions

**Dans le domaine de l'assurance, on est quotidiennement confronté à de nombreuses formes d'adversité. Rien d'étonnant en soi, puisque le rôle de l'assureur est avant tout d'accompagner et de soutenir ses clients en cas de besoin. Mais AG Insurance veut aller encore plus loin et trouver la solution qui permettra au client d'oublier le problème.**

Certaines personnes voient surtout les problèmes. D'autres se tournent davantage vers la recherche de la solution. AG Insurance fait résolument partie de cette deuxième catégorie.



En effet, une fois la solution trouvée, le problème cesse d'en être un et le client peut dormir sur ses deux oreilles. Cette volonté d'atteindre la solution vite et bien fait partie intégrante des valeurs de la compagnie : être digne de confiance, ouvert d'esprit et orienté solution. Elle explique aussi pourquoi AG Insurance propose si souvent des innovations.

Chercher une solution, c'est trouver de nouveaux produits pour anticiper les nouveaux défis du marché. C'est ainsi, par exemple, qu'AG Insurance est la première compagnie belge à avoir proposé aux entreprises une assurance de groupe pour leurs collaborateurs. En tant que leader du marché, elle a largement contribué au développement de ce fameux « deuxième pilier » de la pension.

De sorte qu'aujourd'hui, 75 % des salariés profitent d'une pension complémentaire via leur employeur ou leur secteur d'entreprise. AG Insurance ambitionne de pouvoir offrir à chaque Belge une pension complémentaire de qualité qui lui permette, en complément à la pension légale, de s'assurer des vieux jours paisibles. Quant à l'assurance hospitalisation complémentaire, elle enregistre une progression similaire. Plus d'1,5 million d'assurés font déjà confiance à AG Insurance dans ce domaine.

**AG Insurance fut la première compagnie, et est à ce jour encore la seule dans le secteur, à reconnaître que dans le cadre de l'assurance en Responsabilité Civile classique, le conducteur était insuffisamment protégé dans le cas où il était blessé.**

**AG Insurance a donc lancé la RC Max qui offre au conducteur une protection parfaite, même s'il est responsable du sinistre.**





### Une pension pour tous

S'inquiéter pour sa pension... un sentiment que connaissent aujourd'hui la plupart des Belges. Les citoyens disposeront-ils encore d'une pension qui leur permette de vivre confortablement plus tard ? AG Insurance stimule non seulement l'épargne-pension individuelle, mais est aussi très engagée dans l'édification du deuxième pilier, la constitution de pension via l'employeur.

Aujourd'hui, beaucoup de salariés profitent déjà, de cette manière, d'une pension complémentaire. Ce qui n'empêche pas AG Insurance de continuer à travailler à la mise au point d'une pension complémentaire de qualité pour tous, employés et ouvriers, en grande entreprise ou dans les PME.

C'est ainsi que les spécialistes de la compagnie développent de plus en plus de plans d'entreprise et même de secteur visant à garantir à tous les salariés une pension et une couverture hospitalisation dignes de ce nom.

AG Insurance s'applique à développer des solutions toujours plus ingénieuses qui répondent parfaitement aux réels besoins des clients. C'est ainsi que la compagnie a régulièrement surpris le marché avec des initiatives qui rompaient avec les habitudes du secteur. Par exemple, 570.000 clients d'AG Insurance, bons conducteurs au bonus-malus -2, se sont vu offrir un « BM-2 à vie ». Une initiative encore unique sur le marché ! Concrètement, ils ne verront plus jamais leur bonus-malus grimper, même s'ils devaient être impliqués dans une série d'accidents.

Etant donné la hausse du nombre d'orages, d'averses de grêle et d'inondations, de plus en plus de véhicules sont endommagés

par les forces de la nature. Pourtant, 1 véhicule sur 2 n'est pas assuré pour ce type de sinistre. En 2016, AG Insurance a donc développé la garantie OmniNature, une assurance spécifique contre les risques liés aux forces de la nature.

Les plus petites entreprises sont, elles aussi, désireuses de fidéliser leurs collaborateurs par le biais d'une gestion de personnel innovante. Mais bien souvent, elles sont confrontées à de plus grandes difficultés pour leur offrir une pension complémentaire. C'est pourquoi AG Insurance a lancé Pension@work, une assurance de groupe transparente et très facile à gérer qui permet aux PME de continuer à motiver leurs talents sans formalités administratives superflues.



### Une stratégie reconnue

Ces dernières années, l'expertise et les efforts d'AG Insurance ont été récompensés par des marques de reconnaissance. En 2015, AG Insurance est confirmée pour la dixième fois dans sa position de meilleur assureur global de Belgique obtenant le plus haut degré de satisfaction lors de l'enquête annuelle et indépendante réalisée par ICMA auprès d'environ 1.000 courtiers. Selon une autre

enquête, les clients de la banque sont également particulièrement satisfaits de la gestion de leur sinistre par téléphone [un facteur essentiel dans l'offre de services aux clients].

AG Insurance est très fière de ces reconnaissances qui la poussent à aller encore plus loin dans la qualité de ses prestations.



# Le monde change, AG Insurance évolue avec lui

**Chaque client est unique et doit pouvoir bénéficier d'un traitement unique. AG Insurance n'aime pas raisonner en termes de clichés. Elle est ouverte à tous les types de clients.**

Le client lambda n'existe pas. Il y a autant de contrats différents qu'il y a de clients. Ce qui est logique, car chaque client arrive avec une histoire, qu'il faut pouvoir écouter attentivement et comprendre pour pouvoir offrir la bonne solution.

Chaque client a droit à un regard neuf et expert sur sa situation. Toute entreprise peut exiger d'AG Insurance qu'elle analyse ses activités comme s'il s'agissait de son premier client, pour ensuite mettre l'accent là où il le faut.

En tant que leader du marché, AG Insurance ne veut pas seulement rester ouverte à un monde qui change. Elle veut également apporter une contribution positive au développement de la vie en société, une société au sein de laquelle la solidarité et la collaboration ont amené prospérité et bien-être. En tant qu'assureur de premier plan, AG Insurance apporte sa pierre à l'édifice qu'est la vie en société.

Cependant, elle va encore un pas plus loin : avec AG Insurance Solidarity, la compagnie soutient des initiatives qui renforcent la cohésion sociale et y participe même activement. Ces actions sont menées plus spécifiquement en faveur d'enfants et de jeunes défavorisés et en soutien à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

AG Insurance souhaite contribuer à la bonne santé de la société et encourager chacun à faire du sport.



## “Sporty spirit”

AG Insurance est partenaire officiel du Comité Olympique et Interfédéral Belge [COIB] et du Belgian Paralympic Committee. Elle soutient les athlètes belges dans leur préparation aux grands événements sportifs, comme les Jeux Olympiques et Paralympiques. Et pas uniquement dans le but de remporter des médailles. L'objectif d'AG Insurance est de contribuer à la bonne santé de la société et d'encourager la pratique sportive de tout un chacun, en soutenant des projets sportifs structurels et durables. C'est également dans ce contexte qu'AG Insurance est devenue partenaire-titre du Mémorial Van Damme en 2014. En s'associant à l'un des plus grands événements sportifs en Belgique, la compagnie entend mettre les gens en mouvement. Elle soutient aussi plusieurs clubs de football de Division 1 dans la formation des jeunes.

Les partenariats avec la Royale Ligue Vélocipédique Belge et, depuis 2013, avec l'Association Royale Belge de Hockey, cadrent également parfaitement avec la volonté de l'entreprise de favoriser l'esprit d'équipe et stimuler l'engagement des collaborateurs au quotidien.





*Supporters de votre vie*