

VERSLAG OVER DE ACTIVITEITEN VAN DE RAAD VAN ADVIES **TIJDENS HET JAAR 2023**

De raad van advies is een niet-statutair adviesorgaan dat ingevoerd werd door de raad van bestuur.

Sinds 2015 adviseert hij de raad van bestuur en het directiecomité over onderwerpen die onder andere te maken hebben met de verzekeringsactiviteiten, de strategie en het commerciële beleid van de groep.

Zijn samenstelling stelt FEDERALE Verzekering, als onderlinge en coöperatieve verzekeraar, in staat om nauwe banden te onderhouden met haar belangrijkste klanten, in het bijzonder die afkomstig uit de bouwsector.

Op 31 december 2023 was de raad van advies, die voorgezeten wordt door de heer de SCHREVEL, samengesteld uit 18 leden. Drie nieuwe leden zijn in 2023 toetreden tot de raad van advies. Het gaat om de heer N. DEMEESTER, CEO van Embuild, de heer J-M. HANIN, Head of Legal, Insurance & Risk van de groep Thomas & Piron, en de heer D. DE MIL, directeur van de juridische afdeling van Aclagro NV.

Tijdens het jaar 2023 heeft de raad van advies twee keer vergaderd.

De eerste vergadering werd gehouden op 19 januari 2023.

Na kennis te hebben genomen van de resultaten van de verzekeringsondernemingen van de groep op 31.12.2022, heeft de raad van advies voor het boekjaar 2022 een gunstig advies uitgebracht over de percentages van winstdeelnames in levensverzekeringen en heeft hij, net zoals voor vorig jaar, bevestigd dat er geen restorno's meer toegekend worden in niet-leven.

De verwezenlijkingen van FEDERALE Verzekering op het vlak van duurzaamheid en de in 2023 te ondernemen acties werden uitgebreid toegelicht en besproken tijdens deze vergadering, waarbij de leden hun ervaringen deelden met betrekking tot dit thema, dat sinds enkele jaren een uitdaging maar ook een kans is voor de ondernemingen. Gezien het belang van het onderwerp kwamen de leden overeen om het regelmatig op te volgen in de raad van advies.

De positionering van FEDERALE Verzekering op de markt voor niet-levens- en levensverzekeringen, de kwaliteit van de aangeboden producten en de toekomstige ambities en uitdagingen om zo goed mogelijk aan de verwachtingen van de klanten te voldoen, werden aan de leden van de raad van advies uiteengezet. Deze drongen erop aan dat het belangrijk is de kwaliteit van de producten meer onder de aandacht van het publiek te brengen om FEDERALE Verzekering te promoten.

Tijdens deze vergadering bespraken de leden ook uitvoerig de mogelijkheden om de zichtbaarheid van FEDERALE Verzekering te verbeteren, alsook haar contacten met (toekomstige) klanten. Er werden een aantal oplossingen aangedragen, zoals het vinden van de juiste balans tussen direct menselijk contact en communicatie via digitale kanalen, het moderniseren van het platform 'MyFederale', de efficiëntie van de website versterken en meer conferenties over specifieke thema's organiseren.

De tweede vergadering van de raad van advies vond plaats op 7 september 2023.

Tijdens deze vergadering werden de grote lijnen van het strategisch plan Shape 25 van FEDERALE Verzekering uiteengezet, inclusief het overzicht van de projecten (IT en Business) die nodig zijn om het plan te kunnen uitvoeren. Daarnaast werden de resultaten van de groep op 30 juni 2023 voorgesteld aan de leden van de raad van advies.

De herpositionering van FEDERALE Verzekering werd tijdens deze vergadering bekendgemaakt. Als gevolg van de veranderde aanpak van de onderneming op het vlak van restorno's in niet-leven, moet het imago van verzekeraar die zijn winst deelt immers bijgestuurd worden. Er werd aan de leden van de raad van advies gevraagd om hun mening te geven, onder andere over de nieuwe slogan "FEDERALE Verzekering: Altijd mee, pro en privé" en haar ambitie om een compagnon de route te zijn voor haar klanten, zowel in hun professionele als hun privéleven. De herpositionering werd positief onthaald door de leden van de raad van advies, die wel een aantal suggesties formuleerden, in het bijzonder wat het gebruik van bepaalde termen betreft, het vaststellen van de doelgroepen,...

De voorgestelde initiatieven in het kader van het partnership met Group S en Embuild werden uiteengezet en warm aangemoedigd door de leden van de raad van advies. Ze bieden immers een voordeel op het vlak van (gemeenschappelijke) diensten voor de klanten, groei van het incasso en winst voor elke partner.

Tot slot werden de redenen waarom de klanten tevreden zijn over FEDERALE Verzekering uiteengezet aan de hand van een aantal voorbeelden en getuigenissen van klanten. Het gaat hoofdzakelijk om gespecialiseerde diensten, een klantgericht schadebeheer en nauwe contacten met de klanten. De raad van advies moedigt FEDERALE Verzekering aan om de positieve feedback die ze van klanten krijgt, optimaal te benutten; de beste reclame is die welke rechtstreeks van klanten komt.

Er werden tijdens het jaar 2023, net als de vorige jaren, heel wat constructieve debatten over diverse thema's gevoerd. De raad van bestuur bedankt de leden van de raad van advies van harte voor hun weloverwogen advies en voor hun betrokkenheid tijdens de vergaderingen. Er wordt een bijzonder woordje van dank gericht aan mevrouw BAJART en de heren PORTIER, PLATTEEUW en FAVIER van wie het mandaat in de raad van advies op 14 mei 2024 zal aflopen.

22.04.2023