

De leden van de **Vereniging van Middelgrote VerzekeringsMaatschappijen (VMVM)** onderscheiden zich niet alleen in volume van de grote. Ze hebben ook allemaal een apart profiel. Omdat ze niet allemaal even bekend zijn bij de tussenpersonen en het grote publiek, hebben we alle leden uitgenodigd om hun producten en activiteiten voor te stellen.

We beginnen met **MAPFRE ASISTENCIA – BENELUX ASSIST**.



MAPFRE-Groep

Klein in België, groot op wereldniveau

Stephan Pittoors: "We willen de garantieverzekeringen uit de grijze zone halen."

"In Spanje en Zuid-Amerika behoort deze wereldspeler tot de absolute top, maar in Noord-Europa is dat niet zo. De Spaanse groep MAPFRE is vertegenwoordigd in 46 landen. In Latijns-Amerika staat ze zelfs op de eerste plaats voor Niet-leven en het is de vierde grootste bijstandverlener wereldwijd. Ook in België en Luxemburg worden sinds 1999 bijstandproducten aangeboden. Als die aanslaan wordt doorgaans uitgebreid", vertelt Stephan Pittoors, general manager van BENELUX ASSIST en MAPFRE ASISTENCIA België.

"European Motor Pack, het nieuwe garantieproduct dat op dit ogenblik gelanceerd wordt, is daar een voorbeeld van. De formule werd al voorgesteld aan makelaars op groepsbijeenkomsten en wordt op interesse onthaald.

Maar laat ons misschien eerst even de andere producten voorstellen. We beginnen met de herstelling in natura voor de woning. Dat was het eerste BtoB-concept dat in België werd aangeboden. Een concept waar de groep in Spanje ontzettend veel expertise in heeft opgebouwd. In Spanje is het immers eerder regel dan uitzondering om samen met de verzekeringspolis voor de woning zo'n service aan te bieden. 80 à 85% van de schadeherstellingen worden er in opdracht van

een verzekeraar uitgevoerd.

Na herstelling in natura volgde home assistance. Daar is meer en meer behoefte aan. Het grote voordeel van zo'n service is dat de diagnose van de panne veel sneller gesteld wordt. Er wordt zo snel mogelijk een vakman gestuurd en indien mogelijk wordt het probleem meteen opgelost.

De volgende belangrijke stap voor MAPFRE ASISTENCIA was de overname in 2000 van een Frans bedrijf gespecialiseerd in

garantieverlening en expertise. In 2007 werd rekening houdend met de know-how van deze specialist in Frankrijk en Italië een garantieproduct in de Belgische markt gezet voor autodealers onder het commerciële label MAPFRE WARRANTY. De nieuwe formule die nu ook in België wordt gelanceerd, European Motor Pack, is daar een uitloper van. Het gaat om een verlenging van de constructeurgarantie voor nieuwe en tweedehandswagens. Met nieuwe wagens bedoelt MAPFRE WARRANTY wa-

gens die op het ogenblik van de eerste activatie van de polis nog onder de fabriekswaargborg vallen. Tweedehandswagens zijn wagens die niet meer onder de fabriekswaargborg vallen.

Innoverend is dat de verlenging van de garantie ook aan particulieren aangeboden wordt en dit voor alle merken. In ons land gebeurt 50% van de handel in tweedehandswagens tussen particulieren. Dat is een behoorlijk grote markt waarvoor helemaal geen garantiever-



plichtingen bestaan. Wie nu een tweedehandswagen koopt van een familielid, de buurman... kan bij MAPFRE WARRANTY een garantieverzekering sluiten voor reparatiekosten bij een mechanische, elektrische of elektronische panne. Er zijn vanzelfsprekend wel een aantal uitsluitingen zoals filters, drijfriemen etc. (onderdelen die vervangen moeten worden tijdens een onderhoudsbeurt). De garantieverzekering kan ook aangevuld worden met een GAP-formule (voor bijkomende kosten bij totaalverlies, diefstal of brand) en een bijstandpolis voor pech in alle landen die vermeld worden op de groene kaart.

Tussenpersonen die geïnteresseerd zijn in deze producten kunnen terecht op <http://www.mapfre-asistencia.com> en mailen naar broker@mapfrewarranty.be. De producten werden trouwens ook geïntegreerd in de Binex-offertetool.

ESSENTIËLE VRAGEN

Wat zijn jullie voordelen als gespecialiseerde of middelgrote maatschappij?

MAPFRE ASISTENCIA – BENELUX ASSIST maakt deel uit van een internationale (bijstand)verzekeringsgroep en kan daardoor genieten van de kennis en expertise van een verzekeraar met een wereldwijd netwerk. Daardoor konden we in België het concept 'herstelling in natura' sneller uitbouwen.

Wat zijn jullie nadelen als gespecialiseerde of middelgrote maatschappij?

We hebben op dit ogenblik nog een zéér kleine naambekendheid in België en Noord-Europa. Dat maakt het ook moeilijker om toegang te krijgen tot de makelaars.

Wat is de grootste verwezenlijking tot nu toe?

We hebben ervoor gezorgd dat het Spaanse concept van 'herstelling in natura' ook in België werd ingevoerd.

Zijn er belangrijke veranderingen voorzien in de nabije toekomst?

De lancering van het product 'European Motor Pack', een individuele verlenging van de autogarantie via dealers en verzekeringmakelaars.

Groeien als B2B onderschrijver van reisverzekeringen (white label).

Zijn er belangrijke veranderingen gepland op lange termijn?

We willen de labels MAPFRE ASSISTENCIA en MAPFRE WARRANTY in België uitbouwen tot gevestigde waarden.

Wat zijn de verwachtingen omtrent de implementatie van Solvency II?

We hoeven ons daar als Belgische unit niet veel zorgen om te maken, aangezien we deel uitmaken van een internationale (bijstand)verzekeraar.

Wat was de motivatie om lid te worden van de VMVM?

We willen zoveel mogelijk visibiliteit creëren binnen de verzekeringssector. Maar we blijven ook lid omdat we ervaringen en ideeën willen uitwisselen met andere verzekeringsbedrijven met een gelijkaardige grootte en activiteit.

Heb je nog een belangrijke boodschap voor de lezers van Verzekeringwereld?

Voor de makelaars: vraag gerust meer uitleg over de mogelijkheden om jouw particuliere klanten een (verlenging van) garantieverzekering voor de (tweedehands) wagen aan te bieden. Voor de verzekeraars: wij hebben een creatief aanbod van bijstandpolissen voor jullie Niet-leven en Leven-producten waarmee je je kunt onderscheiden van de concurrentie.

IDENTIFICATIEFICHE

Naam: MAPFRE ASISTENCIA – BENELUX ASSIST

Labels: MAPFRE WARRANTY-MAPFRE ASSISTANCE

Juridische structuur / aandeelhoudersstructuur:

MAPFRE ASISTENCIA: 100% MAPFRE Groep

BENELUX ASSIST: 70% MAPFRE ASISTENCIA / 30% AG Insurance

Oprichtingsdatum van de Belgische unit: oktober 1999

Zakencijfer: 12.700.000 euro

FTE (aantal personeelsleden): 42

Marktaandeel: 3-4%

Mono- of multibranche: multi

Specialiteiten / Producten:

Assistance: woning / auto / reis / personen

Claims management: woningverzekeringen, -herstellingen in natura

Financiële verliezen: garantieverzekeringen (auto/bruin- en witgoed)

Doelgroep(en):

Voor assistance: partnerships voor bijstand in de verzekerings-, automobiel en reissector

Voor claim management: verzekeringssector

Voor garantieverzekeringen: makelaars in verzekeringen, dealers en merkverdelers in de automobielsector

Doelregio: België

Distributiekanalen:

Voor assistance/claim management/financiële verliezen (white label): B2B

Voor garantieverzekeringen: autodealers/makelaars in verzekeringen: B2B2C

Contactinfo: Trierstraat 45, 1040 Brussel,

02/238.14.07, STPITTO@MAPFRE.COM,

<http://www.mapfre-asistencia.com>