RAPPORT ANNUEL 2017





LES CHIFFRES CLÉS

Consolidés au 31 décembre 2017

Bilan consolidé

€ millions

2016	2017
Total actif 11.276,6	12.722,7
Terrains et constructions 93,4	124,5
Titres à revenu variable et à revenu fixe 3.041,1	3.178,1
Placements relatifs aux contrats en unités de compte 7.441,3	8.746,0
Dépôts bancaires, trésorerie et équivalents 313,3	250,8
Actions propres 94,1	95,2
Total passif 11.276,6	12.722,7
Provisions techniques 2.376,9	2.436,0
Provisions relatives aux contrats en unités de compte 7.441,3	8.746,0
Fonds propres - part du Groupe 1.047,7	1.162,1
Compte de résultat consolidé € millions	
2016	2017
Primes acquises nettes de réassurance 1.421,3	2.026,4
Commissions de gestion d'actifs 38,3	46,8
Produits financiers nets 471,0	379,0
Produits d'exploitation nets 509,3	425,8
Charge de prestations d'assurance nettes de réassurance -1.558,8	-2.145,9
Frais d'exploitation -150,6	-182,9
Résultat opérationnel 221,2	123,4
Impôts -30,3	-30,8
Résultat de l'exercice 190,2	92,4
Part du Groupe 189,7	91,8
Résultat par action (en €) 24,16	11,7

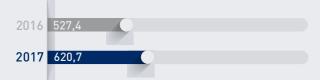
Chiffre d'affaires

€ millions

Chiffre d'affaires global



Assurance au Luxembourg

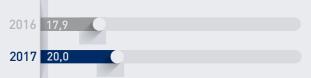


Assurance vie en libre prestation de services

(Chiffre 2016 : Foyer International et IWI)



Assurance en Belgique



Assurance santé pour les expatriés

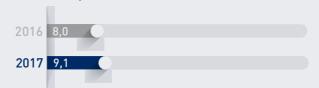


Actifs sous contrats

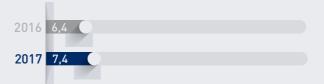
€ milliards

Assurances vie en libre prestation de services et en unités de compte sur le marché local

(Chiffre 2016 : Foyer International et IWI)



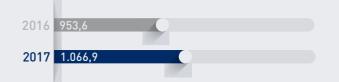
Gestion patrimoniale



Capitaux propres*

€ millions

*Hors actions propres



Clients et effectifs

nombre



	2016	2017
Clients	254.100	257.962
Collaborateurs	714	743
Agents et collaborateurs d'agences	716	673
Dont agents professionnels et collaborateurs	417	393

SOMMAIRE

01	Les activités du Groupe Foyer
02	Le message du Président et de l'Administrateur-délégué
04	Le Conseil d'administration et ses Comités
06	Le Groupe Foyer en un coup d'œil
07	Le Comité de Direction
08	Le Groupe Foyer en 2017
10	L'assurance au Luxembourg
14	L'assurance en Belgique
15	L'assurance santé pour les expatriés par Foyer Global Health
16	L'assurance vie en libre prestation de services par WEALINS
18	La gestion patrimoniale par Capital <i>at</i> Work Foyer Group

20 Le Groupe Foyer en quelques chiffres

LES ACTIVITÉS DU GROUPE FOYER

ASSURANCE NON-VIE

Foyer Assurances S.A. (100,0%)

Foyer Réassurance S.A. (100,0%)

Foyer Distribution S.A. (100,0%)

Foyer-Arag S.A. (90,0%)

Foyer Santé S.A. (75,0%)

ASSURANCE VIE

WEALINS S.A. (100,0%)

Foyer Vie S.A. (100,0%)

Raiffeisen Vie S.A. (50,0%)

GESTION D'ACTIFS

CapitalatWork Foyer Group S.A. (100,0%)

CapitalatWork S.A. (100,0%) (Belgique, Pays-Bas)

CapitalatWork Management Company S.A. (100,0%)

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT

ET DE L'ADMINISTRATEUR-DÉLÉGUÉ

Chers actionnaires.

Comme les exercices précédents, l'année 2017 a été riche en projets et développements pour le Groupe Foyer.

2017, une année de consolidation

En août 2017, la fusion juridique des sociétés Foyer International et IWI, International Wealth Insurer a été actée et suivie en septembre par la naissance d'une nouvelle société issue de la fusion de ces deux entités : **WEALINS S.A.** Active dans onze pays, WEALINS gère plus de € 9,00 milliards d'actifs sous contrats. Grâce à elle, le Groupe Foyer s'est installé durablement dans le top 5 des acteurs de l'assurance vie commercialisée en libre prestation de services à partir du Luxembourg.

Par ailleurs, après un chantier de dix-huit mois, la construction de l'extension du siège du Groupe à Leudelange s'est achevée fin 2017. Nous sommes aujourd'hui très heureux de pouvoir à nouveau accueillir toutes les équipes et activités de Foyer au Luxembourg dans un seul et même bâtiment. En outre, le Groupe Foyer a également achevé en 2017 la construction de son immeuble à usage locatif « Dyapason », situé à Gasperich. Dans un environnement financier incertain, ces différents projets nous sont apparus comme une opportunité bienvenue de diversification de notre portefeuille d'actifs.

L'innovation comme priorité absolue

À côté de ces événements, nous avons poursuivi notre stratégie d'innovation, en phase avec la digitalisation en marche dans tous les secteurs. Ainsi, le Conseil d'administration a approuvé la transformation en profondeur de nos systèmes informatiques légataires vers une architecture plus moderne basée sur un cloud semi-privé. Offrant de nombreux avantages en termes d'efficacité, de souplesse et d'accessibilité, cette refonte nous permettra de faire évoluer nos outils informatiques et de relever les défis numériques avec toute l'agilité et la modularité nécessaires.

Cette stratégie d'innovation dépasse les simples outils informatiques et se fond dans notre organisation. Ainsi, le **Hub Innovation Foyer**, qui repose sur un modèle d'innovation collaboratif, promeut la créativité au sein de l'entreprise, mais également les rencontres avec le monde des fintechs et insurtechs. Dans le même ordre d'idées, conscients de l'importance de bien maîtriser nos données stratégiques et de veiller à leur sécurité dans un contexte GDPR (« General Data Protection Regulation »), nous nous sommes dotés à l'automne 2017 d'un tout nouveau centre d'expertise chargé de la gouvernance et de l'exploitation des données, le « **Data Studio** ».

Concernant notre stratégie d'innovation, nous tenons à souligner les efforts fournis par tous les collaborateurs et agents du Groupe, qui participent à cette transformation digitale, tout en continuant à offrir un service de qualité à nos clients. Nous les remercions tout particulièrement. Plus encore, nous sommes heureux d'affirmer que ces nombreux projets et initiatives n'ont pas affecté ni ralenti le développement commercial du Groupe. En effet, dans un climat économique et géopolitique encore incertain, Foyer S.A. a clôturé l'exercice 2017 sur d'excellents résultats.

Très bonne dynamique commerciale

Le **chiffre d'affaires**, comptabilisé selon les principes luxembourgeois, passe de \in 1.478,90 millions de primes acquises brutes en 2016 à \in 2.141,50 millions en 2017, soit une progression de 44,8%.

Sur le marché local, si l'on met de côté les activités de fronting de captives, dont le chiffre d'affaires progresse de façon très importante (+132,2%), les primes acquises progressent de 7,8%.

Cette évolution du chiffre d'affaires résulte de plusieurs éléments. D'une part, on enregistre une croissance de 5,2% des primes acquises auprès de nos clients particuliers en assurance non-vie, affaires IARD et Santé cumulées. Dans ces branches, on note également une progression du chiffre d'affaires réalisé auprès des entreprises ainsi que des clients professionnels et indépendants. D'autre part, en assurance vie, le chiffre d'affaires progresse de 12,0%, en grande partie grâce à l'augmentation des primes dans l'univers « pension » suite à la réforme fiscale.

En Belgique, nos activités d'assurance non-vie progressent de 14,5%, et ce dans un environnement concurrentiel tendu.

Nos activités d'assurance vie en libre prestation de services regroupées dans la nouvelle société WEALINS S.A. ont, quant à elles, généré un chiffre d'affaires de € 1.495,31 millions, en hausse de 60,8% par rapport à 2016, grâce à une évolution positive, notamment sur les marchés français, belge et scandinave.

En ce qui concerne la gestion patrimoniale, CapitalatWork Foyer Group voit ses capitaux sous gestion portés à € 7.448,49 millions, en hausse de 16,5% par rapport à 2016. L'apport de nouveaux capitaux ainsi qu'une évolution positive des marchés boursiers expliquent cette bonne progression.

Excellent résultat et renforcement des fonds propres

À fin 2017, le **résultat consolidé** de Foyer S.A. s'élève à € 92,40 millions pour l'année 2017, comparé à € 190,21 millions au titre de l'année 2016.

Le résultat 2016 tient compte de la plus-value consolidée de € 109,45 millions réalisée sur la vente de Foyer Re. Abstraction faite de cet élément exceptionnel, le bénéfice consolidé du Groupe affiche encore une progression de 14,4% par rapport à 2016.

Après déduction des actions propres, les fonds propres du Groupe progressent de 11,9% et atteignent € 1.060,90 millions. Grâce à ceux-ci, le taux de couverture

globale des exigences de Solvabilité II du Groupe Foyer dépasse les 240%, nous permettant de poursuivre nos projets de développement par nos propres moyens.

Nous tenons à remercier les actionnaires de Foyer S.A. pour la confiance qu'ils nous témoignent. De plus, nous réitérons nos remerciements à l'ensemble des collaborateurs et agents du Groupe Foyer pour leur dévouement et leur engagement. Enfin, nous remercions nos clients pour leur confiance et leur fidélité au Groupe.



Marc Lauer Administrateur-délégué

François Tesch Président

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SES COMITÉS



De gauche à droite, debout :

Habib Guergachi, Peter Vermeulen, Paul De Cooman, Marc Lauer, François Tesch, Michel Tilmant, Romain Becker, Dominique Laval, Paul Mousel.

De gauche à droite, assis :

Antonella Calvia-Goetz, John Penning, Andrée Billon.

Absent sur la photo :

Jacquot Schwertzer.

Au 31 décembre 2017, le Conseil d'administration se compose comme suit :

François Tesch

Président du Conseil d'administration Administrateur non exécutif

Marc Lauer

Administrateur exécutif Administrateur-délégué

Romain Becker

Administrateur non exécutif et indépendant

Andrée Billon

Administrateur non exécutif et indépendant

Antonella Calvia-Goetz

Administrateur non exécutif et indépendant

Paul De Cooman

Administrateur non exécutif et indépendant

Habib Guergachi

Administrateur non exécutif et indépendant

Dominique Laval

Administrateur non exécutif

Paul Mousel

Administrateur non exécutif et indépendant

John Penning

Administrateur non exécutif

Jacquot Schwertzer

Administrateur non exécutif

Michel Tilmant

Administrateur non exécutif

Peter Vermeulen

Chargé du secrétariat du Conseil d'administration Directeur Juridique et Compliance Groupe Le Conseil d'administration est assisté par les comités suivants (composition au 31 décembre 2017) :

LE COMITÉ D'AUDIT, DE COMPLIANCE ET DE GESTION DES RISQUES

Andrée Billon

Présidente du Comité Administrateur non exécutif et indépendant

Paul De Cooman

Administrateur non exécutif et indépendant

John Penning

Administrateur non exécutif

Kayembe Ntumba

Chargé du secrétariat du Comité Responsable de l'Audit interne

LE COMITÉ DE NOMINATION ET DE RÉMUNÉRATION

Romain Becker

Président du Comité Administrateur non exécutif et indépendant

François Tesch

Président du Conseil d'administration Administrateur non exécutif

Michel Tilmant

Administrateur non exécutif

Nathalie Worré

Administrateur non exécutif

Benoît Dourte

Chargé du secrétariat du Comité Directeur des Ressources Humaines et des Services transversaux

LE GROUPE FOYER EN UN COUP D'ŒIL

Depuis sa création en 1922, le Groupe Foyer a conservé son ancrage local et son actionnariat familial, synonymes d'indépendance et de solidité financière. Au fil des années, il a su diversifier son offre et traverser les frontières du Grand-Duché pour devenir un acteur financier de premier plan du Luxembourg, opérant à travers l'Europe.

L'assurance au Luxembourg

Leader historique sur le marché local de l'assurance, Foyer a toujours été au service d'une clientèle locale, de familles et d'entreprises, leur offrant des solutions d'assurance adaptées et performantes, pour les aider à préparer sereinement leur avenir, celui de leurs proches ou de leur entreprise.

La gamme de produits Foyer, très complète et flexible, reflète le savoir-faire du Groupe. Elle couvre les besoins spécifiques de la clientèle en termes d'assurance auto, habitation, de couverture santé et de solutions d'assurance vie pour l'épargne et la prévoyance. Dans le paysage luxembourgeois de l'assurance, les marques mobilé, reebou, medicis et flexivie sont devenues des références, gages de protection et de qualité.

L'assurance en Belgique

Sur le **marché belge**, le Groupe Foyer offre une gamme de produits d'assurance non-vie à une clientèle de particuliers résidant dans les parties francophone et germanophone du pays.

Sa stratégie de distribution et de développement est axée sur une approche business-to-business, en partenariat avec un réseau de courtiers choisis pour leur expertise et leur professionnalisme. En étroite collaboration avec ses partenaires, Foyer conçoit des produits et services exclusifs, qui se distinguent de ceux proposés par la concurrence et répondent aux attentes du marché.

L'assurance santé pour les expatriés

Foyer Global Health offre, à travers un réseau de courtiers européens, des solutions internationales d'assurance santé destinées à des clients particuliers ou professionnels expatriés, c'est-à-dire résidant temporairement en dehors de leur pays d'origine.

Il offre une couverture de première classe et un accès à un réseau mondial de fournisseurs de soins médicaux, ainsi que des services complets d'assistance médicale en collaboration avec son partenaire mondial, Europ Assistance Global Corporate Solutions.

Pour répondre aux besoins de sa clientèle internationale, Foyer Global Health a entièrement digitalisé ses services dans son portail online, offrant un suivi et une gestion simplifiés des contrats.

L'assurance vie en libre prestation de services

En août 2017, Foyer International S.A. et IWI International Wealth Insurer S.A. (IWI), les deux sociétés du Groupe Foyer actives sous le régime de la libre prestation de services dans l'Union Européenne ont fusionné leurs activités pour devenir **WEALINS S.A.** Au départ du Grand-Duché de Luxembourg, WEALINS commercialise des contrats d'assurance vie en unités de compte dont la gestion financière est intégralement confiée à des professionnels de la finance.

Spécialisée dans l'offre de solutions patrimoniales sur mesure pour une clientèle « High Net Worth », WEALINS propose un éventail de services et produits haut de gamme combinant planification successorale, avantages fiscaux de l'assurance vie et sécurité financière exigée par les investisseurs avisés.

Opérant quasi exclusivement en partenariat avec des professionnels de la gestion de patrimoine, WEALINS est une référence pour la qualité de son conseil spécialisé ainsi que pour son excellence opérationnelle.

WEALINS est active dans onze pays européens (Allemagne, Belgique, Espagne, Finlande, France, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal, Royaume-Uni et Suède), et ceci en collaboration étroite avec des experts internes et externes pour proposer des solutions pertinentes d'assurance vie haut de gamme, flexibles, transmissibles, portables et conformes à la réglementation en vigueur.

La gestion patrimoniale

Filiale à 100% de Foyer S.A. depuis 2009, **CapitalatWork Foyer Group** est la société de gestion patrimoniale du Groupe. Avec plus de € 7,00 milliards d'actifs sous gestion, elle est présente depuis presque trente ans dans trois pays (Belgique, Luxembourg, Pays-Bas) et offre ses services essentiellement à une clientèle fortunée privée.

CapitalatWork Foyer Group met à disposition de ses clients son expertise de gestion discrétionnaire, basée sur une méthodologie exclusive d'analyse « bottom-up », ainsi que sur son savoir-faire en matière de structuration patrimoniale.

Son équipe de conseillers, analystes et gestionnaires conçoit des solutions de placement qui s'inscrivent résolument sur le long terme, soit via des investissements en direct, soit via des fonds maison performants et diversifiés. CapitalatWork Foyer Group veille à investir exclusivement dans des actifs soigneusement analysés, répondant à des critères qualitatifs sévères, pour bâtir une relation de confiance avec ses clients.

LE COMITÉ DE DIRECTION



Le Comité de Direction du Groupe se compose comme suit (de gauche à droite) :

Paul Fohl (Chief Risk Officer), Renaud Durand (Chief Investment Officer), Philippe Bonte (Chief Financial Officer et Chief Actuary), Franck Marchand (Directeur des Opérations marché local), Marc Lauer (Administrateur-délégué de Foyer S.A.), Remy Els (Directeur des Systèmes d'Information), Gilbert Wolter (Directeur Commercial et Marketing marché local), Jean-Louis Courange (Directeur Assurance Vie internationale), Benoît Dourte (Directeur des Ressources Humaines et des Services transversaux), Maarten Rooijakkers (Administrateur-délégué de CapitalatWork Foyer Group), Peter Vermeulen (Directeur Juridique et Compliance Groupe).

LE GROUPE FOYER EN 2017

Le monde évolue et les acteurs de l'assurance n'échappent pas à cette transformation. Depuis plusieurs années, pour répondre aux besoins de ses clients et s'adapter à leurs nouveaux usages, Foyer a mis en œuvre un environnement propice à l'innovation, qui, est l'une des cinq valeurs du Groupe et l'un de ses axes stratégiques majeurs.

En 2017, convaincu des leviers d'efficacité offerts par la technologie, mais aussi des opportunités nées des nouvelles réglementations, Foyer a mis un coup d'accélérateur à ces initiatives en faveur de l'innovation.

Un mouvement de l'intérieur au cœur de l'écosystème

Depuis plus d'un an, Foyer a initié un **profond** changement de culture d'entreprise qui vise non seulement une qualité de service toujours plus grande, le renouvellement des produits, mais aussi la redynamisation et l'optimisation des processus, avec des concepts tels que l'agilité et le lean management.

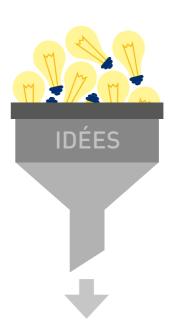
Dans ce contexte, le Groupe a fait le choix de développer les capacités des collaborateurs à mobiliser l'intelligence collective, plutôt que de concentrer l'innovation sur certaines ressources, au risque d'aboutir à des initiatives peu visibles et non partagées. C'est ainsi qu'est né, fin 2016, le **Hub Innovation**, sur un modèle d'innovation collaborative.

Celui-ci doit permettre à chaque collaborateur, ou « innov'acteur », de promouvoir, contribuer et surtout co-créer les innovations de demain. En 2017, le Hub Innovation a organisé et animé nombre d'activités telles que des Brown Bag Sessions, présentations interactives où l'on peut discuter autour de divers sujets en lien avec l'innovation, ou encore un Hackathon interne, formidable source d'inspiration pour des projets futurs.





ÉCOSYSTÈME



50

Start-ups analysées

6 opportunités 4 proofs of concept 2 projets en production

15 Brown Bag Sessions

1 er

Hackathon

19 pitches 4 idées 90 participants



Le Hub Innovation s'appuie également sur l'écosystème existant, particulièrement riche et dynamique au Luxembourg ces dernières années, pour mieux suivre les évolutions du marché, mais aussi identifier les tendances et saisir les opportunités qui s'offrent à Foyer. Il s'agit par exemple d'évaluer les demandes et propositions de start-ups, de les écouter et de les mettre en relation avec les bonnes personnes au sein de Foyer pour, le cas échéant, aboutir sur une collaboration effective. Dans ce contexte, Foyer peut se targuer d'être actuellement seul assureur membre du Leadership Circle de la Luxembourg House of FinTech (LHoFT), et est également membre du Luxembourg Open Innovation Club (LOIC).

Pour orchestrer tout ceci, Foyer s'est doté en 2017 d'un **Innovation Coordination Officer**, qui veille à la gouvernance de l'innovation au sein du Groupe.

Des produits et services innovants

Depuis plusieurs années déjà, Foyer cherche à réinventer la relation avec ses clients, en se tournant vers eux, pour comprendre leurs besoins et changer ses processus. Ceci s'illustre de différentes façons : la prise en compte systématique de l'avis des clients sur les prestations d'assurances, la (re)création d'un espace client en phase avec les avancées technologiques dans tous les domaines d'activités du Groupe, de l'assurance sur le marché local et international à la gestion patrimoniale, ou encore la mise à disposition d'outils modernes et fonctionnels. Permettre aux clients d'envoyer leurs demandes de remboursement santé via leur téléphone portable, ou filmer un sinistre en conférence vidéo avec l'expert constituent des avancées à forte valeur ajoutée.

Dans le même ordre d'idées, Foyer a pris conscience de l'importance d'améliorer la pertinence et la qualité des conseils ou des offres de services qu'il propose à ses clients. Dans cette optique, une matière première, jusqu'ici sous-estimée est entrée en lumière : la donnée. Ainsi, Foyer a inauguré en novembre dernier son tout nouveau centre d'expertise analytique en charge de la gouvernance et de l'exploitation des données : le **Data Studio**. Dans ce contexte, l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation européenne GDPR constitue non seulement un défi de taille, mais offre par ailleurs de grandes opportunités en termes de sécurisation des données, pour un service au client optimal.

L'ASSURANCE AU LUXEMBOURG

En 2017, Foyer a intensifié ses efforts pour mettre l'innovation au service du client. Dans cette optique, de nouvelles offres ont vu le jour répondant aux nouveaux usages de la clientèle. De même, les processus de travail et de vente, tant au siège de la compagnie que dans ses quelque 121 agences professionnelles à travers tout le pays, ont été repensés vers davantage de transparence et d'efficacité.

Des services optimisés pour une expérience client enrichie

Dans une approche de gestion de projet agile impliquant directement collaborateurs, agents et utilisateurs, Foyer convie aujourd'hui systématiquement ses clients à donner leur avis sur ses futurs offres et services. Foyer les développe ensuite en collaboration avec une équipe d'UX Designers qui s'assure de l'ergonomie du produit final

Parmi ces nouveaux services, Foyer a initié un projet d'envergure appelé « **Digital Journey** », qui consiste en la refonte totale de son Espace Client et de son site Internet ainsi qu'en la création d'une nouvelle application mobile intégrée. Ce projet ambitieux répond aux nouveaux besoins de la clientèle, notamment en termes d'expérience digitale en facilitant la navigation entre les différentes interfaces Foyer. À terme, l'outil rassemblera diverses fonctionnalités innovantes sur le marché telles que la consultation de l'avancement des sinistres, le suivi des remboursements santé, ou encore un rappel d'urgence. Il intégrera également l'application mobile *mymedicis*, lancée en 2016 et qui permet d'envoyer une demande de remboursement de frais de santé d'un simple clic.

Afin d'offrir un traitement ultra-rapide des demandes de remboursement à ses clients, Foyer poursuit ses développements à l'aide des dernières nouveautés en matière de **reconnaissance optique**. Grâce à ces nouveaux procédés, les demandes de remboursement sont traitées dans un délai record.



Par ailleurs, Foyer se démarque de la concurrence par une gestion innovante des sinistres liés à l'habitation, laissant à ses clients le choix du mode d'indemnisation qui leur convient le mieux au moment du dommage. Ainsi, le client peut décider de réparer lui-même les dégâts et bénéficie alors d'une indemnité en cash, ou au contraire, de confier à Foyer l'organisation de toutes les réparations, ou encore de réaliser une expertise classique, qui peut être effectuée à distance grâce à une application mobile. Quel que soit son choix, le client est informé et accompagné tout au long du processus. Déjà 30% des clients concernés ont opté pour l'un de ces nouveaux modes d'indemnisation flexibles et personnalisés.

Une gestion des sinistres sur mesure



L'année 2017 a également été marquée par la **réforme fiscale** entrée en vigueur le 1^{er} janvier. Pour aider et informer clients et prospects sur les nouveautés en matière de fiscalité, Foyer a organisé en collaboration avec des experts une vingtaine de **conférences** à travers tout le pays. Cette action de proximité, qui a également permis de mettre en lumière les solutions d'optimisation fiscale offertes par Foyer, a rencontré un franc succès.





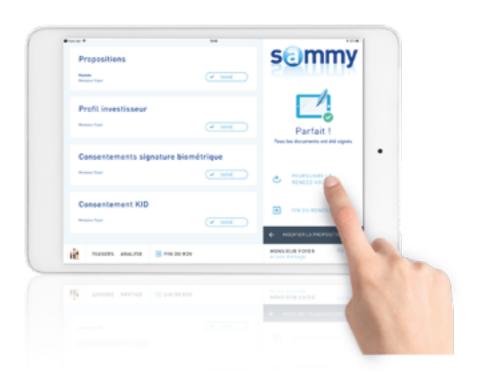
L'innovation au service de l'agent et du client

Plusieurs enquêtes menées auprès de la clientèle de Foyer l'ont démontré, à côté des outils numériques, le contact humain dans l'accompagnement et le suivi des dossiers d'assurance est souhaité et apprécié. Foyer l'a bien compris, comme en témoigne son slogan **« Foyer an seng Agenten, einfach fir lech do »** (« Foyer et ses agents, simplement là pour vous ») et met tout en œuvre pour combiner ces deux aspects, et offrir à ses clients une expérience personnalisée et optimale.

Foyer a ainsi développé pour ses agents un portail de vente inédit sur le marché luxembourgeois, dénommé **Sammy**. Grâce à cette application mobile, l'agent peut sur sa tablette et en une seule visite chez son client, faire une offre, établir un contrat et conclure la vente par une signature électronique certifiée. Fruit d'une co-construction entre les équipes commerciales, opérationnelles et informatiques de Foyer, Sammy a permis une optimisation majeure des processus de souscription. Foyer est le premier acteur du marché à faire bénéficier ses clients d'un tel service en matière d'assurance, confirmant ainsi sa position de leader.

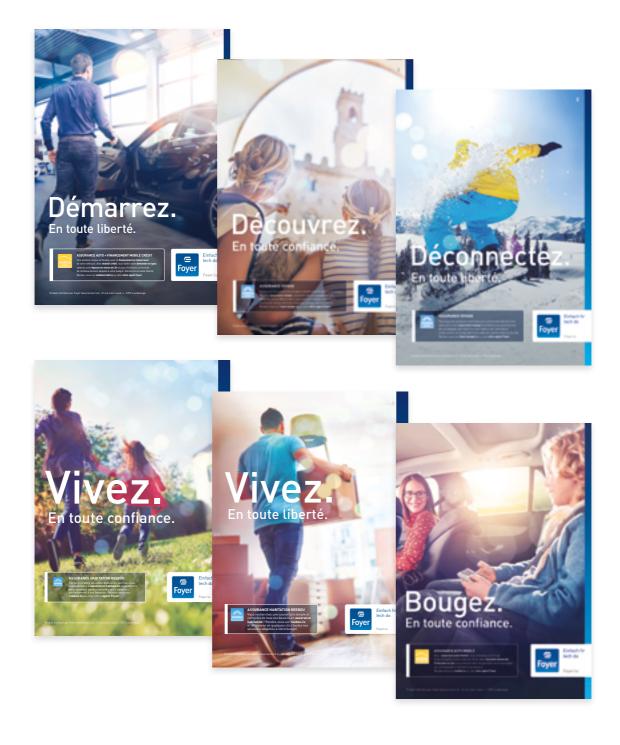
Dans le même ordre d'idées, Foyer est partenaire depuis octobre 2016 de la start-up **WeProov**, dont l'application mobile permet aux agents et à leurs clients d'effectuer, simplement avec un smartphone, l'état des lieux d'un véhicule. En 2017, 50% des expertises ont été réalisées via WeProov, l'appli' qui rend l'assurance d'un véhicule d'occasion rapide et conviviale.





Un univers de communication en harmonie avec le quotidien des clients

En 2017, Foyer a revu sa stratégie de communication en instaurant un nouvel univers visuel dynamique et harmonieux. Dans une série de photos lumineuses et positives, le concept retenu met en avant des hommes et des femmes dans leur quotidien, illustrant comment Foyer les accompagne et les protège dans leurs projets. A côté de nouvelles publicités, nouveaux logos, dépliants et spots radio, la stratégie de placements médias a été revue avec notamment une augmentation des investissements dans les médias digitaux et les réseaux sociaux.



L'ASSURANCE **EN BELGIQUE**

Sur le marché belge, Foyer est actif dans la partie francophone et germanophone du pays, où il offre, à travers un réseau de courtiers partenaires, une gamme de produits d'assurance auto et habitation à une clientèle de particuliers.

En 2017, Foyer a enregistré en Belgique une très bonne croissance de son chiffre d'affaires, et ce dans un marché de l'assurance non-vie ultra concurrentiel.

en portefeuille

+19% de contrats d'assurances +14% des primes émises brutes

Grâce à sa stratégie axée sur l'efficacité du service offert à ses courtiers partenaires, Foyer détient désormais dans le courtage francophone traditionnel une part de marché supérieure à 3% dans le segment des produits auto des particuliers.

En 2017, Foyer a poursuivi sa stratégie d'amélioration continue des services qu'il propose aux courtiers, entre autres grâce à l'optimisation de son organisation interne. Ainsi, l'entité Marché belge a été renforcée par la nomination d'un nouveau responsable commercial, de même que par la création d'une équipe dédiée à la gestion des risques en portefeuille.

En outre, différentes initiatives ont été prises afin d'améliorer le service aux courtiers et à leurs clients.



Par exemple en assurance habitation, Foyer lancera un tout nouveau service d'expertise à distance via smartphone : 1 DayXpert. Lorsque cette application sera utilisée, Foyer s'engage à indemniser le client dans les 24 heures (un jour ouvrable), ce qui permet de réduire considérablement le délai d'indemnisation pour les petits sinistres.

Dans le même ordre d'idées, pour aider clients et courtiers suite à un dommage auto, Foyer a mis en place sur son site Internet un moteur de recherche permettant de trouver à proximité un réparateur parmi un réseau étendu de garages agréés, ainsi qu'un expert.

Par ailleurs, Foyer a poursuivi les développements de neo, son interface unique au design épuré, destinée à simplifier la gestion des données et contrats des clients par le courtier ainsi qu'à fluidifier l'ensemble des échanges entre Foyer et ses partenaires. Les premières fonctionnalités mises à disposition des courtiers dans neo sont la tarification, la souscription et de nombreux actes d'après-vente en assurance auto et celles-ci rencontrent un vif succès.



Enfin, Foyer continue son programme d'aide à la digitalisation des courtiers par l'organisation des « Ateliers du digital ». Ces workshops participatifs portaient sur différentes thématiques : « La digitalisation du courtier en assurance », « La mesure du résultat des actions de communication » ou encore « Les réseaux sociaux, un levier pour votre business », avec pour objectif d'encourager les courtiers à mettre en place concrètement une stratégie digitale cohérente au service des clients.

> 15 ateliers du digital organisés durant les 2 mois d'été 2017



L'ASSURANCE SANTÉ POUR LES EXPATRIÉS

PAR FOYER GLOBAL HEALTH

Une offre de services optimisée pour une clientèle mobile

En 2017, Foyer Global Health a continué à renforcer son offre à destination d'une clientèle mondiale mobile, proposant des **produits spécialisés** avec une couverture claire, un excellent rapport qualité-prix et des services résolument orientés vers le client.

Afin d'améliorer encore davantage l'expérience positive de ses clients, Foyer Global Health a lancé un **nouveau site Internet**, qui met l'accent sur la facilité de recherche et la clarté des informations. Les visiteurs du site y trouvent aisément tous les détails sur les couvertures proposées en assurance santé internationale, de même que le meilleur plan adapté à leurs besoins spécifiques.

Ces nouvelles facilités sont appréciées des clients et intermédiaires de Foyer Global Health.

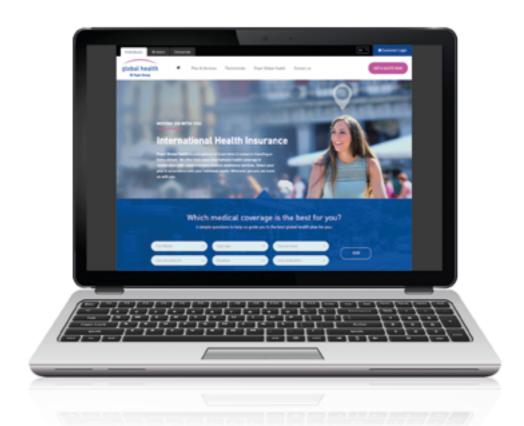
Une approche individualisée pour les intermédiaires

En 2017, Foyer Global Health a revu son approche de partenariat avec ses intermédiaires. Celle-ci repose sur une relation de confiance où l'intermédiaire est l'interlocuteur privilégié, à même de donner des conseils d'experts à ses clients.

Dans ses relations avec ses partenaires, Foyer Global Health est convaincu qu'une approche de service sur mesure est indispensable pour répondre au mieux aux besoins des différents types d'intermédiaires. Pour ce faire, Foyer Global Health met à disposition de ceux-ci un ensemble de solutions digitales et opérationnelles leur permettant de conseiller au mieux leur clientèle, tant des individus cherchant à trouver une couverture sur mesure pour leur déplacement, que des entreprises à la recherche d'une solution globale pour la communauté de leurs salariés détachés à l'étranger.

Perspectives

En 2018, Foyer Global Health continuera à se concentrer sur les partenaires ressortissants de l'Union Européenne, en particulier le Luxembourg, la Belgique et les marchés germanophones (Allemagne, Autriche et Suisse) pour développer ses activités. En outre, Foyer Global Health s'attellera à rechercher et à saisir les **opportunités offertes par la digitalisation**. C'est ainsi que nous visons aussi le développement des affaires en direct via Internet sans pour autant différencier les tarifs par rapport à l'offre intermédiée.



L'ASSURANCE VIE EN LIBRE PRESTATION DE SERVICES **PAR WEALINS**

Réalisations 2017

Suite à l'acquisition par Foyer S.A. en août 2016 de la société IWI International Insurer S.A. (« IWI ») et au transfert fin juin 2016 de la clientèle luxembourgeoise de IWI au sein de Foyer Vie, Foyer International et IWI ont juridiquement fusionné leurs activités en août 2017.

En septembre 2017, une nouvelle dénomination a vu le jour pour cette société fusionnée : **WEALINS S.A.** La stratégie a également été repensée pour mieux positionner les activités de la nouvelle entité, qui consistent à proposer des solutions d'assurance vie dans le cadre de la gestion de fortune pour des clients HNWI (« high net worth individuals »). Ce lancement d'une nouvelle marque s'est accompagné d'une toute nouvelle identité visuelle et d'une campagne de communication d'envergure.



WEALINS s'est désormais installé de façon durable dans le **top 5 des compagnies d'assurance vie** opérant en libre prestation de services (**LPS**) depuis le Luxembourg.

WEALINS a réalisé en 2017 un **chiffre d'affaires** de quelque € 1,5 milliard, exclusivement dans des solutions en contrats en unités de compte, soit une progression de 24,4% par rapport à 2016. À fin 2017, les actifs sous contrats auprès de la société s'élèvent à plus de € 9,0 milliards, en hausse de 14,3% par rapport à 2016.

Engagements envers les clients

€ millions

9.0142		2017
8.0001		2016
3.900	_	2015
3.507		2014
3.085		2012
2.288		2010

¹ Total des engagements de Foyer International et d'IWI à fin 2016

Perspectives

La stratégie de WEALINS est de proposer activement, des solutions, produits et services innovants et fiables en matière de structuration patrimoniale et de gestion des contrats d'assurance vie, ainsi que pour l'administration des sous-jacents financiers, tout en intégrant l'outil digital au service des partenaires, clients.

Le plan d'action commercial reste axé sur le développement du segment de clientèle (U)HNWI (« ultra high net worth individuals ») avec une offre de produits élargie. Présente sur onze marchés et dans le respect le plus strict de l'environnement juridique et fiscal de chaque pays de résidence (Allemagne, Belgique, Espagne, Finlande, France, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal, Royaume-Uni et Suède), l'objectif de l'entreprise est de devenir un acteur de référence en wealth insurance.

² Total des engagements de WEALINS

En janvier 2018, la société a lancé une application digitale appelée e-Wealins, destinée à l'ensemble de son réseau de partenaires. Ce projet est d'ores et déjà opérationnel et permet une importante amélioration des services offerts et de la communication aux partenaires financiers de WEALINS, ainsi qu'à leurs clients finaux.

Enfin, WEALINS, tout comme l'ensemble du secteur, est confrontée en 2018 aux modifications de l'environnement juridique, fiscal et réglementaire sur la plupart des marchés européens ainsi qu'à la pression accrue sur les activités d'assurance. WEALINS a bien préparé les réponses à ces défis et sera prête pour les différents challenges annoncés que sont entre autres le CRS, BEPS, IDD, PRIIPS, le GDPR.





LA GESTION PATRIMONIALE

PAR CAPITALATWORK FOYER GROUP

L'année 2017 a été riche en événements pour CapitalatWork Foyer Group, et ce à plus d'un égard, que ce soit au niveau commercial, réglementaire ou innovation.

Une dynamique commerciale et des performances excellentes

La dynamique commerciale très positive tout au long de l'année a permis à CapitalatWork Foyer Group une collecte d'actifs nette de quelque € 200,0 millions à fin 2017, provenant pour moitié de nouveaux clients et pour moitié de clients existants, ces derniers jouant souvent un rôle précieux d'ambassadeur auprès des nouvelles relations. CapitalatWork Foyer Group a également continué à investir dans sa force commerciale, avec plusieurs recrutements de haut niveau.

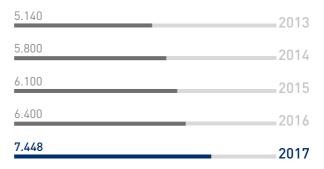
En 2017, les choix effectués par les analystes de CapitalatWork Foyer Group, couplés aux bonnes performances des marchés d'actions, résultent en une **performance positive de 5,6% en moyenne** sur les portefeuilles des clients, tous profils confondus.

Des défis réglementaires importants

En 2017, tout le secteur financier s'est préparé à **MIFID II**, la directive sur les instruments financiers, visant une meilleure protection des consommateurs.

Pour CapitalatWork Foyer Group, cette directive a nécessité de nombreux travaux d'ajustement des procédures et reportings existants, mais n'a pas changé le business model de la société, à savoir d'offrir une gestion discrétionnaire indépendante, via une analyse réalisée en interne et appliquée via des fonds d'investissement maison. Ce modèle, appliqué par CapitalatWork Foyer Group depuis plus de vingt-sept ans maintenant, semble d'ailleurs de plus en plus prisé dans le secteur en lieu et place de services comme la gestion conseil ou l'architecture ouverte.

Évolution des capitaux sous mandat de gestion € millions (données pro forma)



Cette nouvelle réglementation procure aux clients une plus grande transparence, tant au niveau des frais qu'au niveau des investissements, chose que CapitalatWork Foyer Group avait anticipé, en offrant déjà à ses clients une vue « look-through » totale de leurs investissements via le site MyCapital. L'entrée en vigueur de la directive était aussi l'occasion de revoir les documents d'ouverture de compte, avec une simplification importante : l'ouverture et le mandat de gestion ne nécessitent qu'une seule signature.



L'innovation au service du client

Chez CapitalatWork Foyer Group, l'innovation est au centre de la stratégie, dans l'optique d'offrir continuellement des services à haute valeur ajoutée à la clientèle. A ce niveau, un grand travail a été réalisé, notamment au niveau du « mobile office ».

Ainsi, chaque collaborateur de CapitalatWork Foyer Group en contact avec les clients est aujourd'hui équipé d'une tablette, qui offre une série de fonctionnalités utiles, telles que la consultation de solde et de performance des comptes clients via **l'application MyCapital**, un accès sécurisé à divers documents (présentations, rapports, offres), et bien entendu l'accès aux courriels et calendriers professionnels.

D'importants développements ont été initiés en 2017 afin d'enrichir les applications et outils accessibles via cette tablette, qui seront mis à disposition en 2018. Entre autres, l'outil e-CVM sera lancé, une application développée en interne, qui permettra au chargé clientèle de voir en un coup d'œil toutes les informations importantes relatives au client. Par ailleurs, l'outil e-onboarding permettra l'ouverture d'un compte 100% sans papier dans certains cas.

Pour les clients, l'application MyCapital est également en cours de développement pour smartphones. Celle-ci permettra non seulement la consultation de compte, mais aussi la possibilité d'entrer en contact plus facilement, et de recevoir des informations régulières de la part de CapitalatWork. À noter également la refonte complète du site Internet www.capitalatwork.com, dans une version adaptée tant aux ordinateurs qu'aux tablettes et smartphones, et qui sera mis en ligne courant 2018.

Dans tous ces développements, une attention primordiale a été portée à la sécurité des informations, raison pour laquelle CapitalatWork Foyer Group a instauré avec le Groupe Foyer un comité de sécurité informatique commun en 2017.

À côté de ces innovations digitales, CapitalatWork Foyer Group a également procédé au déménagement de deux de ses implantations en 2017. En novembre, de **nouveaux bureaux** ont été inaugurés à **Gand**, et en décembre les bureaux de CapitalatWork à **Anvers** ont déménagé dans une zone en plein développement, le Nieuw Zuid.

Perspectives

L'année 2017 était la 9° d'un cycle boursier haussier. Aussi, 2018 verra probablement le retour d'une volatilité plus importante. La qualité de la gestion de Capital*at*Work Foyer Group et sa capacité à bien communiquer avec la clientèle seront les clés pour réussir dans cet environnement.





LE GROUPE FOYER EN QUELQUES CHIFFRES

257.962 clients

1.416 collaborateurs et agents

Chiffre d'affaires en hausse de 44,8%

Plus de 16 millards

d'actifs sous contrats

Leader historique en assurance au Luxembourg

Actif dans 12 pays européens



Informations financières

http://groupe.foyer.lu/fr/investisseurs/rapports-financiers

