



2015

RAPPORT ANNUEL

SOMMAIRE

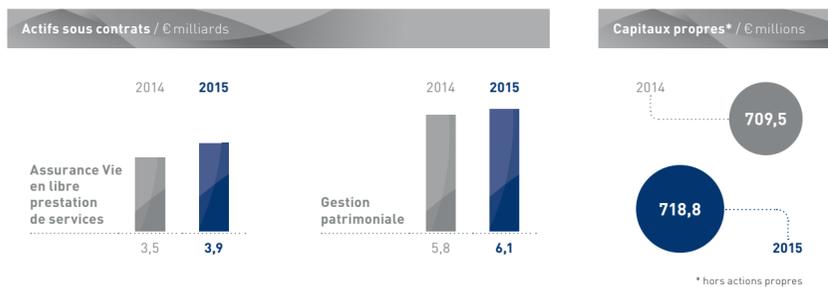
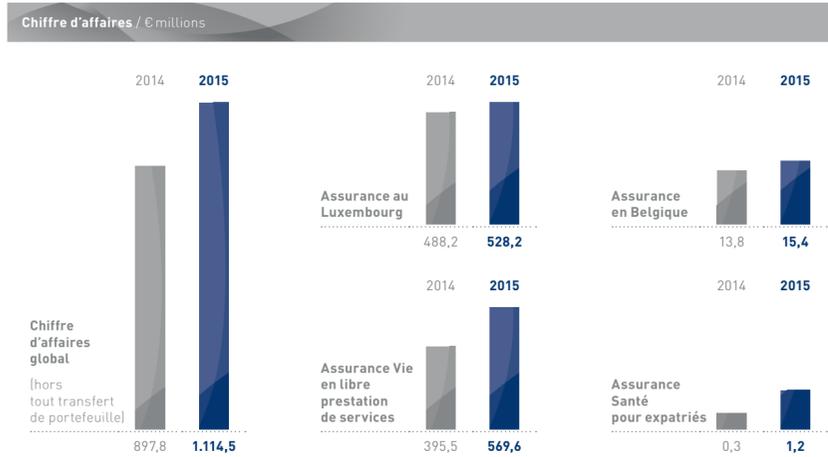
Les activités du Groupe Foyer	page 1
Le message du Président	page 2
Le Conseil d'administration	page 4
Les Comités du Conseil d'administration	page 5
Le message de l'Administrateur-délégué	page 6
Le Groupe Foyer en un coup d'œil	page 8
Le Comité de Direction	page 9
Le Groupe Foyer en 2015	page 10
L'assurance au Luxembourg	page 12
L'assurance en Belgique	page 14
L'assurance Santé pour les expatriés	page 15
L'assurance Vie en libre prestation de services	page 16
La gestion patrimoniale par CapitalatWork Foyer Group	page 18

LES CHIFFRES CLÉS

(consolidés) au 31 décembre 2015

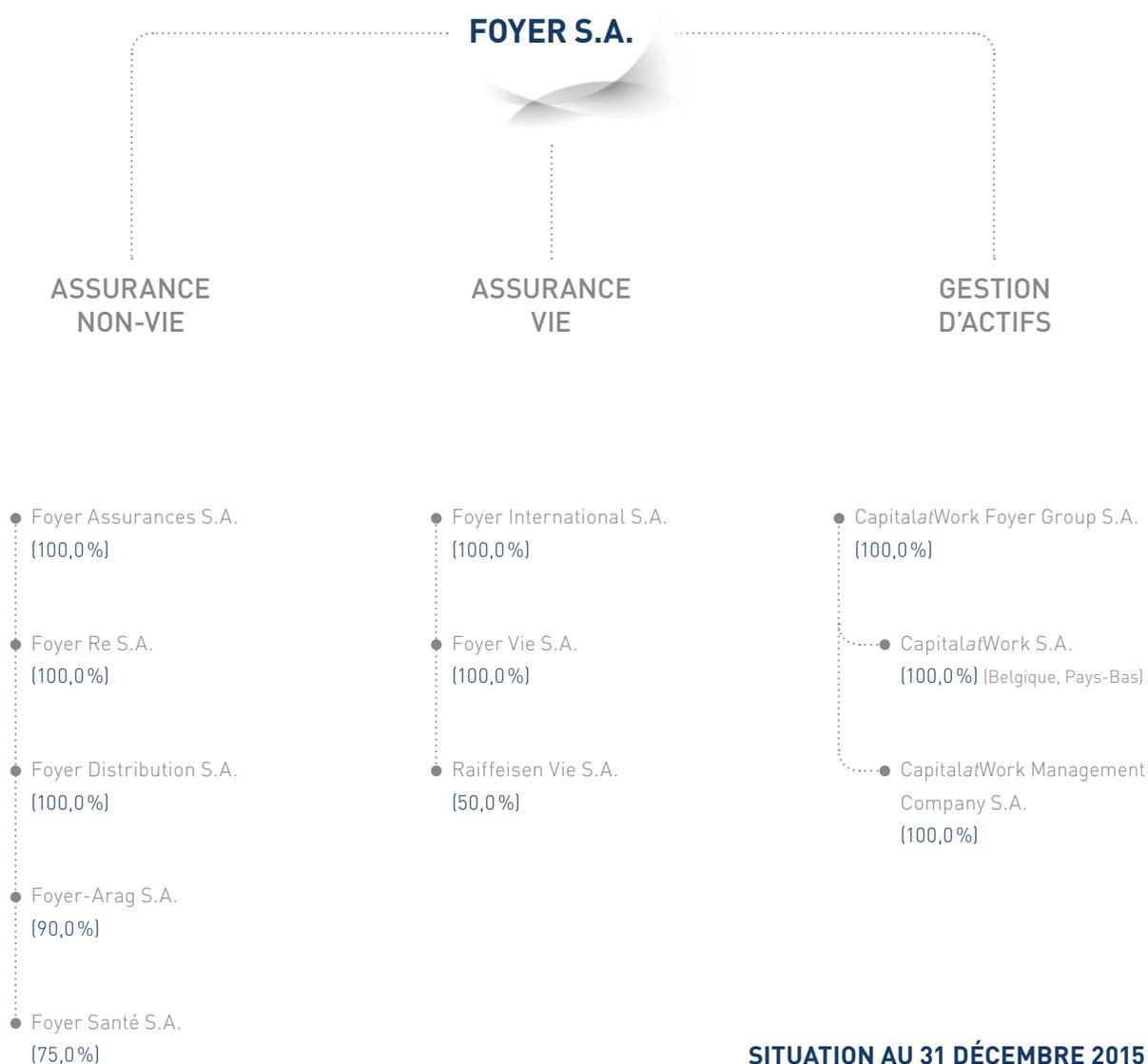
Bilan consolidé / € millions	2014	2015
Total actif	6.427,1	6.966,6
Terrains et constructions	40,0	59,3
Titres à revenu variable et à revenu fixe	2.221,4	2.288,3
Placements relatifs aux contrats en unités de compte	3.535,8	3.942,3
Dépôts bancaires, trésorerie et équivalents	336,2	388,0
Actions propres	93,4	93,9
Total passif	6.427,1	6.966,6
Provisions techniques	1.714,4	1.855,0
Provisions relatives aux contrats en unités de compte	3.535,8	3.942,3
Fonds propres - part du Groupe	802,9	812,7

Compte de résultat consolidé / € millions	2014	2015
Primes acquises nettes de réassurance	909,4	1.071,4
Commissions de gestion d'actifs	38,8	41,3
Produits financiers nets	283,5	267,7
Produits d'exploitation nets	322,4	308,9
Charge de prestations d'assurance nettes de réassurance	-1.017,7	-1.140,0
Frais d'exploitation	-130,4	-136,7
Résultat opérationnel	83,6	103,5
Impôts	-21,8	-29,4
Taux d'imposition	26,1%	28,4%
Résultat de l'exercice	61,8	74,1
Part du Groupe	61,5	73,8
Résultat par action (en €)	7,82	9,39



Informations financières

LES ACTIVITÉS DU GROUPE FOYER



LE MESSAGE DU PRÉSIDENT

Chers Actionnaires,

Si je devais résumer en deux mots l'exercice 2015, je parlerais de **performance** et de **solidité** financière.

Tout d'abord, en termes de **croissance** :

- Sur le marché local, nos compagnies d'assurances ont augmenté le nombre de leurs clients de 3,9%.
- En assurance Non-Vie et en assurance Vie, le chiffre d'affaires réalisé auprès des clients particuliers au Grand-Duché a augmenté de 5,1% et de 12,7%.
- Sur le marché belge, le chiffre d'affaires en assurance Non-Vie a progressé de 12,5%.
- En assurance Vie commercialisée en libre prestation de services à partir du Grand-Duché, Foyer International a connu une croissance de 44,0%.
- Foyer Santé poursuit son développement au-delà des frontières en commercialisant des produits pour expatriés.
- CapitalatWork Foyer Group voit ses actifs sous gestion progresser de 5,3%.

Tous ces taux de croissance dénotent de façon favorable comparés aux faibles taux de croissance observés au sein de l'Union Européenne. Ils traduisent une bonne conjoncture économique au Grand-Duché de Luxembourg et une forte dynamique des sociétés du Groupe.

Ensuite en termes de **résultats** :

Le *résultat opérationnel* du Groupe augmente de 9,4% grâce à l'absence de sinistres importants en Auto et Non-Auto d'une part, et à l'absence de catastrophe naturelle (événement climatique défavorable) d'autre part. Le résultat après impôts atteint ainsi €74,13 millions (€61,77 millions en 2014).

En revanche, un environnement financier et boursier défavorable a pesé sur la hausse des *fonds propres en 2015*. Malgré le bon résultat après impôts réalisé en 2015, les fonds propres n'ont augmenté que de 1,3%. Cette faible progression s'explique par une légère augmentation des taux d'intérêt au deuxième trimestre qui a pesé sur les valeurs obligataires et par une chute des valeurs boursières en cours d'année.

Votre Conseil d'administration s'est penché, à plusieurs reprises, sur des questions d'ordre réglementaire. Une nouvelle directive européenne transposée en législation nationale au mois de décembre 2015 a fixé, pour les sociétés d'assurances, de nouvelles normes et règles pour définir les besoins en fonds propres en fonction des risques encourus. Cette nouvelle directive, appelée « *Solvabilité II* », a mobilisé d'importantes ressources internes pour analyser et calibrer les risques et pour définir les fonds propres nécessaires à leur couverture. Ces travaux ont amené le Conseil d'administration à définir le niveau de tolérance dit « *appétence aux risques* » pour chacune des sociétés prise individuellement et pour le Groupe dans son entièreté.

Votre Conseil d'administration a ainsi décidé que chaque société du Groupe devait présenter un taux de couverture de sa marge de solvabilité adéquat pour assurer son plan de développement, ce qui a amené Foyer S.A. à augmenter le capital, en fin d'année 2015, de Foyer Vie, Raiffeisen Vie et Foyer International pour atteindre ce nouveau seuil, sachant que le taux de couverture global de Foyer se situe à 225%, largement supérieur à la grande majorité des autres sociétés d'assurances. Cette marge de sécurité, au niveau de Foyer S.A., est considérée comme nécessaire pour pouvoir faire face à d'éventuels moments difficiles ou pour saisir des opportunités de développements nécessitant des capitaux supplémentaires.

Aujourd'hui, Foyer est bien placé pour affronter les défis de demain. Nos ressources et outils sont performants et le Groupe est financièrement solide.

Au nom du Conseil d'administration, je souhaite remercier nos clients pour leur fidélité et nos actionnaires pour leur confiance. Mes remerciements vont également à toute l'équipe dirigeante et à tous les collaborateurs du Groupe pour l'excellent travail accompli.

François Tesch
Président



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SES COMITÉS



De gauche à droite, debout: Dominique Laval, Michel Tilmant, Jacquot Schwertzer, Marc Lauer, Patrick Zurstrassen, Romain Becker, Peter Vermeulen.

De gauche à droite, assis: Nathalie Worré, Cyrille Foillard, François Tesch, Antonella Calvia-Goetz, Paul Mousel.

Au 31 décembre 2015, le Conseil d'administration se compose comme suit :

François Tesch

Président du Conseil d'administration
Administrateur non exécutif

Marc Lauer

Administrateur exécutif
Administrateur-délégué Assurances

Michel Tilmant

Administrateur exécutif
Administrateur-délégué Gestion d'actifs

Romain Becker

Administrateur non exécutif et indépendant

Antonella Calvia-Goetz

Administrateur non exécutif
et indépendant

Cyrille Foillard

Administrateur non exécutif et indépendant

Dominique Laval

Administrateur non exécutif

Paul Mousel

Administrateur non exécutif et indépendant

Jacquot Schwertzer

Administrateur non exécutif et indépendant

Nathalie Worré

Administrateur non exécutif

Patrick Zurstrassen

Administrateur non exécutif et indépendant

Peter Vermeulen

Chargé du secrétariat du Conseil d'administration
Directeur Juridique et Responsable Compliance Groupe

Conformément à l'article 18 des statuts de Foyer S.A., le Conseil d'administration est assisté par les comités suivants (composition au 31 décembre 2015) :

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

Jacquot Schwertzer

Président du Comité
Administrateur non exécutif et indépendant

François Tesch

Président du Conseil d'administration
Administrateur non exécutif

Antonella Calvia-Goetz

Administrateur non exécutif et indépendant

Dominique Laval

Administrateur non exécutif

Franck Tousch

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

Nathalie Worré

Administrateur non exécutif

Patrick Zurstrassen

Administrateur non exécutif et indépendant

Benoît Dourte

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

LE MESSAGE DE L'ADMINISTRATEUR-DÉLÉGUÉ

À nouveau, l'année 2015 a été riche en projets et développements pour le Groupe Foyer.

Tout d'abord, confirmant sa place d'acteur majeur de l'économie luxembourgeoise, Foyer a investi dans trois projets immobiliers d'envergure, l'un destiné à accueillir à nouveau toutes ses équipes et activités à Luxembourg dans un même bâtiment, les deux autres lui permettant de diversifier son portefeuille d'actifs, dans un environnement financier morose.

Ensuite, le Groupe continue son développement digital, dans un monde où le client, de plus en plus mobile, cherche une qualité de service à la hauteur de ses attentes. Tant en assurance sur le marché local que dans ses activités internationales, Foyer a pris conscience de ces nouveaux besoins. Le Groupe a lancé en 2015 sa page entreprise Facebook, et continue à faire évoluer ses différents sites Internet et portails en ligne destinés à ses clients et partenaires. Les processus opérationnels et de distribution sont également visés par cette digitalisation, dans une optique d'efficacité et de qualité.

Enfin, depuis quelques années, le Groupe Foyer se trouve confronté, de même que l'ensemble des acteurs financiers européens, à une vague réglementaire et prudentielle sans précédent. Solvabilité II, MiFID II, PRIIPS, IDD, CRS sont autant de lois et directives qui touchent chacun des secteurs d'activités du Groupe. Afin de se conformer à ces règlements, Foyer a déjà consenti à des investissements financiers et humains considérables, qui ne manqueront pas d'aller en augmentant ces prochaines années.

Résultats confortés en 2015

Pour la première fois en 2015, les comptes consolidés du Groupe sont présentés selon la loi luxembourgeoise en appliquant une option de juste valeur sur les instruments financiers, et non plus selon les normes IFRS telles qu'adoptées par l'Union Européenne.

Dans un climat économique et boursier changeant, très positif pour les marchés au premier trimestre, suivi de sévères corrections et d'importantes volatilités à partir du deuxième trimestre, Foyer S.A. a de nouveau clôturé l'exercice 2015 sur d'excellents résultats.

Le chiffre d'affaires, comptabilisé selon les principes luxembourgeois, passe de €951,36 millions de primes acquises brutes en 2014 à €1.114,48 millions en 2015, soit une progression de 17,1%. Cette évolution est d'autant plus positive si l'on tient compte de la reprise du portefeuille IWI en assurance Vie en 2014, lequel avait augmenté le chiffre d'affaires de €53,6 millions.

Sur le marché luxembourgeois, hors transfert de portefeuille d'assurance groupe réalisé en 2014, le chiffre d'affaires s'élève à €528,2 millions, en hausse de 8,2%.

Cette progression provient entre autres d'une augmentation de 6,5% du chiffre d'affaires réalisé auprès de nos clients particuliers, tant en assurance IARD (+4,7%) qu'en assurances Vie (+12,7% hors transfert du portefeuille groupe en 2014) et Santé (+12,4%). Le chiffre d'affaires du Groupe a également profité de la progression de primes encaissées auprès de nos clients entreprises et professionnels. Dans ce domaine, nous constatons une progression de 5,0% en assurance IARD, de 16,5% en assurance Santé et de 10,6% en assurance Vie.

En Belgique, nos activités d'assurance Non-Vie progressent de 12,5%, suite au lancement de nouveaux produits et à l'extension de notre zone d'activité dans le Sud du pays.

Nos activités d'assurance Vie en libre prestation de services, commercialisées dans dix pays européens, ont généré un chiffre d'affaires en hausse de 44,0% par rapport à 2014, alors que la progression des primes sur l'ensemble du marché se limite à 16,5%. Ceci démontre une reprise de la dynamique commerciale par rapport aux deux exercices précédents, encore fortement impactés par les discussions fiscales de 2013, notamment en Belgique et en Allemagne.

En ce qui concerne la gestion patrimoniale, CapitalatWork Foyer Group voit ses capitaux sous gestion portés à €6,1 milliards, en hausse de 5,3% par rapport à fin 2014. L'apport de capitaux nouveaux ainsi qu'une évolution positive des marchés boursiers expliquent cette bonne évolution.

Le résultat consolidé après impôts s'élève à €74,13 millions, comparé à €61,77 millions en 2014, soit une progression de 20,0% et ce, grâce à une évolution positive de la sinistralité et à des frais d'exploitation sous contrôle.

Solidité du Groupe

Après déduction des actions propres, les fonds propres du Groupe progressent de 1,3% en 2015 et atteignent €718,81 millions à la clôture de l'exercice.

Cette solidité financière permettra au Groupe de se conformer aux exigences de la Directive Solvabilité II et de poursuivre ses projets de développement par ses propres moyens.

Je remercie les actionnaires de Foyer S.A. pour la confiance qu'ils nous témoignent. Mes remerciements s'adressent également à l'ensemble des collaborateurs et agents du Groupe Foyer pour leur dévouement et leur engagement, ainsi qu'à nos clients pour leur fidélité au Groupe.



Marc Lauer
Administrateur-délégué

LE GROUPE FOYER EN UN COUP D'ŒIL

Depuis sa création en 1922, le Groupe Foyer a conservé son ancrage local et son actionariat 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 *mobilité*, *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'assurances auto et habitation à une clientèle de particuliers répartie dans les cinq provinces du Sud 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

Créé en 2014, **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, lui offrant un suivi et une gestion simplifiés des contrats.

L'ASSURANCE VIE EN LIBRE PRESTATION DE SERVICES

Foyer International est la société d'assurance vie du Groupe Foyer opérant sous le régime de la libre prestation de services dans l'Union Européenne. Au départ du Grand-Duché du Luxembourg, elle commercialise des contrats d'assurance 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», Foyer International propose un éventail de services et produits haut de gamme combinant planification successorale, avantages fiscaux de l'assurance vie et solidité et sécurité financière exigée par les investisseurs avisés.

Elle est active dans dix pays européens (Luxembourg, Allemagne, Belgique, Espagne, Finlande, France, Italie, Norvège, Portugal et Suède) et propose également des solutions pour les résidents «UK Non Domiciled», dans le respect de l'environnement juridique et fiscal de chaque pays de résidence.

LA GESTION PATRIMONIALE

Filiale à 100% de Foyer S.A. depuis 2009, **CapitalatWork Foyer Group**, la société de gestion patrimoniale du Groupe, a fêté ses vingt-cinq ans en 2015. Avec plus de € 6,00 milliards d'actifs sous gestion, elle est présente dans trois pays (Belgique, Luxembourg, Pays-Bas) et offre ses services à une clientèle fortunée tant privée qu'institutionnelle.

CapitalatWork Foyer Group met à disposition de ses clients son expertise de gestion, qualifiée d'active et discrétionnaire, ainsi que son savoir-faire en matière de structuration de patrimoine.

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



À compter du 30 mars 2016, le Comité de Direction du Groupe se compose comme suit (de gauche à droite) : **Jean-Louis Courange** (Directeur Assurance Vie internationale), **Philippe Bonte** (Chief Financial Officer et Chief Actuary), **Franck Marchand** (Directeur des Opérations marché local), **Benoît Dourte** (Directeur des Ressources Humaines et des Services transversaux), **Gilbert Wolter** (Directeur Commercial et Marketing marché local), **Marc Lauer** (Administrateur-délégué de Foyer S.A.), **Maarten Rooijackers** (Administrateur-délégué de CapitalatWork Foyer Group), **Paul Fohl** (Chief Risk Officer), **Remy Els** (Directeur des Systèmes d'Information), **André Birget** (Chief Investment Officer), **Peter Vermeulen** (Directeur Juridique et Responsable Compliance Groupe).

LE GROUPE FOYER EN 2015

Foyer continue d'être un acteur financier dynamique et un employeur de choix au Grand-Duché de Luxembourg. Pour le Groupe, l'année 2015 a été riche en projets et développements, du renouvellement de son label «RSE» à des investissements majeurs dans un secteur d'avenir, l'immobilier.

LABEL RSE - «FOYER SOUHAITE ASSURER UN AVENIR MEILLEUR»



Soucieux de s'engager dans une approche d'amélioration continue, Foyer a répondu avec succès aux critères de la démarche de labellisation de l'INDR (Institut National du Développement durable et la Responsabilité sociale des entreprises) et a ainsi obtenu le renouvellement de son label «**Entreprise Socialement Responsable**».

La Responsabilité Sociétale des Entreprises est une opportunité pour Foyer d'améliorer sa gouvernance, de renforcer son engagement sociétal et de limiter ses impacts environnementaux.

Dans ce contexte, le Groupe Foyer a créé en 2015 un comité RSE qui se réunit régulièrement afin de structurer, formaliser et valoriser les démarches de responsabilité sociale du Groupe en vue de créer de la valeur partagée.

PROJETS IMMOBILIERS

Depuis sa création en 1922, le Groupe Foyer est un acteur majeur de l'économie luxembourgeoise. Aujourd'hui, à travers des investissements dans divers projets immobiliers à Luxembourg, le Groupe participe toujours au développement des activités économiques du Grand-Duché.

En 2015, le Groupe a choisi d'investir dans trois projets immobiliers au Luxembourg, d'une part la construction de deux bâtiments de promotion à usage locatif à Gasperich, et d'autre part, l'extension de son siège social à Leudelange, qui permettra au Groupe de rassembler sous un même toit, dès 2018, toutes ses activités et équipes à Luxembourg.



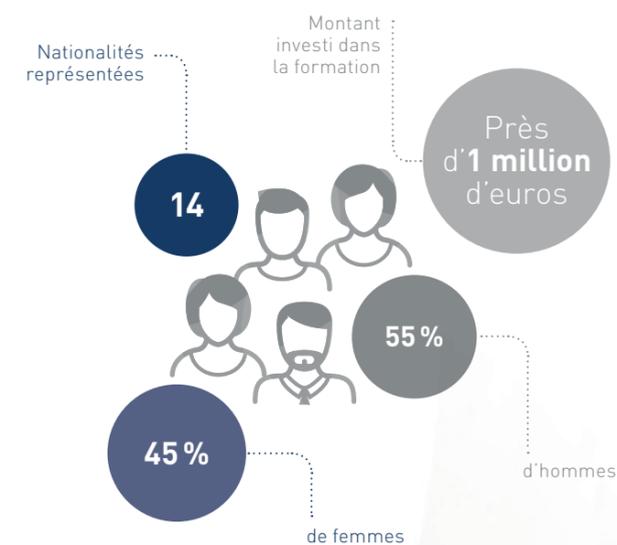
UNE POLITIQUE RH DE PROMOTION DES TALENTS

La solidité et la longévité du Groupe Foyer sont également le fruit du travail de ses 634 collaborateurs répartis dans trois pays et de ses 686 agents et collaborateurs d'agences présents sur tout le territoire du Luxembourg, qui partagent et vivent au quotidien les cinq valeurs du Groupe.

Un soin particulier est apporté au recrutement des collaborateurs du Groupe, non seulement en fonction de leurs compétences professionnelles, mais également au regard de valeurs telles que l'engagement, l'humanisme et le sens des responsabilités.

Foyer, grâce à sa politique de gestion des ressources humaines fondée sur le partage des connaissances, une offre de formation étendue, la mobilité interne et la responsabilisation de chacun, mise ainsi à 100% sur le capital humain du Groupe, pour que tous participent à la mise en œuvre de la promesse de Foyer: «**Einfaich fir lech do**» («**Simplement là pour vous**»).

634 COLLABORATEURS



NOS VALEURS

- CONFIANCE
- EXCELLENCE
- INTÉGRITÉ
- INNOVATION
- INDÉPENDANCE

L'ASSURANCE AU LUXEMBOURG

Depuis toujours, le client est au centre des préoccupations de Foyer, qui cherche sans cesse à améliorer ses produits et services pour répondre aux besoins et aux nouvelles habitudes des consommateurs. Suivant cette tendance, l'année 2015 a été particulièrement riche en innovations.

PRIORITÉ À LA SATISFACTION

Foyer offre à ses clients des couvertures d'assurance adaptées et complètes, et donne la priorité à la qualité de ses services. À titre d'exemple, la compagnie mesure systématiquement la **satisfaction de ses clients** suite à un sinistre. Au moyen d'un court sondage mené par SMS, près de 8.000 clients ont exprimé leur opinion sur la qualité du service fourni en assurance auto, habitation et santé. Suite à ces enquêtes, Foyer a contacté personnellement chaque client insatisfait pour connaître les raisons de son mécontentement et rechercher des sources d'amélioration potentielles.



UN ACCOMPAGNEMENT POUR LA VIE

«*Einfach fir lech do*» («*Simplement là pour vous*») est la promesse de Foyer à tous ses clients, celle de les conseiller et de les accompagner dans les étapes importantes de leur vie, pour leur garantir protection et les aider à préparer sereinement leur avenir et celui de leurs proches.

Fort de cet engagement, Foyer propose depuis 2015 et avec succès le «**Case Management**» aux victimes d'accidents graves, tels que des accidents de la route ou des accidents domestiques occasionnant des dommages physiques et moraux. Ce service est un modèle de prise en charge médicale, paramédicale et sociale personnalisé qui a pour objectifs de rétablir l'autonomie, la socialisation et l'indépendance de la victime. Dans cette démarche, Foyer coordonne et prend en charge des prestations d'acteurs spécialisés tels que kinésithérapeutes, psychologues, médecins afin de concrétiser un projet défini avec le bénéficiaire. Il s'agit d'une avancée majeure dans les services offerts, qui est particulièrement appréciée des victimes et de leurs proches.

UNE APPROCHE MULTI-CANAL

À l'ère mobile d'Internet et du «*tout connecté*», les exigences de la clientèle en matière d'interactivité et d'accessibilité de l'information sont en constante évolution.

Aujourd'hui, les clients de Foyer n'échappent pas à cette règle et sont en attente d'une expérience nouvelle auprès de leur agent, du siège de la compagnie ou via Internet. Ils recherchent d'abord des informations en ligne avant de finaliser leur choix chez un conseiller. Ils apprécient aussi de pouvoir disposer d'un **compte client digital** pour gérer eux-mêmes leur portefeuille d'assurances.

Pour Foyer, le cœur de la relation client reste le contact humain. Aussi, le Groupe peut s'appuyer sur les compétences et le savoir-faire d'un réseau de près de 700 agents et collaborateurs d'agences présents sur tout le territoire du Luxembourg. De plus, en 2015, Foyer s'est doté d'un tout nouvel outil de gestion de la relation client, qui centralise les échanges provenant de différents canaux de communication et permet ainsi à chaque conseiller d'aiguiller parfaitement les clients dans leurs démarches et demandes.

À côté du réseau d'agents professionnels, et pour répondre aux attentes d'une clientèle mobile, Foyer met régulièrement à jour son site Internet et améliore constamment les fonctionnalités de son espace client. **MyFoyer** permet, entre autres, la déclaration d'un sinistre en ligne, la consultation des contrats, le paiement des factures ou le téléchargement d'attestations d'assurance, et ce 24h/24. En outre, le lancement en 2015 d'une page d'entreprise Facebook participe à la dynamique digitale et à la notoriété du Groupe.

PERSPECTIVES

L'année 2016 sera encore riche en termes d'innovations et de services offerts aux clients. Des sujets tels que la mobilité de nos clients ainsi que de nos agents, le «*self care*» et la dématérialisation sont les préoccupations de Foyer pour satisfaire au mieux sa clientèle.



116
bureaux de vente



+ de 30.000
simulations d'assurance
sur www.foyer.lu



+ de 20.000
inscrits à l'espace client
MyFoyer



+ de 250.000
appels traités
par nos call centers



+ de 5.000
likes sur notre page Facebook

L'ASSURANCE EN BELGIQUE

Sur le marché belge, l'année 2015 a été placée sous le signe du développement et de l'amélioration opérationnelle, Foyer cherchant à offrir des produits et services toujours plus performants à son réseau de courtiers partenaires.

DEUX NOUVEAUX PRODUITS

En 2015, Foyer a lancé deux offres ciblées et innovantes qui permettent à ses courtiers partenaires de répondre au mieux aux attentes de leurs clients et de se démarquer de leur concurrents.

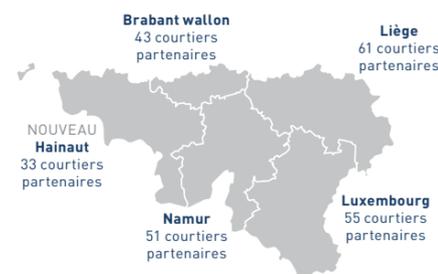
En assurance habitation, l'offre **Appart123**, un produit aux garanties claires et au tarif simple visant les propriétaires et locataires d'appartements, a été très bien accueillie par le courtage. Pour soutenir ses courtiers partenaires dans la commercialisation de ce produit, mais également pour les aider à se positionner dans le monde digital, Foyer a développé un tarifificateur en ligne qui s'intègre facilement dans leurs propres sites Internet.

En assurance auto, Foyer a créé l'offre **Optimum 8** en fin d'année 2015, en réponse au besoin de nombreux clients propriétaires de véhicules d'occasion récents. Dans ce segment de marché, ce produit présente un rapport qualité/prix imbattable.



OPTIMISATION DU SERVICE AUX COURTIERS

La présence de Foyer dans le Sud de la Belgique s'étend désormais sur **cinq secteurs**, ce qui renforce son positionnement concurrentiel et améliore sa dynamique commerciale.



Pour accompagner ses partenaires et se conformer aux pratiques du marché belge, Foyer veille constamment à optimiser et personnaliser les services offerts.

À titre d'exemple, la gestion du produit protection juridique a été confiée aux équipes d'ARAG Belgique, pour répondre aux attentes des courtiers et de leurs clients. Foyer a également revu sa garantie assistance auto pour offrir de meilleures prestations aux clients.

En ce qui concerne les outils mis à disposition des courtiers et des équipes opérationnelles, Foyer a simplifié les processus, automatisé les tâches à faible valeur ajoutée et développé un **nouvel outil de reporting commercial**, pour renforcer l'efficacité de la gestion et du développement des activités.

Pour renforcer sa communication, Foyer offre à ses courtiers partenaires un accompagnement personnalisé, à travers divers événements et formations. Enfin, Foyer informe son réseau via une newsletter mensuelle et une mise à jour régulière de son site Internet.

L'ASSURANCE SANTÉ POUR LES EXPATRIÉS

En 2015, Foyer Global Health a connu un développement prometteur en termes de croissance et de résultats. Son approche innovante, basée sur la qualité de service et un accès digital aisé, lui a valu une image de marque positive en tant qu'acteur international, lui permettant d'accéder à de nouveaux marchés et de croître durablement.

LA DIGITALISATION DANS UN CONTEXTE INTERNATIONAL

Le marché de l'assurance santé internationale est en constante expansion, l'Asie, l'Europe et l'Amérique du Nord étant les destinations les plus prisées par les expatriés.



Disposer d'une clientèle à l'échelle mondiale représente un défi de taille pour une compagnie d'assurance qui souhaite offrir des services haut de gamme. La prise en charge de dossiers à tout moment et à travers le monde, pouvant impliquer d'importants décalages horaires et culturels, nécessite un engagement fort et une proposition de service efficace.

Dans ce contexte, Foyer Global Health mise sur une stratégie de contact personnalisé avec ses clients, tout en leur offrant un **support digital à la pointe**. Son portail en ligne

permet, entre autres, aux départements RH et aux courtiers d'ajouter de nouveaux assurés à un contrat ou de consulter des informations importantes, comme les demandes d'indemnisations, les prestataires de soins médicaux, ainsi que des informations générales sur les polices d'assurance de groupe.

Grâce à ce portail, les clients particuliers peuvent également trouver les personnes de contact et leurs coordonnées, souscrire une assurance en ligne, consulter la documentation produits, envoyer des factures et suivre leurs remboursements, etc.

PERSPECTIVES

Actuellement, les courtiers partenaires de Foyer Global Health sont surtout basés en Allemagne. En 2016, Foyer Global Health a prévu d'**élargir son réseau de courtage** et d'étendre ses activités en Europe, en particulier en France et en Belgique. Il continuera par ailleurs à développer de nouveaux services en ligne pour ses clients et intermédiaires, dans une optique d'efficacité et de qualité de service, pour leur entière satisfaction.



L'ASSURANCE VIE EN LIBRE PRESTATION DE SERVICES PAR FOYER INTERNATIONAL

En 2015, Foyer International a réalisé une excellente année et a vu son chiffre d'affaires progresser de 44 % par rapport à 2014. Cette croissance significative a été majoritairement le fruit de bonnes performances sur les marchés français et scandinaves. Les engagements de la compagnie envers ses clients affichent une augmentation de 11,5 % par rapport à 2014.

En 2015, Foyer International a mis l'accent sur la qualité de service offert aux clients et partenaires. Tout d'abord, elle a mis en place une structure de «wealth planning» spécialisée dans l'analyse et l'accompagnement de ses clients pour optimiser leur situation patrimoniale et leur planification successorale. Les équipes de «country managers» ont par ailleurs été renforcées par le recrutement de nouveaux commerciaux pour les marchés français, portugais, finlandais et norvégien. Elle a développé de nouveaux produits pour les résidents au Luxembourg ainsi que des solutions pour les résidents en Israël. Enfin, Foyer International a perfectionné ses compétences financières internes, permettant un meilleur contrôle des actifs sous gestion et une analyse plus poussée d'actifs non conventionnels, tels que les «private equity».

Depuis plusieurs années, Foyer International offre un portail en ligne à ses partenaires, où ceux-ci peuvent à tout moment télécharger divers documents commerciaux et informatifs. Par ailleurs, le site Internet de la société a été adapté en 2015, en adéquation avec le design de celui du Groupe Foyer.

La récente circulaire du Commissariat aux Assurances (LC 15/3) relative aux règles d'investissement pour les produits d'assurance vie liés aux fonds d'investissement a apporté une réponse adéquate aux soucis de compétitivité et de modernisation des assureurs vie en matière de fonds dédiés. Foyer International a été parmi les premiers acteurs du marché à adapter ses produits à ces règles, offrant de nouvelles alternatives à ses clients.

Dans un environnement européen en constante mutation, Foyer International s'est investie avec beaucoup d'engagement dans l'information de ses clients, pour les sensibiliser aux conséquences des avancées en matière d'échange d'information fiscale (CRS et FATCA) et dans la collecte des données nécessaires dans ce contexte.

D'un point de vue opérationnel, et en ligne avec la stratégie axée sur la qualité de service et la sécurisation des données, Foyer International a procédé en 2015 à la digitalisation de l'ensemble de ses documents administratifs et conventions de partenariats.

perspectives. Le traitement et l'automatisation des nouvelles exigences réglementaires et de contrôle sera l'une de ses priorités en 2016.

Enfin, la mobilité croissante des ressortissants européens demande de plus en plus fréquemment des solutions transfrontalières sur mesure. Les équipes de Foyer International, en contact avec des experts fiscaux et juridiques dans chaque pays où elle est présente, continueront à répondre aux besoins de cette clientèle haut de gamme.



Les marchés de Foyer International



PERSPECTIVES

En 2016, Foyer International fêtera ses vingt ans d'existence, l'occasion de célébrer un bilan positif pour cette société pionnière de l'assurance vie en libre prestation de services au Luxembourg.

Toujours prête à répondre aux évolutions réglementaires régulières, Foyer International a les capacités de s'adapter aux défis qui se présentent, souvent sources de nouvelles

LA GESTION PATRIMONIALE PAR CAPITALATWORK FOYER GROUP

BILAN 2015

En 2015, les marchés financiers ont subi d'importantes fluctuations. Après des hauts historiques atteints en avril, les bourses ont connu un été mouvementé et une fin d'année dominée par l'incertitude tant sur les taux d'intérêt américains que sur la conjoncture mondiale. Dans un tel climat, les clients cherchent stabilité et sécurité. La méthodologie d'investissement de CapitalatWork Foyer Group, qui consiste à analyser en détail la santé des sociétés dans lesquelles ses clients investissent prend ainsi tout son sens.

CapitalatWork Foyer Group a réalisé en 2015 un excellent résultat, semblable à celui réalisé en 2014, compte tenu du contexte financier morose et des investissements importants qu'elle a réalisés. Par ailleurs, ses actifs sous gestion ont augmenté, pour atteindre plus de €6,00 milliards en fin d'année.

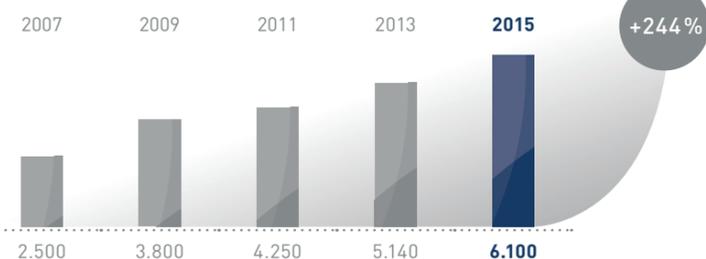
En 2015, CapitalatWork Foyer Group a célébré ses vingt-cinq ans au service de ses clients. D'une petite société constituée en 1990 par trois associés privés, CapitalatWork est devenue

CapitalatWork Foyer Group en 2009, expert reconnu en gestion de fortune qui emploie plus de cent-dix personnes dans tout le Benelux.

Réactive à son environnement et aux nouvelles contraintes réglementaires internationales, CapitalatWork Foyer Group a intensifié ses efforts pour mettre en conformité ses produits et processus opérationnels. À côté de ses métiers d'analyse financière et de conseil en gestion, la société a développé une **stratégie marketing dynamique**, en augmentant sa présence dans les médias et en conviant ses clients et prospects à plus de quatre-vingts événements en 2015. Enfin, elle a réalisé d'importants investissements, d'une part technologiques, rendant son espace client *MyCapital* accessible sur tablettes et smartphones, d'autre part stratégiques, par le recrutement de nouveaux collaborateurs expérimentés et par l'ouverture d'un nouveau bureau à Courtrai.

Évolution des capitaux sous mandat de gestion

€ millions (données pro forma)



Les 6 bureaux de CapitalatWork Foyer Group



PERSPECTIVES

Une observation attentive des valorisations et prix en vigueur sur les marchés nous mène à penser que les actions vont à nouveau afficher une performance supérieure aux obligations en 2016. Ceci se justifie pleinement, si l'on considère que les marchés d'actions européens et américains offrent aux actionnaires un rendement global de plus de 6%, alors que les taux d'intérêt actuels se situent autour de 1%.

Outre une préférence pour les actions, notre **stratégie d'investissement pour 2016** sera tournée vers deux classes d'actifs en particulier:

- Au sein de la composante actions des portefeuilles, les **actions européennes** seront favorisées. Nous anticipons que les bénéfices des entreprises européennes seront supérieurs à ceux des entreprises américaines, stimulés par un euro très faible, des taux d'intérêt très bas, un prix des matières premières en baisse et une stabilisation du climat économique en Europe.
- Dans la partie obligataire des portefeuilles, notre préférence ira aux **obligations d'entreprises libellées en dollar américain**. Ce choix trouve son origine dans le différentiel de taux d'intérêt entre les obligations d'entreprises américaines et européennes, lié à la différence de politique monétaire entre la Banque Centrale Européenne et la Réserve Fédérale américaine, cette dernière devant poursuivre sa hausse des taux en 2016, au contraire de l'Europe.

De nombreux éléments viendront sans aucun doute alimenter la volatilité des marchés en 2016, tels que de nouvelles augmentations de taux d'intérêt aux États-Unis, un éventuel « Brexit » des Britanniques, l'évolution du cours des matières premières, le développement des « BRIC's », ou la situation géopolitique au Moyen-Orient. Et même si d'autres aléas de la finance promettent des fluctuations sur les marchés, celles-ci constituent aussi parfois de réelles opportunités d'investissements, que nous nous tenons prêts à saisir.

capital at work
Wealth Management | Foyer Group

25 YEARS
at work

LE GROUPE FOYER EN QUELQUES CHIFFRES

2015

● **217.550** CLIENTS

● **1320** COLLABORATEURS ET AGENTS

● CHIFFRE D'AFFAIRES EN HAUSSE DE **24,1 %**

● **€ 10 MILLIARDS** D'ACTIFS SOUS CONTRATS

● **LEADER** HISTORIQUE EN ASSURANCE AU LUXEMBOURG

● ACTIF DANS **11** PAYS EUROPÉENS