



Coronavirus : quelles extensions de couvertures en assurance non-vie ?

Depuis 2013, FEPRABEL envoie régulièrement et gratuitement à ses membres une newsletter intitulée « Assurance News ». Ces bulletins d'information ont alternativement pour sujet soit l'assurance vie, soit l'assurance non-vie et sont publiés à raison de 8 à 9 numéros par an et par branche.

On y retrouve des analyses très fouillées et complètes des produits d'assurances proposés par les principaux acteurs présents sur le marché belge (y compris les compagnies qui ne distribuent pas leurs produits par le canal du courtage). Issu d'une collaboration avec **Decavi**, il peut être considéré comme un outil essentiel aux courtiers et peut même être utilisé comme support dans le cadre de la formation continue de vos collaborateurs.

Ce numéro met également en lumière l'impossibilité pour les assureurs de couvrir le risque épidémique, car il met à mal les fondements sur lesquels l'assurance repose, à savoir les sciences actuarielles basées sur des données (inexistantes pour le COVID-19) et la mutualisation des risques, puisque dans le cadre d'une pandémie tout le monde peut être touché en même temps.

Initiatives spécifiques du secteur de l'assurance

Les mesures décidées par le secteur dans son ensemble, sont ensuite présentées. Pour rappel, elles concernent principalement les mesures d'allègement et de report de charges pour les consommateurs et les entreprises impactés par la crise.

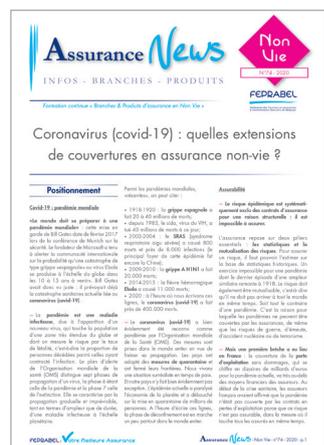
La campagne de communication de BROCOM pendant la crise rappelant la proximité du courtier et les actions de solidarité de certaines compagnies (Vivium, LAR, Ethias) sont évoquées et démontrent que le secteur s'affirme plus que jamais comme un acteur sociétal au-delà de son rôle d'assureur. Les sites internet des compagnies ont été mis à contribution en adaptant leur communication aux circonstances et aux mesures des autorités.

Acteurs étudiés

Après ces informations à portée plus générales, l'analyse se consacre à une revue plus détaillée des mesures et initiatives spécifiques prises par les compagnies d'assurance pour étendre leurs garanties, en principe gratuitement, et les adapter aux situations vécues par les clients en ces temps de crise.

Les compagnies dont les mesures ont été étudiées sont : AG, Allianz Benelux, AXA Belgium, DKV, Ethias, Europ Assistance, Fédérale Assurance, Fidea (désormais Baloise Insurance), Europ Assistance et le Groupe P&V. Ce panel s'il résulte d'un choix, n'en est pas moins représentatif du marché belge des assurances non-vie.

Les compagnies toutes branches du panel ont par exemple adapté leurs couvertures en accident du travail.



Actualité oblige, le dernier numéro d'Assurance News non-vie déroge un peu à ses thématiques habituelles puisqu'il est consacré à la crise du coronavirus et à ces conséquences sur le secteur des assurances. Sans être limitatif ou exhaustif, il nous livre une vision très complète et exemplative de ce que le marché belge (et même un peu au-delà)

a prit comme initiatives pour répondre à cette situation dramatique et inédite.

Positionnement

Afin d'introduire le sujet de manière didactique et le remettre dans son contexte, on explique ce qu'est une pandémie et ce que celle-ci partage ou non avec des événements qui ont déjà émaillé l'histoire, comme la grippe espagnole qui fit entre 20 et 40 millions de morts il y a 100 ans.



Pour le personnel des entreprises confinées et pour lequel le télétravail est devenu la norme, les contrats ont été automatiquement modifiés et certaines règles assouplies. Pour les salariés de l'Horeca qui effectuaient des livraisons à domicile, là aussi les couvertures ont été ajustées. Et bien entendu, pour le personnel (para-)médical contaminé par des patients dont ils s'occupent.

Dans le cadre du télétravail encore, les compagnies se sont montrées également flexibles en proposant d'étendre les couvertures en tous risques informatiques ou en cyber protection aux matériels et utilisateurs connectés à domicile, malgré le risque accru que cela peut parfois représenter.

Des extensions ou des aménagements de garanties ont été appliquées en RC exploitation et en RC professionnelle pour coïncider aux changements intervenus dans l'activité du client du fait de la crise. C'est notamment le cas dans l'Horeca pour les livraisons de repas à domicile, pour le personnel médical s'il exerce en dehors de son cadre ou de sa spécialité habituels, pour la couverture des bénévoles et des étudiants appelés en renfort dans les hôpitaux et les maisons de repos.

Si le trafic automobile a fortement diminué pendant la période de confinement, certains ont malgré tout dû continuer à se déplacer. Ainsi, les assurés qui du fait de la crise, ont dû utiliser leur véhicule privé à des fins professionnelles (pour effectuer des livraisons par exemple) ont bénéficié de l'extension de couverture en usage professionnel pour toutes les garanties couvertes, sans notification et sans surcoût. Les possibles recours pour défaut de contrôle technique en cas de sinistre ont également été suspendus, étant donné la fermeture des centres.

Le secteur de la construction n'a pas été oublié non plus, puisque les couvertures en tous risques chantier ont automatiquement été prolongées en cas de dépassement de la durée prévue des travaux imputable au lock down. Dans le cadre de l'assurance hospitalisation, si le coronavirus est considéré comme une maladie ordinaire avec des indemnités conformes aux garanties souscrites si l'état de l'assuré nécessite qu'il soit hospitalisé, des adaptations ont néanmoins été prévues. C'est notamment le cas pour les périodes de pré- et post-hospitalisation. En effet, si les délais pour les différentes consultations ou examens médicaux préalables ou postérieurs à une hospitalisation, ne peuvent avoir lieu en-dehors des délais à cause du coronavirus, les périodes sont prolongées et l'assuré est indemnisé.

Notons que certaines compagnies ont proposées des initiatives qui leur sont propres et qui résultent de garanties ou services qu'ils sont parfois seuls à proposer.

C'est notamment le cas d'AG Insurance pour ses clients Horeca qui ont souscrit un Pack Modulus Restaurant en complément à leur contrat Top Commerce. Ils bénéficient d'une intervention forfaitaire de € 2.000 pour impossibilité d'exploiter le restaurant. Concrètement, cela représente une intervention supplémentaire totale de plus d'€ 1 million pour le secteur Horeca.

Une autre initiative originale est proposée par Axa, qui met gratuitement à disposition de tout un chacun, son service Doctor Online et n'en limite donc pas l'accès à ses seuls clients. Dès lors quiconque se sent malade ou suspecte d'être infecté par le coronavirus peut bénéficier d'une consultation médicale en ligne, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Une dernière action originale à mentionner est à mettre au crédit de la compagnie Ethias. Ainsi, ses assurés en RC locative, qui se retrouveraient malencontreusement en chômage temporaire pour force majeure dans le cadre de la COVID-19, peuvent bénéficier d'une prise en charge par Ethias de leur loyer pouvant aller jusqu'à € 500. Ces mêmes clients peuvent aussi profiter d'une réduction de 2 mois sur leur prime auto, toutes garanties confondues.

Conclusions

Un tableau synthétique suit cette étude détaillée et reprend de manière succincte, les propositions des différentes compagnies du panel. On peut ainsi obtenir une vue globale et rapidement établir ses propres comparaisons entre les assureurs présentés.

Toutes ces mesures sont temporaires et limitées à la période que durera la crise que nous traversons actuellement. Cette durée est variable, puisqu'à l'heure où nous écrivons ces lignes, certains secteurs économiques comme la culture ou l'événementiel n'ont toujours pas été déconfinés.

Nous n'avons pas pu par manque de place, énumérer toutes les mesures et initiatives prises par les différentes compagnies de manière détaillée. C'est aussi pour vous inciter à les découvrir par vous-même en consultant l'étude complète sur la partie de notre site réservée aux membres (<https://www.feprabel.be/assurancenews>). Et par la même occasion, redécouvrir les anciens numéros qui gardent toute leur pertinence.

Nous pouvons d'ores et déjà vous annoncer la publication prochaine d'une Assurance News Vie, qui sera consacrée aux initiatives que les compagnies d'assurance actives dans la branche ont prises dans le cadre de la crise issue de la pandémie du COVID-19.

Eric VANHALLE
CEO Adjoint FEPRABEL