



MAGAZINE

ASSURANCES

TABLE RONDE

LES NOUVELLES TENDANCES EN ASSURANCE :
LES PANDÉMIES, LA MOBILITÉ ET LES RISQUES CYBERNÉTIQUES.
COMMENT LES ASSUREURS ASSURENT-ILS CES RISQUES ?

TROPHÉES

PAROLES DE VAINQUEURS 2020

TROPHÉES de l'ASSURANCE NON VIE



Les assureurs ont été récompensés pour la qualité de leurs produits et services. Les lauréats 2020 sont :

MON HABITATION

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)

AG :
Top Habitation



MON HABITATION

Assurance Incendie (copropriétaires)

I.B.I.S. Insurance :
Cocoon of I.B.I.S.



MON HABITATION

Assurance Incendie (locataire)

Ethias :
Assurance Locataire



MA RESPONSABILITE

Assurance RC Vie privée

Ethias :
Ethias Familiale



MA MOBILITE

Assurance Moto
P&V Assurances :
P&V Moto



MA MOBILITE

Assurance Auto (RC et Omnium)

AXA Belgium :
Confort Auto



MA MOBILITE

Assurance Protection juridique Auto
Arces /Groupe P&V :
Protection Juridique Auto Article 1



MES VACANCES

Assurance Voyage & Assistance aux personnes

Europ Assistance :
Contrat annuel VIP Europe



MON ENTREPRISE

Package PME

AG :
Modulis Easy



MON ENTREPRISE

Assurance Accidents du Travail

Ethias :
Assurance Accidents du Travail



MON ENTREPRISE

Assurance Cyberrisk

AIG :
CyberEdge



MA SANTE

Assurance Soins de santé

AG :
AG Care Hospitalisation



INNOVATION

Mobilité :
Vivium Assurances :
Assurance Vélo



INNOVATION

Santé :
Axa Belgium :
Doctors Online



DIGITAL

Ethias :
Myclaims AT



PREVENTION

Allianz Benelux :
Allianz RoadSafe



MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

AG :
«Surrendering is not an option; we are all equal»



TROPHEE DU COURTAGE

AG :



INFOS

Aimes & Co - Tél : 02-354.93.81 - e-mail : muriel.storrer@aimesco.net
Decavi - Tél : 02-520.72.24 - e-mail : laurent.feiner@decavi.be; www.decavi.be

INFOS

Editorial

L'assurance, en ces temps difficiles

Les Trophées 2020 de l'assurance non-vie en sont à leur 16^e édition. L'objectif est de couronner les meilleurs produits d'assurance non-vie. Mais cette édition n'est en rien comparable à celle des précédentes : le monde est en effet en état de choc à l'heure où nous écrivons ces lignes, suite à la propagation du coronavirus (covid-19) dans le monde entier.

Le coronavirus : pandémie confirmée

Le coronavirus (covid-19) a été reconnu comme pandémie par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS). Des mesures sont prises dans le monde entier en vue de freiner sa propagation. Les pays adoptent des mesures de quarantaine ou ferment leurs frontières. Nous vivons une situation surréaliste en temps de paix. Et notre pays n'y fait pas exception.

Si le repli des Etats est de mise, c'est dans de telles circonstances que nous devons nous montrer ouverts et solidaires les uns envers les autres. Et pourquoi ne pas réinventer une solidarité nouvelle : ici et là, des initiatives sont lancées pour aider les commerçants en difficulté. L'Etat prend des mesures pour soutenir notre économie, les indépendants et les entreprises. Car l'impact économique de cette crise sanitaire sera lourd. C'est dans ces temps difficiles que l'on peut se rendre compte des bienfaits de l'assurance qui constitue une protection bien plus large que le commun des mortels ne le pense.

Assuralia, l'union professionnelle des entreprises d'assurance, rappelle d'ailleurs les garanties octroyées suite au développement de l'épidémie du coronavirus.

Nombreuses couvertures d'assurance

Si les assureurs ne couvrent pas, en tant que tel, le risque sanitaire, les conséquences dues aux covid-19 sont couvertes par les assureurs. En voici quelques exemples...

■ **Assurance annulation** : une demande d'annulation d'un voyage consécutive à l'épidémie de coronavirus qui s'est propagée dans la région où l'assuré souhaite partir en voyage ne relève pas de la couverture de l'assurance annulation standard.

Mais certains assureurs proposent toutefois des contrats plus étendus permettant de couvrir l'annulation, laquelle dépend parfois d'un avis de voyage négatif exprimé par le SPF Affaires étrangères pour la zone concernée. Si l'assuré a été contaminé par le coronavirus avant le départ, l'assuré est couvert par la couverture standard de l'assurance annulation (comme pour d'autres maladies).

■ **Assistance** : la plupart des assureurs assistance voyage couvrent les frais médicaux, tels qu'une hospitalisation ou des visites chez le médecin, consécutifs à une contamination par le coronavirus pendant votre voyage. Vous êtes couvert, comme pour toute autre maladie ou tout autre accident, jusqu'à concurrence généralement d'un montant maximum mentionné dans le contrat.

Les frais exposés pour un séjour prolongé à l'étranger sont compris, chez certains assureurs assistance, dans la couverture standard; d'autres couvrant ces frais uniquement dans des contrats plus étendus, le plus souvent jusqu'à concurrence d'un montant maximum. Les frais de rapatriement sont couverts par la plupart des assureurs assistance voyage dans le cadre du produit standard (d'autres, dans le cadre uniquement de contrats plus étendus).

■ **Assurance hospitalisation** : si l'assuré est contaminé par le coronavirus et hospitalisé, il peut faire appel à l'assurance hospitalisation. L'admission dans un hôpital en Belgique est toujours couverte. En cas d'hospitalisation à l'étranger, la couverture dépend des conditions générales du contrat. Certaines assurances ne couvrent que les hospitalisations en Belgique, d'autres également les hospitalisations en Europe ou même dans le monde entier. Si l'assurance prévoit une couverture à l'étranger et que l'assuré se rend dans une zone à risque malgré un avis négatif des Affaires étrangères, l'assureur interviendra néanmoins en cas d'hospitalisation pour avoir été contaminé par le coronavirus.

■ **Revenu garanti/assurance incapacité de travail** : si l'assuré est en incapacité de travail après avoir été touché par le coronavirus, l'assurance revenu garanti est acquise conformément aux conditions prévues. En principe, l'incapacité de travail consécutive à une épidémie ou pandémie n'est pas exclue. Celui qui est placé en quarantaine à titre préventif, sans être malade, ne bénéficie pas de l'assurance revenu garanti. Seule l'incapacité de travail consécutive à une maladie ou un accident est couverte.

■ **Assurance vie** : si celle-ci couvre aussi le décès (ce qui est souvent le cas dans une assurance classique, une assurance solde restant dû, une assurance groupe, etc.), l'assuré sera couvert en cas de décès dû au coronavirus. En principe, le décès consécutif à une épidémie ou une pandémie n'est pas exclu de la couverture. Même celui qui s'est rendu dans une zone à risque, malgré un avis négatif des Affaires étrangères (dans le nord de l'Italie, par exemple), est généralement couvert.

Le coronavirus rappelle les limites de la mondialisation. En ces temps difficiles, **l'assureur doit, plus que jamais, garder l'humain au centre de ses préoccupations et proposer des solutions.** Nous renvoyons, à cet effet, au dossier prévu en page 4.

Cette pandémie est une épreuve mais c'est en restant solidaire et en respectant les mesures de précaution préventives prônées par nos dirigeants que nous pourrons, dans un avenir proche, continuer à vivre dans des circonstances jugées normales. Bonne santé à tous !

Laurent Feiner,
CEO, Decavi

Ours

SUPPLÉMENT PARU DANS LA LIBRE BELGIQUE – MAI 2020



IPM AD OPERATIONS

DIRECTEUR : HENRY VISART

RÉDACTION : LAURENT FEINER

CONTENT MANAGER : CORINE LOOCKX - CORINE.LOOCKX@IPMGROUP.BE

COMMERCIALISATION : MURIEL STORRER, AIMES & CO

PREPRESS : LAURENT DEBRAZ / PHOTOS : © SHUTTERSTOCK

IMPRIMÉ PAR IPM PRESS PRINT / EDITEUR RESPONSABLE : FRANÇOIS LE HODEY / RUE DES FRANCS 79 – 1040 BRUXELLES - TÉL.: 02/211 31 44 – FAX: 02/211 28 20

TABLE RONDE

Les nouvelles tendances en assurance : les pandémies, la mobilité et les risques cybernétiques. Comment les assureurs assurent-ils ces risques ?

Actuellement, le secteur de l'assurance est touché de plein fouet par la crise sanitaire liée au coronavirus (covid-19). Notre planète entière est à l'arrêt depuis quelques mois suite au développement de cette pandémie à l'échelle mondiale. Dans ce contexte fort délicat et difficile pour tous, Assuralia, l'Union professionnelle des entreprises d'assurance, a annoncé des mesures fortes et exceptionnelles à l'égard des personnes et des entreprises fragilisées économiquement. Ces mesures visent notamment à :

- protéger le personnel en cas de chômage temporaire ;
- reporter le remboursement des crédits hypothécaires ;
- étendre cet avantage aux assurances décès de type «solde restant dû» et incendie liées à un crédit hypothécaire.

Mais quoi qu'il en soit, derrière chacun de nos gestes quotidiens, privés ou professionnels, se cache souvent une assurance qui nous protège en cas de problème. En cette période de crise sanitaire, les défis ne manquent pas pour les assureurs. Nous avons demandé à 8 acteurs importants du secteur de s'exprimer sur les 3 questions suivantes (certains ont répondu aux 3, d'autres à 2 questions car elles ne proposent pas toutes une assurance de type cyber).

La 1ère question concerne directement la crise sanitaire actuelle due au covid-19. Les 2 questions suivantes sont plus générales et concernent la problématique de la mobilité et des risques cybernétiques.

a) Comment couvrez-vous les **risques de pandémie** ? Avez-vous prévu d'étendre certaines garanties de vos contrats suite à l'apparition du coronavirus ?

- b) Quelles sont les initiatives concrètes prises pour faciliter la **mobilité** de vos assurés ?
- c) Quelle est votre vision sur les **risques cybernétiques** ? Proposez-vous une assurance couvrant ce type de risque ?

Nous avons fait le point avec :

- **Frédéric Van Dieren**, Sales Director - Broker Channel (AG).
- **Jeroen Spinoy**, Directeur Commercial (Allianz Belgique).
- **Fernando Diaz**, CEO (Europ Assistance Belgium).
- **Vincent Pécasse**, Head of Marketing & Customers Solutions (Ethias).
- **Frank Vanhoonacker**, Underwriting Manager Professional Liability and Cyber. Financial Lines (AIG).
- **David Destappes**, Directeur Product Offering & Pricing Non-Life (Groupe P&V).
- **Gunter Uytterhoeven**, Chief Marketing Officer (AXA Belgium).
- **Patrick Cauwert**, CEO (Feprabel - Fédération des courtiers en assurances & intermédiaires financiers de Belgique).

Sur base des réponses émises, il apparaît très clairement que les assureurs continuent à évoluer et à apporter des solutions qui rassurent les assurés. Suite à la pandémie liée au coronavirus, ils ont étendu les garanties de leurs contrats existants. Mais ce n'est pas tout : les assureurs s'adaptent à la mobilité des assurés, en proposant des couvertures étendues, et en prenant en compte les risques cybernétiques (panne informatique, perte des données, piratage informatique, cybercriminalité...). Cette table ronde fait le tour de la question en donnant de nombreux exemples concrets.

1. LES ASSUREURS ET LE CORONAVIRUS

Comment couvrez-vous les risques de pandémie ? Avez-vous prévu d'étendre certaines garanties de contrats suite à l'apparition du coronavirus (covid-19) ? Si oui, lesquelles ?



► **Frédéric Van Dieren**

Sales Director -
Broker Channel, AG

► Dans cette période difficile liée au coronavirus, AG soutient aussi bien les particuliers que les entreprises. En effet, en plus des mesures sectorielles, AG propose des solutions souples pour les besoins spécifiques des entreprises et des travailleurs afin de rester « supporter de leur vie » dans le contexte incertain de la pandémie qui nous touche.

• **Soutien aux entreprises du secteur horeca :** de nombreux restaurants, snackbars... ont réorienté leur activité en livrant leurs préparations à domicile. Pour ne pas faire peser une charge supplémentaire sur ces entreprises, AG a décidé que ses clients horeca (ayant une assurance Accidents du Travail et/ou RC Entreprises) ne devront pas déclarer ces activités supplémentaires temporaires et seront assurés gratuitement le temps de la crise liée au coronavirus.

AG couvre aussi temporairement les véhicules privés des exploitants horeca ou de leur personnel pour usage professionnel (livraison à domicile). Cette couverture est appliquée automatiquement et sans adaptation des conditions contractuelles.

De plus, tous les restaurants ayant souscrit chez AG la couverture **Pack Modulis Restaurant** en complément à leur contrat Top Commerce reçoivent une intervention forfaitaire de 2.000 EUR pour « impossibilité d'exploiter le restaurant ». Concrètement, cela représente une intervention supplémentaire totale de plus d'1 million EUR pour le secteur horeca.

• **Télétravail :** AG considère le télétravail temporaire (mais de longue durée) comme un télétravail occasionnel. Les entreprises ne sont donc pas obligées de communiquer cette activité spécifique et les employés sont automatiquement et sans conditions supplémentaires assurés pour un accident répondant aux conditions des accidents du travail.

De plus, le matériel que l'employé utilise à la maison pour son télétravail est automatiquement assuré dans l'assurance habitation AG de l'employé.

• **Médecins, personnel soignant, aidants... :** dans la lutte contre le coronavirus, la responsabilité éventuelle des médecins engagés est assurée dans cette activité additionnelle. Les médecins qui ont souscrit chez AG une assurance RC Médicale sont aussi automatiquement assurés pour cette activité dans le cadre de la crise du coronavirus.

Nous offrons par ailleurs une couverture additionnelle et sans surprime pour le personnel aidant s'étant proposé auprès des autorités comme réserve médicale et qui, dans ce cadre, effectue des activités non-rémunérées dans les institutions de soins (assurées chez AG) pour soutenir le personnel existant.

• **Incapacité de travail :** les personnes atteintes par le coronavirus peuvent bénéficier, en cas d'**incapacité de travail** ou de décès, de deux garanties :

a) **Familis Protection budgétaire :** à partir d'un seul contrat en Familis (dossier de globalisation de leurs assurances pour les particuliers), l'assuré bénéficie déjà et gratuitement de la Protection Budgétaire Familis, qui octroie jusqu'à 6 mois de remboursement de primes en cas d'incapacité de travail d'un mois minimum ou de décès.

b) **Familis Protection :** à partir de trois contrats, la garantie Familis Protection offre automatiquement à l'assuré ou à son partenaire, jusqu'à 12 mois de remboursement de primes en cas de décès ou d'incapacité de travail de plus d'1 mois.



► **Jeroen Spinoy**

Directeur commercial,
Allianz Belgique

► Aucun secteur n'est épargné par la pandémie du coronavirus. Le bon sens, la flexibilité et le respect doivent être les maîtres-mots dans la situation actuelle. En cette crise particulière du covid-19, les défis ne manquent pas. Allianz Belgique adapte ainsi certaines garanties en faveur de ses assurés pendant toute la durée des mesures gouvernementales en vigueur.

• De manière globale, pour l'ensemble des activités commerciales, la **livraison à domicile** est désormais prise en charge par les polices **Accidents du Travail, Perte d'exploitation et Auto**.

• Les autres adaptations portent sur des couvertures plus spécifiques. Les télétravailleurs profitent ainsi de conditions plus souples au niveau de l'assurance Accidents du Travail. Le matériel et les équipements informatiques fixes et portables sont couverts plus largement.

• **Le personnel (para) médical** qui apporte son aide dans le cadre de ses activités professionnelles jouit lui aussi d'une protection plus importante.

• Les conditions relatives à l'assurance **Tous Risques Chantier** sont également assouplies pendant la période d'arrêt des travaux, pour autant que toutes les mesures de précaution soient prises par les assurés.

• Pour les **polices Auto**, il n'y aura pas de recours contre les conducteurs de moins de 26 ans suite à un accident lors d'une livraison à domicile ni pour les véhicules qui ne seraient pas en ordre de contrôle technique (en raison de la fermeture). En outre, les entreprises qui doivent temporairement fermer peuvent, sous certaines conditions, bénéficier d'une aide sur le plan financier.

• D'autre part, la compagnie suit naturellement de près **l'évolution des marchés financiers** pour informer toutes ses parties prenantes au sujet des fonds.



► **Fernando Diaz**

CEO, Europ Assistance
Belgium

► Dans le cadre de l'assistance voyage, Europ Assistance Belgique assistera ses assurés en cas de problème médical sur place, mais devra toujours se conformer aux décisions prises par les autorités locales et aux règles sanitaires imposées par les autorités compétentes (par exemple en cas de quarantaine).

• Pour l'assurance annulation **NoGo** d'Europ Assistance Belgique, **les risques liés à des épidémies ou pandémies ne sont pas couverts**. Ainsi, la crainte du voyageur de se rendre vers une destination à risque ou l'impossibilité de se rendre dans une zone, pour laquelle il existe un avis de voyage négatif émis par le SPF Affaires Etrangères, n'est pas un élément couvert par nos contrats d'annulation.

La législation impose aux voyageurs, tour-opérateurs et/ou compagnies aériennes de proposer à leurs clients dans ces circonstances particulières une solution d'annulation, de report ou de modification de voyage. Depuis le début de la crise, la recommandation essentielle que nous faisons à nos clients est de prendre contact, en premier lieu, avec leur organisateur de voyage, leur transporteur et leur prestataire d'hébergement afin de voir quelle est la solution qu'ils proposent.

• Indépendamment de ce fait, il est évident que **toute personne couverte qui tomberait malade de covid-19 avant son voyage bénéficie de la couverture du contrat d'annulation voyage NoGo**. La pandémie a frappé durement tous les acteurs qui ont un lien direct ou indirect avec le secteur du voyage. Les assureurs n'y échappent pas. Nul doute qu'à l'issue de la crise, un grand nombre d'acteurs en tireront les enseignements nécessaires afin de s'armer et de se préparer à une éventuelle récurrence et de répondre efficacement aux attentes du marché et des consommateurs.



► **Vincent Pécasse**

Head of Marketing &
Customers Solutions, Ethias

► Reconnaissons-le, la crise liée au covid-19 en a surpris plus d'un dans son ampleur et il s'agit là d'un enseignement auquel nous devons tous réfléchir. Nous avons l'obligation morale de transformer cette période particulière et très douloureuse pour certains, en une réelle opportunité pour à la fois se remettre profondément en question et surtout compléter la gamme de services et de produits protégeant davantage encore nos assurés afin de leur permettre d'affronter pareils aléas avec un minimum de questionnement, d'embarras et maximum d'aide de notre part.

Dans cette optique, le secteur de l'assurance, par la voie d'Assuralia, a déjà pris certaines mesures exceptionnelles et Ethias a décidé d'aller plus loin encore au bénéfice du personnel et des bénévoles du secteur hospitalier et ce, aussi longtemps que durera la crise du covid-19.

Parmi ces mesures citons :

• **Responsabilité Civile médicale**

a) Dans le cadre des contrats d'assurance de la responsabilité civile professionnelle (RC médicale), les garanties sont également acquises lorsque les assurés sont amenés à exercer en dehors de leurs spécialisations et/ou compétences normales. Les activités liées à la téléconsultation sont également couvertes.

b) Les étudiants en médecine appelés en soutien des hôpitaux et les médecins retraités qui prêteraient leur concours sont également couverts en responsabilité civile professionnelle (RC médicale).

• **Responsabilité civile générale et/ou accidents du travail**: Ethias a également décidé d'offrir à ses assurés du secteur hospitalier disposant déjà d'une couverture « responsabilité civile générale et/ou accidents du travail » une extension gratuite de ces

assurances pour l'ensemble des **bénévoles** mobilisés en ce compris les étudiants et les médecins retraités.

Cela signifie que nous couvrons gratuitement la responsabilité que les bénévoles pourraient encourir dans le cadre de ces activités organisées par l'entité assurée et liées à l'aide apportée à la gestion de la crise liée au coronavirus, de même que les conséquences d'un accident corporel qui pourrait leur survenir (sur le trajet ou pendant les activités), à l'exclusion de celles engendrées par une contamination par le covid-19.

• **Personnel détaché**: les membres du personnel qui sont détachés à d'autres activités continuent de bénéficier des diverses couvertures d'assurance souscrites par l'institution hospitalière.



► **Frank Vanhoonacker**

Underwriting Manager
Professional Liability and
Cyber Financial Lines, AIG

► La question que tout le monde se pose aujourd'hui est de savoir comment le risque cybernétique a changé avec l'augmentation spectaculaire du travail à distance.

Le nombre de travailleurs à domicile est énorme. Ces personnes utilisent fréquemment leur propre ordinateur, qui est en général moins bien protégé que les systèmes de l'employeur, ce qui le rend plus vulnérable aux virus et logiciels malveillants. De plus, bon nombre de ces personnes n'ont pas l'habitude de travailler à domicile et sont une proie facile pour les criminels qui parviennent à dérober des mots de passe en prétendant être le responsable informatique par exemple.

• Les responsables de la sécurité des systèmes d'information des sociétés ont donc une grande responsabilité en termes d'éducation du personnel et de l'amélioration générale des systèmes de protection et de détection. Par exemple, les entreprises peuvent envisager de mettre en œuvre des procédures standard telles que l'utilisation de VPN, l'authentification à deux facteurs et la sécurité pour empêcher les courriels de phishing d'entrer sur le réseau.



► David Destappes

Directeur Product Offering & Pricing Non-Life, Groupe P&V

• La pandémie n'est pas un risque exclu par nos conditions générales. Dans le cadre, par exemple, de nos assurances vie, ses conséquences, telles l'incapacité de travail ou le décès, sont couvertes.

En complément dans le cadre de cette crise sanitaire, nos mesures destinées à soutenir économiquement nos clients et celles du secteur liées au confinement sont nombreuses et amènent les assureurs à aménager procédures et dispositions contractuelles.

• Pour les **assurances vie individuelles et de groupe**, nous avons assoupli la souscription des contrats et l'indemnisation des sinistres incapacité de travail sans examen médical, vu l'impossibilité actuelle d'avoir un rendez-vous médical non urgent. En outre, pour alléger l'impact financier de la crise pour les clients particuliers, indépendants, entrepreneurs ou PME, le Groupe P&V a pris une série de mesures comme le report temporaire du paiement des primes avec maintien des garanties pour ceux qui affrontent une baisse importante de leurs rentrées financières, ou la continuation de toutes les couvertures de risques en faveur des travailleurs en chômage technique.

• Dans le cadre de nos **assurances Non Vie**, des extensions de garantie sont offertes depuis le début du confinement, sans coût supplémentaire, aux établissements **horeca** et aux **PME** pour leurs contrats auto, RC entreprises et accidents du travail. Cela permet notamment à ceux qui poursuivent leur activité via des **livraisons ou du take-away**, ou qui étendent les possibilités de télétravail pour leur personnel, de rester complètement assurés.

• Les particuliers n'ont pas été oubliés et bénéficient toujours d'interventions urgentes à leur habitation ou leur véhicule. La **couverture RC Famille** a été étendue pour les accidents de la vie privée, en cette période où les risques domestiques augmentent, vu le temps passé par les familles à la maison.

• Enfin, en soutenant la plateforme **toutlemondeOK.be** axée sur le contrôle du stress face à la crise, le Groupe P&V veille à la santé psychologique de tout un chacun.



► Gunter Uytterhoeven

Chief Marketing Officer, AXA Belgium

• En principe, les assurances non vie destinées aux entreprises ne couvrent pas les dommages consécutifs à une pandémie telle que le covid-19. Toutefois, nous couvrons la responsabilité de nos clients en cas de faute ou s'il y a lien de causalité avec le déclenchement de la maladie. La couverture s'applique également en assurances de personnes, si un tel lien peut être établi en regard d'une prestation effectuée dans le cadre du travail, lorsque la loi prévoit de couvrir la maladie.

• De nombreux clients se sont vus contraints d'adapter leurs habitudes professionnelles et, dans ce contexte, nous avons prévu d'étendre certaines de nos garanties pendant la période où les mesures gouvernementales relatives au covid-19 sont d'application.

- Pour le **personnel médical et paramédical**, sur la ligne de front du combat contre le coronavirus, nous avons prévu une extension des assurances **RC Exploitation** et **RC Professionnelle** lorsque ce personnel apporte une assistance aux patients.

- L'**assurance Accidents du Travail** s'applique temporairement au **personnel dont la fonction a été adaptée** pour le bon fonctionnement de l'activité ainsi qu'aux **livraisons à domicile**, incontournables en période de confinement, également couvertes par la **RC Exploitation**.

- A l'heure actuelle, les commandes non-food, livrées à domicile, ne peuvent passer que par internet, ce qui provoque une

augmentation très importante du **commerce en ligne**. C'est la raison pour laquelle nous avons temporairement étendu les garanties de l'assurance **Cyber Protection** à la perte de chiffre d'affaires en cas de commerce en ligne pour les entreprises qui, vu les circonstances, prévoient ce type de vente.

- Le **cadre du télétravail** se voit appliquer les couvertures de l'assurance **Accidents du Travail**, de l'assurance **Droit commun** (extra-légale) et du **matériel informatique**, matériel également assuré durant les trajets entre l'entreprise et le lieu de télétravail.

- Dans le **secteur de la construction**, si la durée prévue des chantiers est dépassée du fait de mesures liées au covid-19, nous prolongeons de 3 mois les garanties de l'assurance **Tous Risques Chantier** pour les valeurs assurées jusqu'à 5 millions d'euros.

- Citons enfin «**Doctors Online**» : AXA a décidé d'étendre temporairement son service de consultation médicale en ligne, et de le mettre gratuitement à disposition de toutes les personnes qui se sentent malades et suspectent d'être infectées par le coronavirus.



► Patrick Cauwert

CEO, Feprabel

• La situation actuelle est exceptionnelle et imprévisible. Il faut donc faire preuve de beaucoup d'humilité en cette matière et actuellement personne ne peut prédire l'évolution exacte de la maladie et ses conséquences futures. Il est évident que les produits vont évoluer et que de nouvelles formes de couvertures verront le jour, pour un futur problème. L'assurance se base sur les statistiques du passé pour calculer des primes qui permettent de mutualiser le risque. Nous devons évoluer vers des couvertures de type «**Tout Risques Sauf**» (tout est

couvert, sauf certaines exceptions clairement mentionnées) de manière globale et pas simplement par «péril» (en ne couvrant que tel ou tel dommage).

Pour ne donner qu'un exemple parmi d'autres, actuellement l'assurance «**perte d'exploitation pour une entreprise**» est liée à la garantie de base Incendie. Pour faire face à des risques futurs que nous ignorons ou minimisons (comme c'était le cas de la pandémie), il faut couvrir la perte d'exploitation... qu'elle qu'en soit la cause. Il suffira alors de bien être attentif aux exclusions, mais ce sera plus clair, plus sûr et plus transparent pour les consommateurs. En effet, même si le coronavirus constitue un évènement pouvant causer une perte

financière, il n'engendre pas, pour autant, un dommage matériel. La garantie perte d'exploitation ne s'applique donc pas dans ce cas et les entreprises ne peuvent pas être indemnisées pour compenser la perte financière. Une couverture du type «Tout Risque, sauf» permettrait d'indemniser ce type de dommage.

- En général, les courtiers qui sont sur le terrain proches des clients sont les moteurs des innovations en assurance. Ils répercutent les demandes et poussent les assureurs à innover en jouant sur la concurrence entre les divers les compagnies. Le courtier répond aux attentes et besoins du client : le consommateur attend une couverture, mais il est nécessaire de baliser cela en tenant compte des besoins

réels (ni trop de couvertures pour limiter le coût, ni trop peu pour éviter de mauvaises surprises). L'équilibre provient surtout d'une information minutieuse qui est donnée.

Tout le monde est parfaitement conscient que TOUT n'est pas couvert mais l'important, et c'est le rôle du courtier, c'est de le savoir avant qu'un sinistre ne se produise. Le courtier connaît son client et à partir de produits divers de plusieurs compagnies peut adapter la solution en fonction de chaque client. En résumé, il fait du sur mesure à partir du matériel «prêt à porter» fourni par les entreprises d'assurances. Il est aussi au courant des nouveautés de toutes les compagnies et peut dès lors facilement suivre et adapter les couvertures de ses clients.

2. MOBILITÉ : CELA BOUGE DU CÔTÉ DES ASSUREURS

Indépendamment du covid-19, la mobilité est un thème qui passionne le Belge qui utilise de plus en plus des engins liés à la «mobilité douce» (vélos classiques, vélos électriques, hoverboards, mono-roues, trottinettes, ...). Quelles sont les initiatives concrètes prises pour faciliter la mobilité de vos assurés ?



AG

- Nous proposons une mobilité totale, grâce à l'octroi d'un véhicule de remplacement. Ainsi, grâce à la Top Assistance ou la **Top Mobility & Travel Assist**, les clients assurés chez AG peuvent toujours compter sur un véhicule de remplacement jusqu'à 15 jours (et un budget mobilité supplémentaire de 150 EUR si le véhicule n'est pas réparé après 15 jours).

- Avec «l'assistance immédiate» en RC Auto, si le véhicule est remorqué, le client est ramené à son domicile en taxi. Ensuite, un véhicule de remplacement est prévu pour 1 jour (maximum

3 jours en cas de week-end), avec prolongation possible à un tarif avantageux à charge de l'assuré.

«AG toujours à vos côtés»: plus que jamais, AG souhaite confirmer son engagement auprès de ses clients, en collaboration avec ses partenaires de distribution, courtiers indépendants, agents Fintro et agents BNP Paribas Fortis qui sont toujours disponibles pour tout conseil. Dans cette période unique, nous restons «supporter», afin que chacun continue de prendre soin de sa santé et de celle de ses proches.

ALLIANZ BELGIQUE

Allianz est présente dans de nombreux domaines de la mobilité comme en attestent les exemples concrets ci-dessous de couvertures destinées à faciliter la mobilité des assurés.

- Nous avons observé ces dernières années que la part des accidents de la route au sein des accidents du travail était en constante augmentation, avec des conséquences souvent très graves. Forte de ces constatations, Allianz a lancé l'outil **Roadsafe**. Accessible à tous sur allianz.be, il permet, en quelques questions, d'avoir une meilleure compréhension de la prévention des accidents sur le chemin du travail ou lors des déplacements professionnels. L'aspect préventif est capital et doit figurer dans les priorités de tout employeur à travers des mesures propices à favoriser la sécurité du personnel.

- Notre assurance **Family Plan** offre une **solution à une mobilité plus écologique** en couvrant les dommages causés à des tiers lorsque l'assuré se déplace avec un vélo électrique, un hoverboard, un segway, un mono-roue ou un fauteuil roulant électrique. Elle inclut également automatiquement une assistance vélo (y compris aussi pour le vélo électrique).

- Nous assurons par ailleurs plusieurs sociétés de **voitures partagées**. À Gand, c'est la compagnie Battmobiel qui a opté pour nos services. En ces circonstances particulières, soulignons qu'elle met gratuitement ses voitures à la disposition des prestataires de soins et des bénévoles qui fournissent des masques et de la nourriture. Depuis 4 ans, Allianz travaille aussi avec Snappcar.nl. Il s'agit d'une des plus importantes communautés

en ligne permettant aux personnes qui le souhaitent de partager leur véhicule avec d'autres, tout en leur garantissant d'être parfaitement couverts.

- À un niveau plus large, la compagnie a aussi lancé l'étude «**Mobility of the future**» qui se penche sur les évolutions et tendances à venir dans l'industrie mondiale de la mobilité d'ici 2040. La compagnie est aussi le partenaire officiel du championnat de formule E et sponsorise les courses de la Drone Racing League.

EUROP ASSISTANCE BELGIUM

- **L'assistance technique d'Europ Assistance évolue constamment** : l'assistance dépannage des véhicules à combustion, des véhicules hybrides, électriques et motos pour cause de panne ou d'accident prévoit entre autres les prestations habituelles de dépannage sur place et de remorquage.

Dans nos formules d'assistance annuelles, ces prestations sont complétées par **un budget de continuation de voyage**. Il offre aux assurés une grande flexibilité et leur permet de choisir entre un véhicule de remplacement ou une autre solution de mobilité (billet de transport, taxi, voiture partagée...) afin de poursuivre leur voyage ou leur séjour durant le temps d'immobilisation de leur véhicule. Par ailleurs, les nouvelles formules d'assistance tiennent également compte de certaines contraintes, comme les frais de signalisation facturés suite à une panne ou un accident sur une autoroute.

- Depuis 2019, Europ Assistance Belgique propose une **application en ligne en cas de problème sur la route ou lors d'un problème médical**, en Belgique ou à l'étranger. Le client ouvre l'app sur son smartphone, confirme son profil, est géolocalisé et décrit le problème (batterie, pneu crevé...). L'assistant est mis au courant et contacte le dépanneur le plus proche et le plus apte à aider l'automobiliste. Le dépanneur sélectionné se rend sur les lieux, l'automobiliste étant averti de son arrivée imminente et pouvant suivre l'avancement de son dossier.

- Europ Assistance Belgique a également introduit dans ces nouvelles formules d'assistance la notion de dépannage des «**moyens de locomotion légers**» et des vélos (électriques ou non). Ces prestations d'assistance mobilité prévoient pour ces véhicules et les assurés le dépannage ou le transport vers un réparateur ou vers le domicile de l'assuré en cas d'immobilisation.

- Aujourd'hui, le marché de l'assistance fait face à de nouveaux défis, au rythme des changements de notre société. Les consommateurs recherchent toujours plus de service et de personnalisation. Le secteur automobile connaît des développements technologiques majeurs. Les préoccupations environnementales imposent de nouvelles solutions de transport, plus douces et écologiques. La mobilité évolue et l'assistance s'adapte, elle aussi.

L'objectif d'Europ Assistance Belgique est non seulement de continuer à fournir une assistance qualitative qui répond aux besoins actuels des usagers, mais aussi de s'adapter à leurs nouveaux modes de vie et de transport. C'est pourquoi Europ Assistance lancera bientôt une formule innovante qui - via une application - **permettra aux personnes qui sont victimes d'une panne ou d'un accident de choisir et de réserver le moyen de transport le plus adapté à leurs besoins** (voiture de remplacement, voiture (partagée), transports en commun (bus-tram-méto-train), taxis, mobilité douce...) et ce conformément au budget de mobilité qui leur est octroyé.

ETHIAS

Quotidiennement, Ethias récompense les comportements responsables à travers ses produits d'assurance et ses services.

- Tous les comportements en faveur d'une mobilité toujours plus responsable et écologique sont récompensés avec l'assurance «moins de 10.000 km», **un tarif spécifique pour les véhicules verts**, des récompenses pour les comportements responsables au volant (joker associé à des réductions de prime), l'offre spécifique «**Ethias Young Drivers**», la mobilité douce couverte gratuitement dans l'assurance Familiale et l'assurance 6 roues.

L'offre d'Ethias est vraiment multiple et variée :

- En 2018, la multitude d'engins de déplacement de mobilité douce ainsi que l'engouement croissant pour ces nouveaux engins a poussé Ethias à développer une offre complète d'assurances spécifiques et à la carte. **Ethias Bike & More** est une solution pour tous les types d'engins de déplacement de mobilité douce : vélos classiques, vélos électriques, hoverboards, mono-roues, trottinettes, ... En complément de l'extension de notre couverture Familiale à la Responsabilité Civile et la Protection Juridique, Ethias Bike & More comprend 4 couvertures aux choix du client : conducteur & passagers, vol, dégâts matériels (y compris l'incendie) et dépannage en Belgique.

- **Mise en avant des véhicules électriques** : aujourd'hui, la voiture électrique devient de plus en plus une alternative pour un nombre croissant de personnes, mais ce type de véhicule reste cher à l'achat. Afin d'aider le consommateur dans son choix, Ethias a récemment initié une campagne promotionnelle dont le focus est mis sur ces «voitures vertes». Les conducteurs de voitures électriques ou de véhicules à motorisation hybride dont les émissions de CO₂ ne dépassent pas 100 grammes bénéficient de tarifs réduits (véhicule hybride : réduction de 20% sur la prime RC et sur l'omnium; véhicule électrique : réduction de 30% sur la RC et sur l'omnium).

- **Assistance pour tous les véhicules en faveur de la mobilité** : avec nos contrats Assistance, nous offrons depuis de nombreuses années une couverture assistance pour les motos, les voitures et les camionnettes. Depuis 2018, nous proposons une solution d'assistance en Belgique pour les vélos et les autres engins de

déplacement avec la formule Bike & More. Enfin et depuis le 1er octobre 2019, les cyclomoteurs peuvent également être dépannés grâce à la formule Assistance Car&Family.

- **Promouvoir et encourager la mobilité alternative** : en 2019, Ethias a lancé à destination de ses clients B2B, l'assurance **Mobility & More**, laquelle a pour but de garantir la mobilité multimodale des assurés collaborateurs d'un employeur (preneur d'assurance) lors de leurs trajets professionnels quotidiens (trajets domicile - lieu de travail et déplacements professionnels).

Sont couvertes les garanties Assistance (dépannage - remboursement des frais de transport dans certains cas de défaillance des transports publics), Omnium, Accidents corporels, Responsabilité Civile, Protection Juridique et Vol, Incendie ou encore Dégâts matériels pour les objets personnels. Les voitures ne sont assurées que s'il s'agit de voitures partagées ou en cas de grève/défaillance des transports publics.

Là où le champ d'application des polices d'assurances traditionnelles souscrites pour les divers moyens de transport s'arrête, «**Mobility & More**» prend le relais pour promouvoir une mobilité alternative et encourager les collaborateurs de nos clients à utiliser d'autres moyens de transport que la voiture tout en leur offrant une couverture complète en cas de problème.

- **Assurance familiale d'Ethias** : dès 2018, la garantie a été améliorée pour répondre aux nouveaux besoins des clients en termes de mobilité. Elle couvre désormais automatiquement et gratuitement tout dommage corporel et/ou matériel causé à un tiers à l'occasion de l'utilisation d'engins de déplacement dits de mobilité douce jusqu'à 45 km/h, tels que les vélos, vélos électriques (avec ou sans aide au pédalage), gyropodes (segways), monocycles, hoverboards, trottinettes électriques, chaises roulantes électriques, pour autant que ces engins ne requièrent pas d'immatriculation.

Ce faisant, Ethias a su anticiper le changement législatif qui autorise désormais la couverture des véhicules de moins de 25 km/h dans le cadre d'une assurance Familiale mais Ethias est également allée plus loin que ce que la loi du 22 mai 2019 ne prévoit, puisque nous acceptons de couvrir les engins circulant jusqu'à 45 km/h à l'exclusion des vélos électriques autonomes qui requièrent une immatriculation.

GROUPE P&V

S'il est un domaine où les habitudes changent rapidement, c'est celui de la mobilité. Le Groupe P&V, dans son écosystème Mobility, suit au plus près toutes les tendances en cette matière.

Rares sont ceux qui utilisent encore un seul moyen de transport. Face à une mobilité multimodale, nous voulons que les usagers soient suffisamment protégés dans toutes leurs

façons de se déplacer. Nous avons développé en 2019, pour la mobilité classique, une offre moderne, flexible et modulaire que le client adapte facilement à ses besoins du moment.

- Nous avons étendu notre système WeCover (il permet au jeune conducteur, pour plus de sécurité et de prévention, d'enregistrer les paramètres de sa conduite) à tous les assurés qui le souhaitent, et même aux non clients. **WeCover** c'est mieux comprendre et optimiser sa conduite. C'est aussi une assistance en cas de panne, de vol ou d'accident.

Depuis deux ans, nous disposons de plateformes conviviales qui facilitent, sécurisent et accélèrent l'aspect administratif.

En 2020, nous voulons nous concentrer sur la mobilité verte et de loisirs, via de nouveaux produits et des partenariats alliant proximité et technologie.

- Pour conscientiser les clients à la diversité de leurs moyens de transport, **notre simulateur MonMobimix®** donne une vue complète de la façon de se déplacer et des assurances qui en découlent. Pour aller au-delà de l'assurance et accompagner nos clients, peu importe leur façon de bouger, nous nous sommes alliés à la start-up **Skipr**. Elle propose une app intuitive et gratuite qui centralise les offres de services de transports publiques, partagées ou privées. Gain de temps assuré!

- La mobilité verte, symbolisée par le vélo, a le vent en poupe. Notre produit d'**assurance vélo** fait du client l'acteur de sa mobilité. Le produit 100% digital, accessible par PC, smartphone ou tablette, se gère comme un abonnement mensuel, par carte de crédit. Couvrant tous les types de vélos et les engins électriques alternatifs, il est complété par des services d'assistance, de dépannage, et par des aspects de sécurité pour le cycliste et le vélo.

Mobilité et loisirs étant indissociables, nous avons testé et allons développer une assurance à la demande pour les motards utilisant leur véhicule seulement lors de balades détente. Et notre offre Moto a été complètement revue.

- Pour intégrer les nouvelles formes d'utilisation partagée des biens, nous avons un partenariat avec **Yescapa**, une plateforme de **location de camping-cars** entre particuliers, pour offrir une solution d'assurance inédite qui couvre le conducteur lors de cette location.

Par la diversification de nos produits et partenariats et l'adéquation entre nos offres et les besoins du client, un nombre grandissant de personnes accède à l'assurance.

AXA BELGIUM

- La crise actuelle démontre l'importance du secteur de la **logistique et des transports**. Nos assurés qui utilisent une camionnette

pour leur activité professionnelle peuvent disposer, suite à un accident ou une panne, d'une camionnette de remplacement et, sur demande et moyennant paiement, d'un upgrade vers une camionnette frigorifique ou de plus grande dimension.

Pour les poids lourds, AXA dispose également, depuis plus de 10 ans, d'un produit **Global Truck Insurance (GTI)** incluant les services d'assistance et, en option, la couverture de la panne et de la crevaison.

- Dans le cadre de l'**assistance auto**, des solutions sont proposées pour une mobilité assurée jusqu'à la fin du confinement. Car même en période de confinement, les voitures peuvent tomber en panne! Les garages et agences de location étant pour la plupart fermés, AXA trouve la meilleure solution pour dépanner les assurés.

Quel que soit le profil de nos clients, que leur dossier ait été introduit avant, pendant ou après la période de confinement, AXA Assistance analyse la situation et une solution leur est proposée pour répondre au mieux à leurs besoins de mobilité durant cette période singulière. Une attention toute particulière est accordée aux professions prioritaires (corps médical, policiers, garde de sécurité, employé de la distribution...) pour leur proposer une voiture de remplacement et leur garantir une mobilité jusqu'à la fin du confinement.

3. RISQUES CYBERNÉTIQUES: DE LA COUVERTURE À LA PRÉVENTION

Suite au développement des nouvelles technologies de l'information, les risques cybernétiques sont de plus en plus nombreux. Quelle est votre vision sur ce « nouveau » risque? Proposez-vous une assurance couvrant ce type de risque?

ALLIANZ BELGIQUE

- Deux tiers des entreprises belges ont déjà été victimes de cybercriminels. Dans 9% des cas, elles ont subi une perte financière de plus de 10.000 euros. Les entreprises ont conscience des risques cybernétiques mais comptent souvent sur leurs fournisseurs informatiques pour les prémunir contre ceux-ci. Cela ne suffit pas.

La prévention doit être la plus complète possible. Nous offrons aux entreprises la possibilité de mesurer rapidement leur degré d'exposition aux risques cybernétiques en répondant à quelques questions, grâce à notre outil CyberSafe, disponible sur allianz.be et lauréat du trophée Decavi Prévention Non-Vie 2019. Sur base des résultats, les entreprises peuvent ensuite établir un plan de prévention et une politique de sécurité.

Si de telles mesures rendent la tâche des pirates plus ardue, le risque d'une attaque demeure toujours. Ceci est encore plus criant dans ce contexte de coronavirus, où le confinement, le télétravail et l'inquiétude ambiante constituent le terreau idéal pour les pirates.

- À travers son réseau de courtage, Allianz propose ainsi **Cyber Plan**, une assurance complète reposant sur les 4 piliers. Le premier concerne la responsabilité de l'assuré, particulièrement intéressante en cas de perte de données ou d'amende. Le second porte sur les dommages commerciaux et couvre la perte subie par l'entreprise à la suite d'une interruption du système informatique en cas de cyberattaque par exemple (un piratage lié au coronavirus peut, bien entendu, être pris en charge). Le troisième a trait à la gestion de crise et couvre les coûts d'assistance et de service. Le quatrième enfin est lié à la cyber-extorsion et au vol cybernétique.

EUROP ASSISTANCE BELGIUM

Le Groupe Europ Assistance analyse actuellement la problématique liée aux cyberrisques et à la sécurisation des données afin de pouvoir proposer une solution à ses clients dans un grand nombre de ses filiales. L'impact de ces risques et les besoins des consommateurs sont variables selon les pays. Le but est, à terme, de lancer un produit d'assistance dans ce domaine qui répond aux préoccupations des consommateurs

de chaque pays concerné, dont les consommateurs belges.

ETHIAS

- Au cours de ces 5 dernières années, 75% des entreprises belges ont été confrontées à une fraude ou à une tentative de fraude. Or, seules 10% à 20% de ces entreprises sont assurées contre la cybercriminalité. De plus, la cybercriminalité ne cesse d'augmenter et encore plus maintenant que la plupart des employés prestent en télétravail. Dès lors, une couverture des cyber-risques est cruciale pour les entreprises mais aussi pour nous tous (personnes physiques) qui en ces périodes de confinement usons et abusons de nombreux outils digitaux soumis à la malveillance de certains.

Et il n'y a pas que les entreprises qui sont la cible des hackers. Les collectivités et plus particulièrement les communes sont également des proies potentielles. La commune de Willebroek en a fait les frais en début d'année. Elle s'est vue réclamer une rançon par les hackers pour débloquer la plupart de ses services communaux.



• Ethias n'a pas attendu cette évolution. Elle a été la première compagnie d'assurance (bien vite imitée par la concurrence) à proposer à ses clients collectivités (les petites communes dans un premier temps) un produit **Cyber Protection**.

Cette assurance couvre autant la perte de données que la responsabilité civile suite à une cyberattaque (vol des données et violation de leur confidentialité, extorsion, phishing, actes de malveillance, virus, hacking...) pouvant entraîner également des risques de réputation, de sécurité, de continuité des affaires et des risques vis-à-vis des tiers... Ce produit est une couverture d'assurance combinée à un service d'assistance complet puisqu'il allie les garanties d'assurance proprement dites à un accompagnement en matière de prévention des risques de sécurité et une intervention d'experts en gestion de crise et en cyber-sécurité en cas de sinistre.

Au vu de l'évolution galopante de cette problématique, Ethias travaille actuellement à l'amélioration de son produit Cyber Protection afin d'étendre sa cible de clientèle, améliorer les garanties offertes à ses clients et mettre en place de nouveaux partenariats pour être encore plus performante dans l'audit des risques et la gestion de crise.

AIG

• Depuis les années 90, les ordinateurs sont entrés dans notre vie quotidienne, aussi bien dans la vie privée que la vie professionnelle. Ce sont des outils très utiles permettant de faciliter la recherche et l'envoi d'informations et rendant la communication beaucoup plus efficace qu'avant. Mais personne n'aurait pu s'imaginer que ces «machines» prendraient un rôle aussi crucial et central dans tous les aspects de notre vie 20 ans plus tard.

Malheureusement, cette nouveauté a également entraîné des désavantages. Ces systèmes et logiciels ont démontré de grandes faiblesses au niveau de la protection et la sécurité des données. Et pire encore, on les ignorait complètement. Ces dernières années, la prise de conscience a augmenté, mais en même temps les dangers ont explosé substantiellement: nous ne sommes plus victimes d'un simple virus inventé par des

individus malintentionnés, mais nous sommes confrontés à des armées de criminels hyper professionnels, spécialisés dans le vol et le verrouillage de données et de systèmes industriels entiers. Tout cela dans un seul but: gagner de l'argent.

Mais le risque cybernétique va bien au-delà des activités criminelles: la simple perte involontaire de données confidentielles ou une panne informatique dans les sociétés peuvent causer des dommages financiers énormes.

• Toutes ces menaces forment la base des risques cybernétiques pour lesquels les assurances traditionnelles n'offrent pas de solutions. Afin de répondre à cette demande, l'assureur AIG a développé sa police **CyberEdge**. Ce qui caractérise un incident de type «Cyber» est qu'il provoquera, dans la plupart des cas, une série de dommages divers.

Un exemple typique sont les cryptolockers: les criminels parviennent à bloquer l'accès aux données informatiques par un encryptage et demandent une rançon afin de les libérer. Cela peut concerner des informations confidentielles, par exemple d'un hôpital, jusqu'à l'arrêt complet d'un processus industriel. Un tel incident peut résulter dans une série de dommages financiers tels que les frais de restauration du système informatique, des investigations et amendes imposées par l'Autorité de protection des données, des réclamations en responsabilité civile, la perte de bénéfices et même le paiement d'une rançon.

Ce qui rend la police CyberEdge d'AIG unique est qu'elle combine non seulement différentes couvertures afin de compenser au mieux ces pertes, mais surtout qu'elle intègre une assistance tant avant qu'après l'incident. Les assurés peuvent bénéficier de certains services et modules d'analyse de risque qui aident les assurés à réduire l'impact financier pour leur société.

Afin de délimiter clairement l'objectif d'une police cybernétique, certaines exclusions sont ajoutées. Les plus importantes sont les suivantes:

- les dommages corporels et matériels: ceux-ci doivent être couverts par des polices

responsabilité civile ou incendie;

- le vol d'argent ou de valeurs: ce risque est, en principe, couvert par des polices fraude ou infidélité;
- les améliorations: la police cyber n'a pas pour objectif de rembourser des frais exposés pour améliorer les systèmes informatiques existants;
- la guerre: ceci est une exclusion standard dans presque toutes les polices, mais il y a cependant une clause spécifique qui assure la couverture en cas d'attaques cybernétiques par des mouvements terroristes.

AXA BELGIUM

AXA propose depuis 2016 un produit adapté aux petites entreprises, indépendants et professions libérales avec des capitaux et une franchise adaptés. Nos courtiers apprécient la possibilité de la souscrire très facilement via notre outil Bizlink. Une formule avec des capitaux plus importants peut être aussi souscrite en répondant à un questionnaire très simple.

GROUPE P&V

La présence exponentielle des hackers appelle une réaction des assureurs face au risque que représentent leurs attaques. Le Groupe P&V réfléchit actuellement aux meilleures solutions à proposer aux clients en termes de prévention, de protection et d'indemnisation. Le sujet est sensible et exige une réactivité et une adaptabilité énormes, vu ses évolutions incessantes.

En attendant de développer nos propres initiatives, nous avons mis en place des partenariats avec des organisations spécialisées en la matière qui viennent en aide à nos assurés.

FEPRABEL

La pandémie par la généralisation du télétravail a mis en avant la nécessité de couvrir les risques cyber puisque le travail devient impossible si l'informatique et les télécommunications sont à l'arrêt.

La généralisation de ces produits et l'extension des couvertures sera le grand défi des assureurs pour les années à venir. Mais son développement permettra aussi d'avoir des couvertures plus globales et augmentera la mutualisation du risque, en évitant l'antisélection (seules les entreprises à risques élevés s'assurent). Il faudra aussi veiller à bien assurer les particuliers contre ces risques en permettant de les couvrir en option dans les polices incendies (piratage Home Bank, pertes de données privées, etc.)

Le courtier aura un rôle essentiel à jouer en adaptant les couvertures aux besoins exacts des entreprises et surtout en aidant les assurés en cas de sinistre, car c'est dans ces moments de stress que le chef d'entreprise peut compter sur une personne de confiance qui est à ses côtés, en toute indépendance.

Laurent Feiner

PAROLES DE VAINQUEURS...

La 16^{ème} édition des Trophées Decavi de l'Assurance Non Vie, organisée par Laurent Feiner (DECAVI) et Muriel Storrer (AIMES & Co), a désigné ses lauréats.

Ces Trophées visent à récompenser les assureurs pour la qualité de leurs produits ou encore leur innovation, au terme d'une étude approfondie réalisée par un jury d'experts. Les acteurs les plus représentatifs du marché ont été analysés de manière à atteindre une parfaite représentativité du marché (près de 80% du marché en termes d'encaissement a été analysé).

Ce jury était composé des personnes suivantes :

- ▶ **Katrien De Cauwer**, Partner Insurance & Actuarial Services, EY.
- ▶ **Laurent Feiner**, Journaliste, Administrateur délégué Decavi.
- ▶ **Yves Thiery**, Professeur invité à l'Université d'Anvers.
- ▶ **Britt Weyts**, Professeur à l'Université d'Anvers.
- ▶ **Lieviv Villance**, Maître-Assistant à la Haute

Ecole Francisco Ferrer (Institut Cooremans) et Coordinateur de la section Assurances.

- ▶ **Filip Galle (FVF)**, Administrateur FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).
- ▶ **Patrick Cauwert**, CEO, Feprabel, et Expert chargé d'enseignement aux FUCaM (UCL Mons).

Cette manifestation bénéficie en outre du soutien d'Assuralia et s'appuie sur des partenaires de choix dans le secteur, à savoir: Axis, Comarch et EY.

Une telle initiative suscite bien évidemment l'émulation parmi les assureurs en mettant en valeur notamment l'innovation et la créativité des produits (pour plus d'informations sur les critères utilisés, nous renvoyons au site www.decavi.be).



Les trophées Decavi de l'assurance permettent de communiquer positivement sur les produits d'assurance, même durant la période de crise sanitaire liée au covid-19.

COMMUNIQUER: UN ATOUT MAJEUR

Ces trophées mettent en lumière des produits et des solutions pour le plus grand bien des consommateurs en les aidant à opérer un choix en fonction de leur profil bien spécifique. A chaque moment de la vie, une solution existe en toute sécurité grâce à l'assurance, comme l'illustrent les différentes catégories retenues :

▶ MON HABITATION

Assurances Incendie habitation unifamiliale, assurance pour locataire et copropriété

▶ MA MOBILITE

Assurances RC Auto & Omnium
Assurance Protection juridique
Assurance Moto

▶ MA RESPONSABILITE

Assurance RC vie privée

▶ MA SANTE

Assurance Hospitalisation

▶ MES VACANCES

Assurance Voyage & Assistance aux personnes

▶ MON ENTREPRISE

Assurance contre les Accident du Travail
Assurance Cyberrisk
Package PME

Ces trophées permettent également d'anticiper l'évolution du marché. C'est ainsi que la catégorie « **Innovation** » (qui étudie le caractère innovant d'un service ou d'un produit) permet de découvrir des initiatives très prometteuses. Sans oublier la « **Prévention** » (qui fait de plus en plus partie de l'ADN des assureurs) et de la « **Digitalisation** » du secteur.

Enfin, ils mettent également en lumière des **campagnes publicitaires** pour leur pertinence et leur contribution à une meilleure information pour le consommateur.

En association avec les fédérations professionnelles Feprabel et FVF, ces trophées récompensent également le **courtage** grâce au vote, basé sur un certain nombre de critères, des courtiers membres de ces fédérations. Les produits gagnants afficheront toujours des caractéristiques très

intéressantes. Même si l'on sait qu'en assurance, si un produit peut convenir pour un certain type de clientèle, il se peut qu'en fonction d'un profil très spécifique ce produit ne soit pas le « maître-achat ». Tel est l'enjeu du conseil en assurance : c'est bien souvent le profil de l'assuré qui détermine le contrat à souscrire. Quoi qu'il en soit, ces produits serviront toujours de point de départ à la réflexion.

Les solutions proposées par les assureurs permettent de résoudre toute une série de besoins spécifiques: couvrir sa propre responsabilité, bénéficier d'une indemnité en cas de sinistre lié à son habitation, financer un problème lié à sa santé, etc. Mais le commun des mortels est-il vraiment conscient des bienfaits de l'assurance? Pas vraiment...

Car communiquer est un métier en soi. A ce titre, les trophées DECAVI de l'assurance constituent une opportunité incontestable de communiquer positivement sur un secteur qui fait souvent parler de lui en termes de problèmes, devant régler des sinistres, plutôt qu'en termes de solutions. Et pourtant ce sont bien des solutions que l'assurance apporte pour tous les citoyens que nous sommes!

Toute l'info sur www.decavi.be.



Laurent Feiner (Decavi) et Muriel Storrer (Aimes & Co)



▶ **Olivia Henrot**
Manager Customer Solutions -
Mobility, AXA Belgium

MA MOBILITE

Responsabilité civile Auto & Dégâts matériels

Axa Belgium - Confort Auto

Nous sommes heureux de remporter, pour la 2e année consécutive, le trophée Decavi de la meilleure assurance RC et omnium pour notre assurance auto, Confort auto.

La responsabilité civile (RC), une assurance de base? Pas chez AXA! En plus de couvrir les dégâts que nos assurés peuvent causer aux autres lors d'un accident, notre RC offre à nos assurés une série de services, tels que :

- une assistance avec le remorquage de leur véhicule et, en option, une voiture de remplacement mise à leur disposition pendant max.30 jours;
- 'BOB': qui prend en charge les réparations du véhicule et les blessures du conducteur BOB si celui-ci cause un accident avec le véhicule assuré.

D'autres avantages comme le 'Joker for you', qui empêche l'augmentation de la prime suite à un accident en tort, sont également proposés à nos clients. Par ailleurs, une ligne téléphonique et des services en ligne (déclaration d'accident, suivi de dossier, etc.) sont également disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les assister.

Envie d'une protection plus étendue? La RC peut être complétée par notre omnium, également primée cette année!

L'omnium d'AXA, une protection globale

En cas d'accident en tort, l'omnium est la seule assurance à prendre en charge les dégâts au véhicule assuré. Chez AXA, en fonction de l'âge du véhicule et des besoins de l'assuré, notre omnium se décline sous différentes formules et leur offre une protection sur-mesure.

Vous l'aurez compris, la RC et l'omnium de Confort auto, constituent des protections multi-facettes et modulables, au service de la mobilité de ses assurés. Gageons qu'une fois de plus, ce sont ces aspects qui ont séduit le jury de cette année.

Enfin, pour aider ses assurés lors de la crise du covid-19, AXA assouplit son régime de paiement en proposant des mesures solidaires. Nous renvoyons, à cet égard, à l'article «AXA face à la crise du Covid-19: des initiatives et des outils», en page 22.



▶ **Harry Michel**
Manager PJ, Arces

MA MOBILITE

Protection juridique auto

Arces - Assurance Protection juridique auto L'Article 1

8e trophée consécutif pour la Protection juridique Auto Article 1 d'Arces

L'argument est implacable sur le marché de la Protection juridique. Vous trouvez de meilleures conditions d'intervention dans le cadre du règlement de votre sinistre que celles offertes par Arces? La marque aux 790.000 polices PJ aligne ses conditions! Arces est d'ailleurs la seule à proposer une telle garantie sur le marché belge, sous le nom d'Article 1. On comprend mieux pourquoi la Protection juridique Auto Article 1 vient à nouveau de remporter le trophée Decavi de la meilleure PJ Auto du marché belge. Pour la huitième fois consécutive.

Mais les atouts de cette Protection juridique ne se limitent pas qu'à ce label. Flexibilité et accessibilité sont également au rendez-vous. En effet, sa déclinaison en trois formules, classique, famille ou flotte, a été imaginée pour répondre parfaitement aux besoins de l'assuré, dans sa vie privée ou professionnelle. Tout en respectant le portefeuille.

A titre d'exemple, la formule famille sans franchise, qui couvre le souscripteur du contrat et tous les membres de son foyer pour tous leurs véhicules, propose la prime la plus compétitive du marché, à couverture égale avec le meilleur concurrent.

Sur le marché de la PJ, Arces se distingue enfin par son service orienté client. Une solution rapide et pragmatique est proposée au client en toutes circonstances, qu'il s'agisse de l'assuré ou de l'intermédiaire en assurance.

Ainsi, une communication relative à un dossier de sinistre reçoit une réponse dans les deux jours ouvrables: un autre label de qualité baptisé J+2. Via l'application, les intermédiaires accèdent 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à l'ensemble de leurs dossiers sinistres et à la totalité du contenu du dossier. Vous avez dit excellence?



▶ **David Destappes**
Directeur Product Offering &
Pricing Non-Life, Groupe P&V

MA MOBILITE

Assurance Moto

P&V Assurances - Assurance Moto

P&V Moto : une couverture complète, des garanties claires et sans surprise

Une couverture complète adaptée à la moto et au style de vie de son propriétaire, mais aussi des garanties claires et sans surprise, c'est ce qui caractérise P&V Moto.

- Le client bénéficie d'une responsabilité civile avec une garantie Bob.
- La garantie protection du motard intervient dans les frais médicaux du client, mais offre aussi une indemnité en cas d'incapacité temporaire ou permanente, ou d'un éventuel décès.
- Un volet protection juridique fait aussi partie des garanties. Il propose un plafond d'intervention de 125.000 euros par sinistre (défense civile, pénale...).
- L'omnium P&V Moto assure les forces de la nature et animaux, l'incendie, le vol et les dégâts matériels. Le client peut choisir sa franchise.
- En cas d'accident, de panne ou de vol, le client dispose de solutions d'assistance. Le cas échéant, le motard peut également bénéficier d'un véhicule de remplacement.
- L'équipement du motard est important pour sa sécurité : le client a également la possibilité de l'assurer (casque, airbag, gants, veste de protection, bottes...).

Accent sur la prévention et la mobilité

P&V entend aller beaucoup plus loin et désire offrir à ses clients un véritable écosystème de solutions au service de la prévention et de la mobilité.

- En souscrivant P&V Moto, le client bénéficiera très prochainement de l'app Liberty Rider, offerte gratuitement et en exclusivité aussi longtemps qu'il reste client. Cette app, qui vise à améliorer la sécurité des motards, inclut la détection des chutes, l'appel d'urgence ainsi que la possibilité pour les proches de suivre les trajets de l'assuré en temps réel.
- Enfin, grâce à l'app Skipr développée avec la start-up du même nom, P&V souhaite simplifier les déplacements de ses clients. L'assuré planifie son trajet via son smartphone en combinant ses propres moyens de transports, l'offre de transports partagés et les transports en commun.

P&V Assurances fait partie du Groupe P&V, qui se compose des marques P&V et Vivium. Ce produit sera bientôt disponible chez Vivium.



▶ **Koen Verdoodt**
Directeur Marketing -
Property & Motor, AG

MON HABITATION

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)

AG - Top Habitation

La Top Habitation d'AG, solution complète pour l'assurance des habitations en cas d'incendie, de dégât des eaux, de catastrophe naturelle et beaucoup plus, reste la référence par excellence sur le marché.

Les atouts de cette assurance de base étendue sont notamment :

- L'assistance 24 h/24 qui offre à l'assuré la tranquillité d'esprit en cas de sinistre à son habitation.
- Un règlement de sinistre performant et rapide : l'assuré a le choix entre différentes possibilités. Il peut choisir entre une réparation en nature, et dans ce cas, il ne doit alors rien payer et AG Insurance organise la réparation. Ou il peut opter pour le remboursement de l'entièreté du montant du sinistre. Le client peut alors choisir de réparer ou d'organiser les réparations lui-même ou même, de ne pas effectuer les réparations dans l'immédiat. Sans oublier des frais remboursés même sans sinistre : par exemple, les frais de recherche et de réparation de fuites de gaz.
- Les biens professionnels (matériel et marchandises) qui se trouvent temporairement dans l'habitation assurée et qui sont destinés à un métier, exercé à une autre adresse, sont également couverts.

Avec cette assurance incendie, l'assuré opte pour des garanties selon le principe du «Tout est couvert sauf...». Tous les dégâts possibles pour chaque garantie incluse dans le contrat sont couverts, hormis quelques exceptions clairement énoncées.

Economie de partage couverte

La Top Habitation couvre, en outre et automatiquement, les activités d'économie de partage de l'assuré : qu'il soit locataire ou bailleur, qu'elles soient gratuites ou payantes et qu'elles aient lieu par l'intermédiaire ou non d'une plateforme de partage :

- couverture du vandalisme et des dégâts locatifs causés par l'un des hôtes ;
- couverture du vandalisme ou des dégâts locatifs causés au bâtiment ou au mobilier, en cas de location temporaire de la résidence principale (ou même d'une chambre) via Airbnb, par exemple ;
- couverture de votre responsabilité concernant les dégâts au logement de vacances loué, meublé ou non.

De plus, l'assuré peut choisir d'étoffer sa Top Habitation selon ses propres besoins et souhaits grâce aux nombreux packs : le Pack Habitation & Assist+, le Pack Vol+, le Pack Jardin, le Pack Piscine, etc.



▶ **Sofie Van Dooren**
Product Manager Properties
& Liabilities, Ethias

MON HABITATION

Assurance Incendie locataire

Ethias - Assurance locataire

L'assurance locataire d'Ethias : élue pour la 5e année consécutive meilleur contrat d'assurance pour les locataires!

L'assurance locataire est obligatoire en Wallonie depuis le 1er septembre 2018 et en Flandre depuis le 1er janvier 2019. Cette assurance habitation est destinée à couvrir la responsabilité civile du locataire. Une friteuse qui prend feu et provoque un incendie qui se propage au voisinage, une vitre brisée, des dégâts des eaux provoqués par un robinet resté ouvert... sont autant d'exemples de situations pour lesquelles la responsabilité du locataire peut être engagée. Il sera donc dans l'obligation de payer les frais de réparation et il est donc important d'être bien assuré.

Pour la 5e année consécutive, Ethias remporte le trophée Decavi de la meilleure assurance locataire! En effet, Ethias propose une assurance Locataire à un prix particulièrement accessible de 13,66 EUR par mois (loyer de maximum 1.417 EUR) couvrant la responsabilité locative mais également le contenu et la protection juridique en cas de périls tels que l'incendie, la tempête, les dégâts des eaux ou le bris de vitrage.

De plus, dans l'objectif de sans cesse améliorer ses contrats et de répondre au mieux aux besoins de ses clients, Ethias n'applique plus de franchise à son assurance incendie locataire & propriétaire si le montant du dommage est supérieur à 265,42 EUR. Un vrai avantage financier pour le client! Par ailleurs, une option vol & vandalisme est également proposée. L'assurance locataire d'Ethias va encore plus loin, puisqu'elle prend également en charge l'indemnité de relocation lors de la rupture anticipée du bail: jusqu'à 3 mois de loyer lorsque le locataire quitte son logement au cours des trois premières années de son bail à la suite d'une perte d'emploi, d'un décès, d'un divorce ou de la fin d'une cohabitation légale. En toute circonstance, Ethias reste solidaire de ses assurés.

Enfin en cas de sinistre, Ethias est accessible 24 heures/24 et 7 jours/7, avec des équipes toujours prêtes à aider et à indemniser tout sinistre dans les 30 jours qui suivent la clôture de l'expertise. Sans oublier la réduction de 15% la 1ère année en la souscrivant en quelques clics sur ethias.be/locataire!



▶ **Thierry Van der Straeten**
Administrateur délégué, CEO,
I.B.I.S. Insurance

MON HABITATION

Assurance incendie copropriétaires

I.B.I.S. Insurance - Cocoon of I.B.I.S.

Proposée par I.B.I.S. Insurance, Cocoon of I.B.I.S. est une vraie «Tous Risques Sauf», ce qui veut dire que tout est couvert sauf ce qui est exclu. Et la liste des exclusions est réduite à sa plus simple expression. Les Compagnies partenaires de I.B.I.S. Insurance sont AXA Belgium, Fédérale Assurance, P&V Assurances et Monceau Générale Assurances.

Seule condition pour en bénéficier: l'existence de 2 copropriétaires, sans exigence d'un nombre minimum d'étages ou de capitaux minimaux. Parmi les caractéristiques les plus significatives (voir aussi: www.ibis-insurance.be), relevons :

- une définition très large de la couverture de l'immeuble incluant les annexes, les dépendances séparées ou non ainsi que les trottoirs, piscines, signalisations, cours et clôtures;
- une couverture tempête sans limite minimale de vitesse du vent;
- en dégâts des eaux, pas d'exclusion ni de limite d'intervention;
- ajout de la garantie de 3 garages supplémentaires même si ils ne sont pas à l'adresse de l'immeuble;
- une couverture des dégradations immobilières suite à un vol ou une tentative de vol jusque 15.000 EUR;
- montants couverts en cas de graffitis et tags jusque 12.500 EUR;
- extension villégiature, partout en Belgique, pour des fêtes et réunions familiales;
- une couverture des pertes indirectes à concurrence d' au moins 5% sans surprime;
- vandalisme et dégradations immobilières: indemnisation jusque 25.000 EUR, y compris les graffitis;
- contenu des parties communes couvert jusque 12.500 EUR;
- indemnisation complémentaire des frais indirects du syndic et/ou du Conseil de Copropriété jusque 2.500 EUR;
- couverture de la RC Immeuble et ascenseurs ainsi que de la RC vis-à-vis des tiers sans surprime;
- intégration dans la formule d'une protection juridique spécifique aux copropriétés pour couvrir, par exemple, le copropriétaire qui ne paie pas sa participation aux charges;
- intégration possible d'une assurance locataires mauvais payeurs au profit du bailleur copropriétaire;
- couverture domotique englobée dans les capitaux assurés;
- décès et frais funéraires: 4.000 EUR par victime, avec maximum de 80.000 EUR par sinistre;
- assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de sinistre.



▣ **Sofie Van Dooren**
Product Manager Properties
& Liabilities, Ethias

MA RESPONSABILITE

Assurance RC Vie privée

Ethias - Ethias Familiale

L'assurance familiale d'Ethias couronnée pour la 10e fois!

Bien que l'assurance familiale ne soit pas obligatoire, elle constitue une assurance indispensable pour tout un chacun, avec ou sans enfants, avec ou sans animaux domestiques!

L'assurance familiale intervient financièrement si vous, un membre de votre ménage ou même votre animal domestique êtes responsables d'un dommage causé à autrui dans le cadre de la vie privée. Votre responsabilité peut être engagée dans de très nombreux cas: votre chien mord le voisin et ce dernier se retrouve en incapacité de travail pendant plusieurs semaines; vous rendez visite à un ami et vous asseyez par mégarde sur ses lunettes qui se brisent; votre enfant circule à vélo et endommage une voiture en stationnement... Et il existe encore bien d'autres situations où votre responsabilité ou celle de votre ménage peut être engagée avec des conséquences financières qui peuvent s'avérer très importantes.

L'assurance familiale d'Ethias a encore été améliorée en 2018 pour répondre aux nouveaux besoins des clients en termes de mobilité. Elle couvre désormais automatiquement et gratuitement tout dommage corporel et/ou matériel causé à un tiers à l'occasion de l'utilisation d'engins de déplacement dits de mobilité douce jusqu'à 45km/h, tels que les vélos, vélos électriques (avec ou sans aide au pédalage), gyropodes (segways), monocycles, hoverboards, trottinettes électriques, chaises roulantes électriques, pour autant que ces engins ne requièrent pas d'immatriculation.

Pour la 10e fois, Ethias remporte le trophée Decavi de la meilleure assurance familiale! Manifestement, un succès qui ne se dément pas avec le temps. Ce prix lui est décerné en raison de l'étendue et de la qualité des garanties offertes, le tout proposé à un prix compétitif. Protégez-vous dès maintenant, vous et votre famille, en souscrivant en un clin d'œil l'assurance familiale d'Ethias sur www.ethias.be/familiale ou composez le 04/220.30.30 pour plus d'infos.



▣ **Valérie Kriescher**
Head of B2B Product
& Marketing, Ethias

MON ENTREPRISE

Assurance contre les accidents du travail

Ethias - Accident du travail

Ethias est un assureur très présent dans le domaine de l'assurance «accidents du travail» avec une part de marché de plus de 85% dans le secteur public (1er acteur) et de 12% dans le secteur privé.

Ethias a étendu son produit «accidents du travail» au-delà des exigences fixées par le législateur afin d'être en adéquation avec, d'une part, l'évolution de la société en général et ses nécessités, mais également, d'autre part, avec les valeurs d'Humanisme et de Responsabilité Sociétale qu'elle défend.

Ainsi, avec AssurPharma et Assurkiné, Ethias a rendu l'assurance plus simple pour les victimes en organisant la prise en charge directe par voie digitale de leurs frais de pharmacie et de kinésithérapie.

Par ailleurs, Ethias propose à des personnes fragilisées par le travail, 5 séances d'accompagnement psychologique pour les aider à se sortir d'une situation difficile en dehors d'un accident. A cette fin, Ethias a passé un accord de collaboration avec un réseau de psychologues spécialisés dans ce domaine.

En 2018, Ethias a développé pour les victimes ayant subi un accident grave un programme d'accompagnement et de réinsertion professionnelle unique en Belgique. Mis en œuvre avec Proorienta et Emino, spécialistes de la réinsertion, ce programme s'articule autour d'un bilan de compétence qui aboutit à l'élaboration d'un projet professionnel avec pour objectif la reprise du travail soit chez son employeur, soit, si cela s'avère impossible, chez un autre employeur que nos partenaires se chargent de trouver. Ce programme de réinsertion a été développé au bénéfice des victimes et de leurs employeurs.

Myclaims Accidents du Travail

En 2020, Ethias propose, via son espace Client Myclaims Accidents du Travail, un accès online rapide aux sinistres «accidents du travail» 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les avantages pour les employés sont les suivants: rapidité dans le service au client; accessible 24h/24 et 7j/7 depuis n'importe quel ordinateur; permet d'entrer en contact avec Ethias n'importe quand, même à partir de son smartphone; toutes les infos relatives à leur dossier sont disponibles en permanence; certitude de bien envoyer et recevoir les documents utiles et connexion entièrement sécurisée.

C'est pour toutes ces raisons qu'Ethias vient de décrocher un trophée Decavi pour son produit accident du travail! Pour plus d'info sur notre produit, consultez notre site internet ou composez le 04/220.81.72.



▶ **Frank Vanhoonacker**
Underwriting Manager
Professional Liability and Cyber
Financial Lines, AIG

MON ENTREPRISE

Assurance Cyberrisk

AG - CyberEdge

Introduite pour la première fois dans l'édition 2020, c'est AIG qui remporte la palme dans la catégorie Cyberrisk avec sa police CyberEdge.

L'incident cybernétique peut survenir de différentes manières: par exemple, lorsque des données sont dérobées suite à une défaillance de sécurité ou lorsque le système informatique est totalement mis à l'arrêt.

La police CyberEdge aide l'assuré à limiter les dégâts et à résoudre l'incident pour qu'il puisse reprendre ses activités le plus vite possible. Elle offre non seulement une large couverture d'assurance mais également un partenariat avec des experts indépendants. La police protège l'assuré contre les conséquences suivantes: fuite de données, piratage, virus, sabotage par des travailleurs, extorsion et vol ou perte de données.

Prévention avant tout!

L'accent est également mis sur la prévention:

- mise à disposition d'un modèle qui mesure et modélise l'impact d'un risque cybernétique sur l'activité économique de l'entreprise. Un nouveau questionnaire «intelligent», appelé «SmartApplication», est à la base de ce nouveau modèle de souscription qu'AIG a implémenté à l'échelle mondiale. Il s'agit d'un questionnaire digital et dynamique qui permet à l'assureur AIG d'évaluer, à l'aide d'un portail avancé, la probabilité et l'impact financier d'une menace cybernétique sur l'activité de l'entreprise;
- accès à une Hotline CyberEdge disponible 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. Si l'assuré suspecte un incident cybernétique, il peut directement appeler cette ligne. Il bénéficiera de l'aide d'un ou plusieurs experts;
- formation en ligne sur la cyber sécurité pour des employés, pour renforcer la politique de sécurité de l'entreprise, etc.



▶ **Arnaud Martin**
Directeur Marketing IARD- RC,
AT et développement marché,
AG

MON ENTREPRISE

Package PME

AG - Modulis

Regrouper toutes ses assurances professionnelles non-vie en un seul dossier

Chez AG, les clients business peuvent regrouper leurs assurances professionnelles non-vie en un seul dossier. Pour bénéficier de Modulis, le dossier doit regrouper au minimum 2 contrats de base dans 2 domaines d'assurance différents (par exemple: véhicules automoteurs et Incendie). Aucun minimum de prime n'est requis.

Découvrez les différents avantages:

- Le Bonus Modulis: dans de nombreux cas et sous certaines conditions, l'assuré peut récupérer chaque année 10% de sa prime globale Modulis, taxes comprises.
- Fractionnement gratuit de la prime: paiement annuel, semestriel, trimestriel, voire même, pour les dossiers Modulis Easy, un paiement mensuel moyennant une domiciliation.
- Clause «30%» unique sur le marché pour la Top Commerce, la Formule RC, la Formule 24 et l'AT forfaitaire. Si l'activité complémentaire d'un assuré ne représente pas plus de 30% du chiffre d'affaires de son activité principale, son assurance la couvre également.
- 11 packs dédiés avec des garanties spécifiques à l'activité professionnelle: le Pack Modulis Salon de Coiffure, le Pack Modulis Boulanger - Pâtissier, le Pack Modulis Magasin d'alimentation, le Pack Modulis Restaurant ou encore, des Packs spécifiques à certaines activités médicales.

Modulis est une vraie référence sur le marché, avec plus de 100.000 clients qui en sont la preuve!

AG mise avant tout sur une prestation de services de qualité, afin de servir les clients de manière optimale, de les indemniser rapidement et correctement en cas de sinistre. En tant que leader du marché, nous souhaitons continuer à faire la différence sur ces points en étroite collaboration avec les courtiers indépendants, dont la qualité des services et conseils n'est plus à démontrer.



▶ **Fernando Diaz**
CEO, Europ Assistance Belgium

MES VACANCES

Assurance Voyage & Assistance
aux personnes

Europ Assistance - Contrat annuel VIP Europe

Europ Assistance remporte le trophée DECAVI 2020 de la meilleure assistance aux personnes.

En remportant le trophée Decavi de la Meilleure assurance voyage & assistance aux personnes 2020, Europ Assistance se voit récompensée pour la deuxième année consécutive pour la réponse qu'elle apporte aux besoins et attentes des voyageurs.

Ces dernières années, le voyageur a changé. Il recherche et achète de plus en plus ses voyages en ligne, de façon individualisée. Selon que l'on est blogueur, sportif, en charge de famille ou back packer, les attentes et expériences de voyage sont très personnelles. 60% des voyageurs belges veulent pouvoir choisir entre différentes solutions d'assistance, à des prix attractifs et pour la couverture dont ils ont réellement besoin!

Complémentairement aux produits existants d'assistance voyage temporaire, d'assistance technique en Belgique et d'assurance annulation voyage, Europ Assistance propose de nouveaux produits d'assistance voyage annuelle :

- **Light**, pour le voyageur connecté, qui recherche une couverture d'assistance de base.
- **Smart**, pour les voyageurs qui recherchent un produit complet et au meilleur rapport qualité-prix couvrant uniquement ce dont ils ont besoin.
- **Sport**, pour les sportifs qui tiennent à protéger leur matériel et à couvrir leurs activités.
- Et enfin, **VIP**, pour les pères et mères de famille qui choisissent une assistance complète pour protéger leur famille, partout et à tout moment. C'est cette dernière formule qui a été récompensée pour la deuxième fois par le jury professionnel de Decavi.

Aux côtés de ces produits de base, les clients peuvent prendre des options de voyage : une extension 'monde' si la formule choisie ne couvre que l'Europe, une assurance annulation ou encore une assurance bagages. Des options de mobilité sont également possibles, comme la mise à disposition d'un véhicule de remplacement.



▶ **Benoit Halbart**
Directeur Marketing &
Communication Employee
Benefits/Health Care, AG

MA SANTÉ

Assurance soins de santé

AG - AG Care Hospitalisation

AG Care Hospitalisation rembourse les frais médicaux encourus pendant une hospitalisation (y compris les hospitalisations de jour) de manière illimitée et sans plafond. Les atouts de cette assurance sont :

- **Pré- et post-hospitalisation** : les frais des soins médicaux ambulatoires sont couverts s'ils sont liés à une hospitalisation et dispensés dans le mois qui précède l'admission et dans les 3 mois qui la suivent.
- **Indemnisation optimale en cas de maladie grave** : frais médicaux pour le traitement de 30 maladies graves remboursés, même sans hospitalisation et sans limite de temps et de montant.
- **Couverture et assistance à l'étranger** : hospitalisations, qu'elles soient urgentes et imprévues ou planifiées, couvertes dans le monde entier.
- **Primes nivelées** : AG est le seul assureur à encore proposer une prime nivelée, qui reste constante durant toute la vie de l'assuré (hormis l'indexation médicale strictement réglementée).

Différentes options sont proposées :

a) Option Medi-Assistance, avec un système de tiers payant : la facture d'hospitalisation est payée directement à l'hôpital par AG. L'assuré peut déclarer l'hospitalisation à l'avance en ligne ou par téléphone. Il bénéficie également de services supplémentaires (aide-ménagère, transport, etc.).

b) Option Delta

- doublement de la période pré- et post-hospitalisation jusqu'à 2 mois avant et 6 mois après l'hospitalisation ;
- remboursement à 50% des frais de médecine alternative durant la période pré- et post-hospitalisation ou à la suite d'une maladie grave ;
- remboursement des traitements de fertilité ;
- indemnisation des soins palliatifs à domicile et dans un centre de jour agréé (dans le cadre de la garantie « Maladies graves »).

c) Segmentation Hospitalière : les frais médicaux sont intégralement remboursés dans la grande majorité des hôpitaux, quel que soit le type de chambre. Dans certains établissements hospitaliers, généralement implantés à Bruxelles, 50 % de la facture d'hospitalisation en chambre privée est à charge du patient. Deux options sont possibles : l'option Universitaire (remboursement des frais à 100 % en chambre privée pour les hôpitaux universitaires) et l'option SL (remboursement des frais à 100 % en chambre privée pour tous les hôpitaux). En cas de séjour en chambre double, le patient bénéficie d'un remboursement intégral.



▶ **David Destappes**
Directeur Product Offering &
Pricing Non-Life, Groupe P&V

INNOVATION - MOBILITÉ

Vivium - Assurance vélo

Vivium Vélo, l'assurance vélo 100% digitale sous forme d'abonnement

L'assurance vélo de Vivium induit de réels changements au niveau du marché. A l'instar d'un abonnement Netflix, le client souscrit cette formule de manière 100% digitale avec l'aide de son courtier et profite de la flexibilité d'un abonnement facturé chaque mois via sa carte de crédit... qu'il peut arrêter quand il le souhaite, en fin de mois.

Digitale aussi, la déclaration de sinistre se fait via la zone client dédiée à l'assurance vélo. Côté couverture, les garanties vol, dégâts matériels et assistance sont toujours incluses et s'appliquent aussi aux engins de mobilité douce. Les garanties dommages corporels et protection juridique peuvent être souscrites en option.

Vivium profite de cette solution innovante pour s'engager à sa manière dans la promotion de la mobilité douce en Belgique. Pour chaque période de 12 mois sans sinistre, Vivium reversera une partie de la prime du client sur cette période à des associations actives pour le développement des modes de mobilité douce.

Une assurance vélo et engins de mobilité douce rime, pour Vivium, avec prévention et sécurité. Deux partenariats ont été initiés à cet égard au profit de ses clients. Grâce à sa collaboration avec Proviz, fournisseur de vêtements de haute visibilité, et Hexlox, fournisseur de solutions antivol pour les éléments du vélo, le client profite de tarifs avantageux pour prendre la route en toute sécurité.

Selon Vivium, aucun concurrent ne propose à ce jour une assurance vélo 100% digitale **sous forme d'abonnement** sur le marché belge, incluant, d'une part, un engagement pour la prévention et la sécurité et, d'autre part, la promotion de la mobilité douce.

Vivium fait partie du Groupe P&V, qui se compose des marques Vivium et P&V. Ce produit sera bientôt disponible chez P&V également.



▶ **Karel Coudré**
Director Product Management
Life & Health, AXA Belgium

INNOVATION - SANTÉ

AXA Belgium - Doctors Online by AXA

En novembre dernier, la compagnie d'assurance AXA Belgium a lancé Doctors Online by AXA, un tout nouveau type de service sur le marché belge.

Grâce à cette plateforme, tous les affiliés bénéficiant d'une assurance hospitalisation avec assistance auprès d'AXA peuvent consulter un médecin via vidéoconférence en français, néerlandais ou anglais, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, depuis la Belgique ou l'étranger.

Pour pouvoir faire appel à ce service, il leur suffit d'être munis d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone, ainsi que d'une connexion internet.

En composant le numéro de Doctors Online, le patient entre d'abord en contact avec un infirmier afin de fixer un rendez-vous dans les 30 minutes ou à sa meilleure convenance. Il reçoit ensuite un SMS avec l'heure de son rendez-vous ainsi que les accès lui permettant de se connecter à la plateforme Doctors Online. À l'heure du rendez-vous, le patient pourra se connecter et rejoindre la salle d'attente virtuelle, où il sera appelé par le médecin pour démarrer la consultation médicale.

Coronavirus

En tant qu'assureur, AXA a également souhaité pouvoir contribuer activement à la lutte collective contre le coronavirus. AXA a donc décidé d'étendre temporairement son service de consultation médicale en ligne, et de le mettre gratuitement à disposition de ceux qui en ressentent le besoin et ne savent pas joindre leur médecin.

Dans ce contexte, Doctors Online est spécifiquement destiné aux personnes qui se sentent malades et suspectent d'être infectées par le coronavirus. Le service leur est disponible en Belgique ou à l'étranger, via un lien sur la page d'accueil d'axa.be. Toutes les informations sur le fonctionnement de ce service se trouvent sur axa.be. (santé)



▶ **Svéa Thielen**
Head of Client Journey
Management, Ethias

DIGITAL

Ethias - Ethias Myclaims AT

Ethias.be ou comment souscrire ses assurances en ligne en quelques minutes!

Active sur le web depuis plus de 20 ans, Ethias offre aujourd'hui la possibilité d'obtenir en quelques clics un devis pour une bonne vingtaine d'assurances différentes: de l'assistance voyage à l'assurance auto en passant par la RC familiale, l'incendie, l'assurance locataire ou encore les dernières venues: l'assurance bike&more et l'assurance Hospi Quality+. Pour toutes ces assurances, le client peut soit demander un contrat à distance, soit carrément souscrire et payer directement en ligne. Proposé par Ethias depuis fin 2015, l'achat d'assurance en ligne reste à ce jour unique en Belgique! Et est très apprécié: le site internet représente déjà 20% des ventes et progresse chaque année.

L'achat en ligne ne serait rien sans les nombreux autres services proposés aux assurés. Un client d'Ethias peut régler une bonne partie de ses questions d'assurance à partir de son espace client: consulter ses contrats, gérer ses préférences en matière de facturation (papier, e-mail, zoomit...), mettre à jour ses données, demander des duplicatas ou des attestations diverses ou encore déclarer un sinistre.

En assurance hospitalisation, le processus est intégralement digitalisé et automatisé. D'une part pour accélérer le remboursement au malade, mais surtout pour le soulager d'un maximum de contraintes administratives et lui permettre de se focaliser sur sa guérison.

Ethias Myclaims AT

En 2019, l'espace client a été enrichi du portail Myclaims AT (à côté de My Ethias Soins de santé). Par ce biais, l'assureur offre aux victimes d'un accident du travail assurées auprès d'Ethias un accès online à leurs sinistres accessible à tout moment. Les victimes peuvent ainsi suivre de manière digitale l'évolution du sinistre, gérer et contrôler le paiement des indemnités qui leur sont versées et échanger avec Ethias à tout moment de la journée, y compris via Smartphone. Cet espace permet également aux victimes d'envoyer à Ethias les documents nécessaires au suivi du dossier ou de recevoir les documents souhaités.

La combinaison du site web, de l'Espace client, de MyEthias Soins de santé, de My Claims AT constitue une constellation de services en perpétuelle extension. Une gestion digitale de A à Z, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.



▶ **Ariane Verhulst**
Marketing Non-Life,
Allianz Benelux

PREVENTION

Allianz Benelux - Allianz RoadSafe

Après Allianz Connect Home, l'app Bonus Drive et l'outil CyberSafe, c'est au tour d'Allianz RoadSafe d'être mis à l'honneur dans la catégorie Prévention des Trophées Decavi.

RoadSafe met l'accent sur la prévention routière, tant pour les trajets «domicile-lieu du travail», que pour les déplacements professionnels (les chauffeurs par exemples). Ce nouvel outil a pour objectif de permettre à chaque entreprise de faire rapidement et objectivement le point sur son approche de prévention des accidents sur le chemin du travail et lors des déplacements professionnels.

Nombreux avantages

Les avantages de l'outil sont les suivants:

- rapidité: petit questionnaire complété en 10 minutes;
- résultats: une fois l'analyse terminée, l'utilisateur reçoit un rapport avec son score et des conseils concrets;
- accessibilité: l'outil est disponible 24h/24 sur le site allianz.be;
- savoir-faire: basé sur l'expérience de professionnels dans ce domaine (équipe de prévention, partenaire externe, ...);
- disponibilité: ouvert à tous, clients ou non (sans engagement);
- opportunité: amener la politique de prévention dans ce domaine à un niveau plus élevé et de discuter des résultats avec le courtier.

Après avoir introduit quelques données de base sur le profil de son entreprise, l'utilisateur accède à une série de 15 questions réparties en 3 thèmes différents: analyse (4 questions), politique et organisation (5 questions) et prévention (6 questions).

Connaissant son niveau de prévention, l'utilisateur reçoit ensuite, gratuitement et sans le moindre engagement, le rapport complet par e-mail. Celui-ci reprend de façon détaillée toutes les questions et réponses de l'analyse ainsi qu'un conseil concret pour chaque réponse. L'e-mail contient également un moteur de recherche avec nos courtiers partenaires. L'analyse mettra sans doute en évidence des points à améliorer. C'est pourquoi, Allianz recommande à l'utilisateur de discuter de ses résultats avec son conseiller en prévention, son courtier en assurances, ainsi qu'avec d'autres partenaires (RH, partenaires sociaux, experts externes, ...).

En proposant des solutions de prévention innovantes et des outils pratiques et performants, Allianz Benelux travaille en parfaite collaboration avec les clients et les courtiers afin de réduire les accidents, leur fréquence et leurs conséquences.



► **Frija Leunens**
Branding Activation
& Verbal identity, AG

CAMPAGNE PUBLICITAIRE

AG - «Surrendering is not an option;
we are all equal»

Rarement, les athlètes paralympiques avaient été aussi bien mis en avant. La campagne «Surrendering is not an option; we are all equal» permet de montrer les facettes sportives et, surtout, humaines de sportifs extraordinaires. Ces hommes et ces femmes relèvent, chaque jour, le défi de vivre leur passion à fond, sans se décourager face aux obstacles qui se présentent à eux.

AG prouve, encore une fois, son engagement sociétal en luttant contre les inégalités. Comment? Grâce à une campagne diffusée sur les réseaux sociaux pour mettre en avant la réalité de ces champions. Dix clips de maximum 30 secondes ont permis à dix personnalités d'exprimer avec sincérité le discours de dix athlètes paralympiques. Ces témoignages puissants interpellent et poussent le public à, lui aussi, repousser ses limites.

La campagne «Surrendering is not an option; we are all equal» a rencontré un franc succès. Elle a d'ailleurs été récompensée par le trophée de la «meilleure campagne publicitaire» 2019.

Les objectifs de cette campagne ont été atteints:

- **CSR:** ces dix clips montrent que nous sommes tous égaux. Ces athlètes paralympiques vivent parfois des moments compliqués mais se dépassent au quotidien pour atteindre leurs rêves. Ces sportifs vivent les mêmes émotions que nous tous, alors pourquoi ne serions-nous pas en mesure de les imiter? Pour repousser nos limites et atteindre le meilleur et ce, lors de chaque jour de notre vie.
- **Popularité:** les athlètes paralympiques ne sont pas suffisamment reconnus par le grand public. La présence de dix personnalités a permis d'attirer l'attention de tout le monde, même celle des Belges peu habitués à suivre ces sportifs. Tant au nord qu'au sud du pays.

Un vrai succès sur les réseaux sociaux!

Habituellement, une communication d'une compagnie d'assurances sur les réseaux sociaux n'entraîne pas beaucoup de commentaires et de partages. Cette campagne a brisé cette certitude avec plus de 2 millions de personnes atteintes et près de 15.000 commentaires. Un franc succès!



► **Edwin Klaps**
Managing Director -
Broker Channel, AG

COURTAGE

AG

Après le Trophée du Courtage de l'assurance Vie en octobre 2019, AG reçoit pour la 7e année consécutive le Trophée du Courtage Non-Vie. La fréquence à laquelle ce Trophée du courtage est décerné à AG témoigne de la qualité et de la durabilité de notre partenariat avec les courtiers.

Ce trophée a été décerné tant par les courtiers membres de FVF (Federatie voor verzekerings- en financiële tussenpersonen) que ceux de Feprabel (Fédération des courtiers en assurances et des intermédiaires financiers de Belgique).

Cette année, cette récompense a encore plus de valeur à nos yeux car les votes ont été unanimes tant du côté néerlandophone que francophone.

Nos courtiers et leurs équipes nous renouellent chaque jour leur confiance et cela signifie beaucoup pour nous. Nous continuons d'investir sans relâche dans cette relation et mettons tout en œuvre pour encore plus la renforcer et l'optimiser. Une question de confiance réciproque.

Une belle reconnaissance

Nous tenons sincèrement à remercier nos courtiers de choisir AG, et de conseiller leurs clients à travers nos produits et nos services. En effet, AG continue de faire ses preuves de par son innovation, sa créativité et reste année après année la compagnie de prédilection des courtiers indépendants en assurance. Nous veillons à l'amélioration continue de ce précieux partenariat, en donnant un soutien proactif aux courtiers dans leur rôle de conseiller et d'expert. Nous sommes également attentifs à apporter des réponses adéquates aux besoins en perpétuelle évolution des clients.

AG mise avant tout sur une prestation de services de qualité, afin de servir les clients de manière optimale, de les indemniser rapidement et correctement en cas de sinistre. En tant que leader du marché, nous souhaitons continuer à faire la différence sur ces points en étroite collaboration avec nos courtiers partenaires, dont la qualité des services et conseils n'est plus à démontrer!

AXA FACE À LA CRISE DU COVID-19 :

des initiatives et des outils



Outre les mesures communes prises par l'ensemble du secteur de l'assurance, AXA a également mis en place des dispositions spécifiques et encourage l'utilisation des outils digitaux pour maintenir le niveau de protection des personnes, entreprises ou organismes publics et assurer la continuité des services offerts.

Des mesures solidaires

AXA propose des extensions temporaires de garanties sous certaines conditions afin de protéger ses clients particuliers, professionnels et du secteur public contre des risques spécifiques à la crise du Coronavirus. Il s'agit, entre autres, de couvertures propres au télétravail, aux livraisons au domicile, au bénévolat dans les maisons de repos et les centres d'hébergement pour personnes handicapées, à la fermeture des centres de contrôle technique, etc.

Comme tous les assureurs du pays, AXA assouplit, sous des conditions spécifiques, le régime de paiement de ses clients tout en maintenant leurs couvertures (voir, à ce sujet, le chapitre sur Axa dans la table ronde en page 7).

Enfin, AXA étend son service de consultation médicale gratuitement, en le mettant temporairement à disposition de tous les Belges, qu'ils soient clients d'AXA ou non, qui rencontrent des difficultés à joindre leur médecin habituel.

Ils peuvent consulter un médecin agréé en ligne, 7 jours sur 7, de 9 à 18 heures, en Belgique comme à l'étranger.

La digitalisation au service du client

AXA encourage également l'utilisation systématique des outils digitaux. Cette stratégie a permis, lors des circonstances exceptionnelles rencontrées ces derniers mois, l'anticipation des perturbations dans le traitement du courrier postal et la continuité des services tels que l'ouverture et la gestion des sinistres.

La **plateforme MyAXA Healthcare** est destinée aux personnes affiliées à l'assurance santé d'AXA via leur employeur et permet de planifier une hospitalisation en ligne, consulter ses couvertures et envoyer des frais médicaux. La gestion des accidents du travail est, quant à elle, facilitée par des outils dédiés selon les profils des clients : **D@il AT** pour les employeurs, **C-link** pour les courtiers et **MyAXA Accident@Work** pour les victimes.

Sur axa.be, le client accède aux services en ligne. Il peut déclarer et suivre un sinistre, et consulter ses assurances et documents. Outre la gestion de ses données personnelles et de ses préférences, il y retrouve les coordonnées de son courtier ainsi que les avantages du programme MyAXA Fidelity.

L'expertise à distance via smartphone

Enfin, AXA soutient également le recours à la vidéo-expertise qui permet d'éviter les contacts physiques et de prendre rapidement les dispositions requises. Grâce à une application gratuite, l'expertise est entièrement réalisée à distance : l'expert constate le dommage subi, prend des photos et procède à une estimation tandis que le courtier peut, pour sa part, choisir de suivre l'expertise via son ordinateur.

Quelles que soient les difficultés rencontrées, prenez contact avec votre courtier si nécessaire.

COVID-19



Comment le Covid-19 va transformer le marché de l'assurance, maintenant, après, et au-delà ?

Les assureurs sont confrontés à une nouvelle réalité : celle d'un Covid-19 impactant leurs clients, employés, investisseurs et fournisseurs. Une menace dont l'étendue, la durée et la sévérité sont encore à jauger. De quelles ressources disposent les compagnies d'assurance pour faire face à cette crise ? Quels outils sont à développer pour répondre aux défis qui surgissent ? Comment faire de cette situation une opportunité d'apprentissage pour renforcer leur business model ? La manière dont les compagnies d'assurance géreront cette crise sans précédent sera déterminante pour leur avenir.

Un secteur plutôt résilient... à court terme

Malgré la volatilité accrue des marchés financiers, les compagnies d'assurance semblent s'en sortir mieux que beaucoup d'autres secteurs, du moins à court terme. La mise en œuvre rapide des mécanismes destinés à assurer la continuité des opérations a déjà été un pas dans la bonne direction. En outre, l'excellente capitalisation de cette industrie devrait permettre aux assureurs de conserver une position forte, tandis que l'impact sur la sinistralité n'est pas uniformément négatif.

Mais des menaces à plus long terme ne manqueront pas de survenir. Un climat économique défavorable verra des commerces tomber en faillite, ou une baisse des ventes de véhicules neufs ou de l'utilisation des voitures, etc. Il s'en suivra inévitablement une baisse des revenus des primes y afférant.

Maintenant, après et au-delà : faire face aux menaces et saisir les opportunités

Alors que les circonstances évoluent rapidement et que de nouvelles problématiques se font jour,

les assureurs doivent adopter une approche agile de la planification stratégique. Cela ne pourra se faire qu'en prenant en considération l'ensemble des menaces et opportunités liées à la crise, sur les plans financier, opérationnel et réputationnel. Et l'avenir s'écrira en trois temps : maintenant, après, et au-delà.

■ Maintenant

Alors que nous faisons face à des temps difficiles, les assureurs doivent se demander comment servir au mieux leurs clients. L'application de certaines exclusions prévues dans les contrats, notamment en ce qui concerne les pandémies, devra être soigneusement soumise. Certains paiements de primes seront différés, alors que certains avantages (telle que la cotisation à une assurance groupe) seront maintenus malgré la mise au chômage technique. Ceci, bien sûr, nécessite une communication claire et engagée afin d'éviter des sentiments d'injustice.

Mais d'autres questions cruciales se posent aux compagnies d'assurance. Comment préserver le bien-être des employés ? Comment gérer les cyber risques liés à une transition très rapide vers le télétravail ? Et quid des tierces parties en charge de processus essentiels de la chaîne de valeur ? Comment surveiller au plus près des ratios de solvabilité particulièrement volatils et répondre efficacement aux exigences de reporting des superviseurs ?

■ Après

Une fois l'urgence passée, il conviendra de tirer les leçons des vulnérabilités révélées au creux de la crise et de revoir les plans de gestion des risques. Des opportunités commerciales ne seront pas à exclure via le développement de nouveaux produits, par exemple par la tarification liée à l'utilisation, ou l'accélération du déploiement des canaux de communication digitaux. Les assureurs devront très vite s'interroger sur leurs business plans et initiatives de croissance, organique ou externe, s'ils veulent capitaliser sur ces opportunités.

■ Au-delà

Si cette crise amène des difficultés inédites, elle est aussi une source d'apprentissage à ne pas négliger. Les assureurs découvriront certainement des façons de rendre leur organisation plus flexible et plus efficace en termes de coûts. Mais au-delà de cela, cette situation devra les amener à réfléchir à leurs produits et offres digitales avec en tête ces questions : répondent-ils aux changements dans les attentes et comportements de leurs clients, protègent-ils efficacement contre les risques qui se seront manifestés ou pourraient se manifester à l'avenir, et préservent-ils la confiance ?

Client et intérêt général au centre des préoccupations

Le secteur de l'assurance a un rôle crucial à jouer pour soutenir la relance économique, que ce soit dans son rôle de protection ou dans son rôle d'investisseur stable et engagé sur le long terme. Et ses acteurs devront montrer qu'ils l'ont compris, sous peine de gravement endommager la légitimité de toute l'industrie.

L'assureur dépassera ainsi sa fonction de protection envers l'assuré pour embrasser un rôle de protection de la société au sens large. Mais il y a fort à parier que, ce faisant, il se créera des opportunités à terme...

Kris Volkaerts, Partner, Insurance Leader, EY
(a droite sur la photo)

Katrien De Cauwer, Partner,
Insurance & Actuarial, EY

Benoit Gérard, Partner,
Strategy & Transactions Leader, EY



COMARCH

Comarch Digital Insurance

interconnecte les clients, les courtiers, les agents et les assureurs, et fournit une expérience omnicanale pour les clients et les distributeurs d'assurance

- DE MEILLEURES PRATIQUES DÉDIÉES EXCLUSIVEMENT AU SECTEUR DES ASSURANCES COUVRANT À LA FOIS LES ASSURANCES VIE, SANTÉ ET NON-VIE, AINSI QUE LES PARTICULIERS, PME, GROUPES ET ENTREPRISES
- DES PROCESSUS DE PRÉ-VENTE, VENTE ET SERVICES APRÈS-VENTE PRÊTS À L'EMPLOI
- UN DESIGN MODERNE ET INTUITIF
- UNE SOLUTION D'AVENIR ET CONFORME À LA LÉGISLATION
- UN SYSTÈME D'ARCHITECTURE OUVERTE ET ENTIÈREMENT CONFIGURABLE
- UNE FACILITÉ D'UTILISATION DÈS LA PRISE EN MAINS

