



# Trophées Decavi de l'assurance Non Vie 2020

*Au moment d'aborder l'édition 2020 des Trophées de l'Assurance, il faut d'abord se poser la question de la pertinence d'un tel événement dans les conditions sanitaires que nous vivons. Ce que nous allons retenir de cette crise est la très grande humilité que doivent avoir les décideurs de tous poils. Car nous sommes passés d'un monde de certitudes à un monde d'incertitudes, quoi que l'on fasse et quelles que soit nos décisions, elles seront jugées à posteriori en connaissant l'avenir et ce qui se produira, mais pas en connaissance d'un avenir qui aurait pu se produire en prenant d'autres décisions. Nous ne sommes plus dans des analyses économiques et de prise de risques, mais dans des questions éthiques et quasi philosophiques.*

**Il faut que vous sachiez que la réunion du jury des Trophées s'est tenue les 12 et 13 mars, c'est-à-dire juste avant le confinement. Le travail était fait et dès lors, il paraissait normal de diffuser les résultats.**

La 16<sup>e</sup> édition des Trophées Decavi de l'Assurance Non Vie, organisée par Laurent Feiner et Muriel Storrer récompense les assureurs pour leurs caractéristiques d'assurances ou encore leur innovation.

Les différentes catégories ont fait l'objet d'une étude poussée du jury en termes de représentativité. On peut donc affirmer que les acteurs les plus représentatifs par catégorie ont été analysés (nous arrivons ainsi à près de 80 % à 90 % par catégorie en termes d'encaissement).

## COMPOSITION DU JURY

- **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.
- **Lievin Villance**, Maître-Assistant à la Haute Ecole Francisco Ferrer (Institut Cooremans), Coordinateur de la section Assurances et Président du jury.
- **Filip Galle**, Administrateur FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).
- **Patrick Cauwert**, CEO FEPRABEL et Expert chargé d'enseignement aux FUCaM (UCL Mons).

Les critères d'évaluation sont bien définis et disponibles sur le site [www.decavi.be](http://www.decavi.be).

Retenons surtout cette réflexion : l'assurance au positif, plus que jamais il est nécessaire de montrer les bons côtés de l'assurance et de communiquer malgré la crise.

\*\*\*\*\*

## L'assurance au positif

Le métier de l'assurance doit reposer sur la communication. Les trophées Decavi de l'assurance constituent à ce titre un atout incontestable pour 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! A ce titre, on constatera d'ailleurs une volonté au sein de ce secteur de développer davantage d'actions de prévention et de mettre l'accent sur l'assurance digitale. >>>

# 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](mailto:muriel.storrer@aimesco.net)  
Decavi - Tél : 02-520.72.24 - e-mail : [laurent.feiner@decavi.be](mailto:laurent.feiner@decavi.be); [www.decavi.be](http://www.decavi.be)

INFOS

>>> Ces trophées mettent en lumière des produits et des solutions pour le plus grand bien des consommateurs qui ont souscrit ces produits, mais aussi des équipes internes qui ont pensé ces produits, des assureurs et de leurs réseaux de distribution. Comme on le voit, il n'y a pas que les lauréats qui sont gagnants.

Ils 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 pour le marché.

Ces trophées récompensent donc bien évidemment les lauréats, mais aident également l'assuré à opérer un choix, en fonction d'un profil bien spécifique.

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. Mais quoi qu'il en soit, ces produits pourront toujours servir de point de départ à la réflexion.

\*\*\*\*\*

## Les lauréats

Retenons que cette manifestation s'adresse avant tout au consommateur : c'est pourquoi les lauréats sont classés par catégorie de besoins. Force est de constater combien l'assurance accompagne le consommateur pour chacun de ses besoins, et ce à chaque étape de sa vie.

### RC Auto & dégâts matériels - Omnium



**Axa Belgium  
(Confort Auto)**

Pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, AXA remporte le trophée Decavi de la meilleure assurance responsabilité civile (RC) et dégâts matériels (omnium).

- **Globale** : avec sa 1<sup>ère</sup> assistance proposant, entre autres, un remorquage, le suivi d'un dépanneur et, en option, une voiture de remplacement pendant max. 30 jours.

- **Juste** : avec Euro+ qui, en cas d'accident en droit en Europe, avance la plupart des sommes dues et paie aussi une indemnité complémentaire pour que l'assuré bénéficie d'une indemnité semblable à celle qu'il aurait eue en Belgique si l'accident s'y était produit.
- **Prévoyante** : avec BOB qui, en cas d'accident provoqué par le conducteur BOB, indemnise ce dernier s'il est blessé et prend également en charge les réparations du véhicule assuré ou son remboursement (selon sa valeur sur le marché au moment de l'accident) en cas de perte totale.
- **Pratique** : avec, en option, une seule et même voiture de remplacement mise à disposition pendant toute la durée des réparations du véhicule assuré (max. 30 jours).
- **Bienveillante** : avec l'avantage Joker for You qui, s'il est octroyé, prévient l'augmentation de la prime après un sinistre en tort.
- **Accessible** : avec des réductions offertes aux véhicules équipés de certains systèmes d'aide à la conduite ainsi qu'aux conducteurs roulant de manière limitée. Ces réductions s'appliquent également à notre omnium.

Une extension de couverture existe avec l'option « omnium XL » qui couvre les bris de vitres des phares et des rétroviseurs, la perte des clés, les soins vétérinaires des chats et chiens si ceux-ci sont blessés dans un accident couvert par l'omnium.

### Assurance Protection juridique Auto



**ARCES - Groupe P&V  
Protection Juridique Auto Article 1**

Arces, grâce à son excellent label « Article 1 » est lauréate pour la 8<sup>e</sup> année consécutive. Ce qui caractérise la formule d'Arces, c'est ce principe unique de garantie la « meilleure du marché » prévue à l'article 1 des conditions générales, qui permet à Arces d'offrir à ses assurés la meilleure protection juridique Auto. En effet, en cas de sinistre, Arces s'aligne sur d'éventuelles meilleures conditions générales que l'assuré pourrait trouver sur le marché belge.

Cette clause exclusive s'applique pour toutes garanties contenues dans les conditions générales, y compris pour les plafonds d'intervention, déjà parmi les plus élevés du marché.

>>>

## >>> Assurance Moto



**P&V Assurances**  
**P&V Moto**

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. Cette formule propose une couverture en responsabilité civile avec une garantie Bob (jusqu'à 25.000 EUR) et une couverture en omnium qui assure les forces de la nature et animaux, l'incendie, le vol et les dégâts matériels.

En souscrivant la formule Serenity, l'assuré bénéficiera également d'une assistance en cas de panne ou de crevaison et d'un véhicule de remplacement. Cette garantie est en option dans les formules Basic et Medium. Que ce soit via la formule Medium ou Serenity, l'équipement de motard de l'assuré est toujours inclus (casque, airbag ou coque de protection, gants, veste de protection, combinaison, bottes...).

P&V entend être une pionnière en matière de prévention. En souscrivant P&V Moto, le client bénéficie tout d'abord de l'app Liberty Rider offerte gratuitement 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, fruit d'une collaboration entre la start-up du même nom et P&V, 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. **Ce produit sera prochainement également disponible chez Vivium.**

## Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)



**AG**  
**Top Habitation**

La Top Habitation d'AG, solution complète pour les habitations en cas d'incendie, de dégât des eaux, de catastrophe naturelle et beaucoup plus, est la référence par excellence sur le marché. Les atouts de cette assurance de base étendue sont notamment :

- une 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 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;
- frais remboursés même sans sinistre (notamment, les frais de recherche et de réparation en cas de fuites gaz).

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.

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.

## Assurance Incendie Locataire



**Ethias**  
**Assurance Locataire**

Ethias propose une assurance Locataire qui s'adresse au locataire d'une maison ou d'un appartement dont le loyer est inférieur à 1.417 EUR. Le tarif reste assez modique : à partir de 13,66 EUR par mois pour la garantie locative, le contenu et la protection juridique. En plus, Ethias octroie 15 % de réduction pour chaque nouvelle souscription en ligne.

>>>

>>> Particularité : Ethias rembourse également l'indemnité de relocation. Il s'agit de la somme que le locataire doit payer au propriétaire lorsqu'il quitte son logement dans les 3 premières années de son bail, si le locataire ou son partenaire se retrouve dans cette situation suite à un décès, un licenciement, un divorce ou la fin d'une cohabitation légale. Ethias rembourse alors le montant de l'indemnité de relocation (jusqu'à 3 mois de loyer avec une limite fixée à 4.251 EUR). Cette assurance est souscrite en moins d'une minute sur le site [www.ethias.be](http://www.ethias.be).

## Assurance Incendie (copropriétaires)



**I.B.I.S. Insurance**  
**Produit 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 », seule condition pour en bénéficier : l'existence de 2 copropriétaires, sans exigence d'un nombre minimum d'étages ou de capitaux minimaux. Les caractéristiques les plus significatives du produit COCOON of I.B.I.S. sont :

- 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;
- couverture tempête sans limite minimale de vitesse du vent;
- 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;
- couverture des dégradations immobilières suite à un vol ou une tentative de vol jusqu'à 15.000 EUR;
- montants couverts en cas de graffitis et tags jusqu'à 12.500 EUR;
- par extension, le logement étudiant est couvert partout dans l'Union Européenne;
- extension villégiature, partout en Belgique, pour des fêtes et réunions familiales;
- couverture des pertes indirectes à concurrence d'au moins 5 % sans surprime;
- vandalisme et dégradations immobilières : indemnisation jusqu'à 25.000 EUR, y compris les graffitis;

- contenu des parties communes couvert jusqu'à 12.500 EUR;
- indemnisation complémentaire des frais indirects du syndic et/ou du Conseil de Copropriété jusqu'à 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;
- possibilité d'appliquer des franchises plus élevées pour obtenir un taux encore meilleur et des primes plus basses;
- rapport garanties d'assurances - prime d'assurances très compétitif et très attractif;
- couverture domotique englobée dans les capitaux assurés;
- décès et frais funéraires : 4.000 EUR par victime, avec maximum 80.000 EUR par sinistre;
- assistance I.B.I.S. Emergency 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de sinistre;
- expertise et évaluation gratuites des bâtiments à assurer.

## Assurance RC Vie privée



**Ethias**  
**Ethias Familiale**

Ethias remporte la palme avec son contrat Ethias Familiale : celui-ci affiche des garanties fort étendues (dommages corporels, matériels, protection juridique, insolvabilité des tiers, garantie Bob, etc.). Notons aussi la notion étendue du concept d'assuré (tous les membres de la famille sont couverts partout dans le monde) et le recours limité à 10.000 EUR (non indexé) contre le mineur en cas de faute intentionnelle de celui-ci.

Tous les engins de déplacement de mobilité douce, tels que les vélos, vélos électriques (avec ou sans aide au pédalage), gyropodes (segways), monocycles, hoverboards, trottinettes électriques, chaises roulantes électriques jusqu'à 45 km/h... sont couverts sauf les vélos électriques autonomes qui requièrent une immatriculation. Il en va de même de l'utilisation des drones de moins d'1 kg (sous certaines conditions) et jusqu'à 25 kg maximum au-dessus de terrains d'aéromodélisme agréés.

>>>

## >>> Assurance Accidents du Travail



**Ethias**  
**Assurance Accidents du Travail**

Ethias a étendu son produit « accidents du travail » au-delà des exigences fixées par le législateur.

De nombreux services liés à cette assurance ont été développés en faveur des assurés. Parmi ces services figurent AssurPharma et Assukine. Le service AssurPharma permet une transmission électronique facile et rapide des justificatifs de frais pharmaceutiques; ce qui permet aux victimes d'accident du travail d'être remboursées dans un délai de 24 heures.

Le volet AssurKiné permet quant à lui de pratiquer le tiers-payant électronique avec les kinésithérapeutes. En pratique, cela signifie que les victimes ne doivent rien payer et que les kinésithérapeutes n'attendent pas non plus d'être remboursés. Ethias est le premier assureur spécialisé en accidents du travail à offrir ces deux services digitaux à ses assurés.

Par ailleurs, l'assureur a également organisé une prévention des risques psycho-sociaux en proposant aux personnes fragilisées par le travail 5 séances d'accompagnement psychologique pour les aider à se sortir d'une situation difficile même en dehors d'un accident.

Un programme de réinsertion professionnelle des victimes d'accidents graves a été mis en place. Pour la plupart des victimes d'un accident du travail, le retour au travail est une étape naturelle voire automatique. Mais pour d'autres, la reprise du travail nécessite soit une adaptation de leur fonction, soit carrément une réorientation professionnelle. Ethias a décidé d'offrir à ces derniers un programme complet d'accompagnement, constitué d'un bilan de compétences pouvant déboucher sur une formation et une réinsertion professionnelle. Ce programme, unique en Belgique, est mis en œuvre avec Proorienta et Emino, spécialistes de la réinsertion. Il s'articule autour d'un bilan de compétences approfondi et l'élaboration d'un projet professionnel en lien étroit avec la victime, avec pour objectif, in fine, la reprise du travail chez l'employeur initial ou ailleurs, si cette reprise s'avère impossible.

## Assurance Cyberrisk



**AIG**  
**CyberEdge**

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

La cyber assurance d'AIG 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.

CyberEdge est, en principe, disponible pour tous les types d'entreprises, quels que soient leur chiffre d'affaires ou leurs activités.

L'accent est également mis sur la prévention :

- mise à disposition d'un modèle qui mesure et modélise l'impact d'un risque cyber sur l'activité économique 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.

## Package entreprise



**AG**  
**Modulis Easy**

Chez AG, les clients business peuvent regrouper leurs assurances professionnelles en un seul dossier. Pour bénéficier de Modulis Easy, le dossier doit regrouper au minimum 2 contrats de base dans 2 domaines d'assurance différents (par exemple : véhicules automoteurs et incendie).

Citons les différents avantages de ce concept :

- le Bonus « Bon client » : sous certaines conditions, le client récupère chaque année 10 % de sa prime Modulis Easy globale;
- fractionnement gratuit de la prime : paiement annuel, semestriel, trimestriel, voire même mensuel moyennant domiciliation;
- clause « 30 % » unique sur le marché pour la Top Commerce, la Formule RC et la Formule 24. 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;
- 4 packs dédiés avec des garanties spécifiques à l'activité : le Pack Modulis Salon de Coiffure, le Pack Modulis Boulanger-Pâtissier, le pack Modulis Magasin d'alimentation, le Pack Modulis Restaurant.

## Assurance Voyage & Assistance aux personnes



### Europ Assistance Contrat annuel VIP Europe

En se basant sur certains constats, Europ Assistance a lancé en 2019 une toute nouvelle gamme de produits. En effet, les personnes qui quittent l'Europe pendant leurs vacances (22 % des voyageurs partent en dehors de l'Europe) ont tendance à faire des voyages vers des destinations de plus en plus lointaines et exotiques. Le voyageur belge part en vacances en moyenne 1 à 2 fois par an pour des séjours de plus ou moins 14 jours.

De plus, 6 % des Belges partent aux sports d'hiver. La nouvelle gamme proposée distingue la région couverte (voyages en Europe ou dans le monde), la durée du voyage (14 jours, 3 mois ou 1 an), si le voyageur est un sportif ou non, tout en proposant des options liées à la mobilité (assistance dépannage en Europe, assistance en Belgique aux vélos et à d'autres engins de locomotion légers, voiture de remplacement en Belgique).

## Assurance Soins de santé



### AG AG Care Hospitalisation

AG Care Hospitalisation rembourse les frais médicaux encourus pendant une hospitalisation, mais aussi dans le cadre du traitement pré- et post-hospitalisation (1 mois avant et jusqu'à 3 mois après). De plus, les frais de traitement liés à une maladie grave sont remboursés toute

l'année, même sans hospitalisation. Les remboursements sont illimités et sans plafond.

AG applique une segmentation hospitalière : les frais médicaux sont intégralement remboursés dans la grande majorité des hôpitaux, quel que soit le type de chambre choisi. Dans certains établissements hospitaliers, généralement implantés à Bruxelles, 50 % de la facture d'hospitalisation en chambre privée est à charge du patient. En cas de séjour en chambre double, le patient bénéficie d'un remboursement intégral.

Les personnes qui, pour des raisons personnelles, optent pour une chambre privée dans un des hôpitaux plus coûteux ont deux possibilités :

- option universitaire : remboursement intégral en cas de séjour en chambre individuelle dans un hôpital universitaire plus coûteux;
- option SL : remboursement intégral en cas de séjour en chambre individuelle dans tous les hôpitaux plus coûteux de la liste, généralement situés à Bruxelles. La solution idéale si vous vivez à Bruxelles ou dans ses environs.

## Trophée de l'innovation



### Mobilité : Vivium Assurances Assurance Vélo

L'assurance vélo proposée par Vivium Assurances induit de réels changements au niveau du marché. A l'instar d'un abonnement Netflix, le client souscrit cette formule de manière 100 % digitale 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. Les garanties vol, dégâts matériels et assistance sont toujours incluses. Les garanties dommages corporels et protection juridique peuvent être souscrites en option.

Vivium entend être pionnière en matière de prévention et de sécurité pour ses clients. Dans le cadre de son assurance vélo, elle a lancé deux partenariats au profit de ses clients. Le premier avec Proviz fournisseur de vêtements de haute visibilité, le second avec Hexlox, fournisseur de solutions antivol pour les éléments du vélo tels que les roues, la selle...

Au-delà de la sécurité et de la prévention, Vivium souhaite contribuer à la promotion de la mobilité douce en Belgique. Pour chaque période de 12 mois sans sinistre, Vivium s'engage à reverser jusqu'à 6 % de la prime payée sur cette période à des associations actives pour le développement des modes de mobilité douce.

>>>

&gt;&gt;&gt;



### Santé : Axa Belgium Doctors Online by AXA

AXA Belgium, en collaboration avec AXA Partners, est le premier assureur du pays à proposer un service de consultation par vidéo avec des médecins agréés. Avec ce service innovant, AXA facilite l'accès aux soins de santé pour les patients qui ont besoin de conseils rapides lorsque leur médecin de famille habituel est indisponible ou difficilement joignable. Lors de la consultation médicale, le médecin peut émettre un diagnostic, et, si nécessaire, renvoyer le patient vers l'un de ses confrères.

Les avantages de Doctors Online sont multiples :

- les consultations vidéo rendent les soins de santé plus accessibles puisqu'il suffit d'avoir un ordinateur, une tablette ou un téléphone munis d'une caméra et d'une connexion Internet;
- le service est sécurisé et simple d'utilisation;
- le patient peut consulter un médecin endéans les 30 minutes ou à sa meilleure convenance et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en Belgique ou à l'étranger.

Par mesure de solidarité dans le cadre de la lutte commune contre le Covid-19, AXA met Doctors Online gratuitement à disposition de tous les Belges qui en ont besoin via une ligne dédiée. Ce service temporaire leur est disponible 7 jours sur 7, de 9h à 18h.

## Trophée Digital



### 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.

## Trophée Prévention



### 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.

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 en assurances.

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 les 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...).

&gt;&gt;&gt;



## >>> Trophée de la meilleure campagne publicitaire



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

L'assureur AG et les athlètes paralympiques belges vous incitent à ne pas abandonner et à avancer. AG soutient la résolution de l'ONU : réduire les inégalités, car les athlètes paralympiques ne bénéficient pas de la même attention que les athlètes valides de l'équipe de Belgique. Il s'agit avant tout de communiquer de façon authentique avec le monde extérieur sur la passion et la volonté des Paralympiens en tant que personnes de chair et de sang pratiquant leur sport favori.

En utilisant l'expression du regard de Belges bien connus, qui se transforment en visages d'athlètes paralympiques, vous remarquez que nous sommes tous réellement semblables et pas si différents. Le texte inspirant est suffisamment général pour toucher tous les Belges et donner une leçon de vie. Une campagne vidéo dans laquelle les athlètes paralympiques ont été présentés d'une manière unique, mais pour souligner ce qui les motive en tant qu'athlète et, plus important encore, en tant que personne. Une attention particulière a été accordée à la manière dont les Paralympiens gèrent la réalité pas toujours rose et les obstacles auxquels ils font face pour transformer ceci en développement personnel grâce à leur motivation et persévérance.

Les athlètes expriment leur façon de se surpasser et de profiter de leur vie un maximum : ils sont ainsi présentés comme une source d'inspiration pour tous, même pour les Belges connus.

## Trophée du Courtage



**AG**

Ce trophée n'a pas été octroyé par le jury, mais sur base d'une enquête réalisée auprès des courtiers indépendants, membres des fédérations professionnelles FEPRABEL et FVF.

Les courtiers ont dû se prononcer sur base de nombreux indicateurs, appréciations et paramètres tels que l'évaluation du support et du rôle joué par le sales manager de la compagnie, la qualité du service et des outils proposés pour établir des offres et calculer des primes, obtenir l'acceptation des couvertures, et obtenir rapidement et efficacement les polices, l'efficacité des services internes (par exemple, pour rentrer en contact rapidement avec la bonne personne qui apportera la solution), le niveau de rémunération des actes et des services prestés par le courtier, la gamme des produits non vie proposée (diversité, adaptés aux besoins, innovations...), la clarté et la lisibilité des documents fournis, l'image de la compagnie auprès des clients, les formations proposées, la solidité financière, les performances des applications informatiques mises à disposition et le volume d'affaires réalisé avec la compagnie.

Pour la 7<sup>ème</sup> année consécutive, 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, en donnant un soutien proactif aux courtiers dans leur rôle de conseiller et d'expert. Et certainement dans cette période de confinement. AG mise avant tout sur une prestation de services de qualité, afin de servir les clients de manière optimale.

**Patrick CAUWERT**  
CEO FEPRABEL  
[patrick.cauwert@feprabel.be](mailto:patrick.cauwert@feprabel.be)