



MAGAZINE

ASSURANCES

UNE SOLUTION À TOUS VOS BESOINS !

**TROPHÉES DE L'ASSURANCE VIE 2020 :
LES LAURÉATS**

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



Editorial

La crise sanitaire bouleverse la donne dans le secteur de l'assurance !

21ème édition en période de Covid-19...

L'année dernière, à la même époque, je terminais cet éditorial par la conclusion suivante, basée sur le refrain bien connu d'une chanson célèbre de Patrick Bruel («Place des grands hommes») : «On s'était dit rendez-vous dans 10 ans, même jour, même heure». Je donnais donc rendez-vous, dans 10 ans, pour la 30ème édition ! Et je concluais en disant que d'ici là, le secteur de l'assurance aura très certainement connu d'autres mutations très importantes. Nous fêtons, l'année dernière, les 20 ans des trophées Decavi. Je ne croyais pas si bien dire : quelques mois plus tard, la crise sanitaire, liée au coronavirus, touchait le monde entier et allait bouleverser la donne dans le secteur de l'assurance.

«Le monde doit se préparer à une pandémie mondiale» : cette mise en garde de Bill Gates date de février 2017 lors de la conférence de Munich sur la sécurité. Le fondateur de Microsoft a tenu à alerter la communauté internationale sur la probabilité qu'une catastrophe de type grippe «espagnole» ou virus Ebola se produise à l'échelle du globe dans les 10 à 15 ans à venir». Bill Gates avait donc vu juste : il prévoyait déjà la catastrophe sanitaire actuelle liée au coronavirus (Covid-19). Depuis l'apparition de cette crise, c'est malheureusement déjà plus de 1 million de personnes qui ont été tuées par le virus.

Risque exclu, mais...

Le risque épidémique est systématiquement exclu des contrats d'assurance pour une raison structurelle : il est impossible à assurer.

Mais une première brèche a eu lieu en France : la couverture de la perte d'exploitation sans dommages, qui se chiffre en dizaines de milliards d'euros pour la pandémie actuelle, va très au-delà des moyens financiers des assureurs.

Au début de la crise sanitaire, les assureurs français avaient affirmé que la pandémie n'était pas couverte par les contrats en pertes d'exploitation parce que ce risque n'est pas assurable, dans la mesure où il touche tous les assurés en même temps. Mais le tribunal de commerce de Paris a donné raison, en référé, à un restaurateur parisien qui avait assigné son assureur, Axa France, après son refus d'indemniser les pertes d'exploitation d'un de ses établissements, fermé dans le cadre de la crise sanitaire.

Dans le cadre de la crise liée au Covid-19, Assuralia, l'Union professionnelle des entreprises d'assurance, a annoncé des mesures fortes et exceptionnelles, en particulier à l'égard de personnes et d'entreprises fragilisées. De très nombreux assureurs ont également publié des informations sur leur site en rapport avec le Coronavirus.

L'assurance apporte des solutions

L'assurance-vie solutionne avant tout des problèmes. Il suffit de penser aux nombreuses situations délicates auxquelles elle apporte une solution concrète : la constitution d'un capital en vue de sa pension, un capital ou une rente en cas d'invalidité ou d'accident, un capital décès octroyé à sa famille en cas de décès d'un proche (dans ce cas, on parle d'assurance décès), etc.

Notre dossier (en page 4) fera le tour des besoins des assurés (pension, décès, investissements, etc.) en détaillant les produits des lauréats de cette 21ème édition.

La crise sanitaire actuelle va bien évidemment accentuer encore davantage la digitalisation dans le secteur de l'assurance.

En modifiant radicalement la manière de communiquer avec les assurés. D'où l'intérêt d'une communication positive du secteur envers ceux-ci. Surtout actuellement.

Pour la première depuis l'existence des Trophées Decavi, une plateforme digitale a été créée : elle reprend les

SOMMAIRE

DOSSIER : L'assurance, une solution à tous les besoins !

- Ma pension 05
- Mes risques 07
- Mes investissements 10

L'innovation et la digitalisation au service des assurés !

- Innover en assurance 14
- Digital 15

Faire de l'assurance autrement

- Communiquer en assurance 16
- Engagement sociétal 17

Gérer la pandémie liée au covid-19

- 18

Trophée du courtage 2020

- 21

Trophées vie : les lauréats 2020

- 22-23

caractéristiques des produits des lauréats ainsi que des vidéos explicatives (decavi02.jobinar.com).

Cette crise sanitaire aura d'autres conséquences : et notamment sur l'organisation du travail qui ne sera plus jamais celle que l'on a connue (le télétravail étant fort apprécié). Les assureurs sauront très certainement tirer les leçons qui s'imposent. Nous vous fixons déjà rendez-vous à l'année prochaine, en espérant des temps meilleurs...

Laurent Feiner,
CEO, Decavi

Ours

SUPPLÉMENT PARU DANS LA LIBRE BELGIQUE – OCTOBRE 2020



IPM AD OPERATIONS

DIRECTEUR : HENRY VISART

RÉDACTION : LAURENT FEINER

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

COMMERCIALISATION : MURIEL STORRER, AIMES & CO

PREPRESS : MICHÈLE MAHY / PHOTOS : © SHUTTERSTOCK

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

L'ASSURANCE : UNE SOLUTION À TOUS LES BESOINS !



Dans la vie de tout un chacun, nos besoins évoluent. Nous épargnons davantage à certains stades de notre vie. Dans le cadre de cette épargne, l'un des objectifs majeurs est de constituer une épargne suffisante en vue de sa **pension**. Différentes formules existent à ce niveau :

- des assurances à taux garanti (dénommées «Branche 21» dans le jargon de l'assureur);
- des assurances à taux non garanti (le rendement dépend alors des prestations financières des fonds dans lesquels les primes ont été investies). Ce type de formule est mieux connue sous le terme de «Branche 23».
- un mixte entre ces différentes formules qui combinent un taux garanti et non garanti (dénommées «Branche 44» dans le jargon de l'assureur).

D'un point de vue général, le marché de l'assurance ne commercialise quasiment plus que des formules dites flexibles en ce qui concerne les produits à taux garanti. La caractéristique de ce type de formule est simple : le taux d'intérêt affiché est garanti au moment du versement de la prime. Mais cette garantie de taux ne vaut que pour la prime versée.

Si les taux d'intérêt devaient grimper ou baisser par la suite, les primes futures de l'assuré seront capitalisées à ce nouveau taux.

Lorsque l'on désire fonder une famille, on vise à la protéger contre le **décès éventuel du chef de famille**. L'organisation des funérailles est également importante pour une famille qui perd un de ses proches bien-aimé.

Etant actif professionnellement, une **maladie ou un accident** peuvent avoir de graves conséquences sur les revenus professionnels de la famille. Ce sont là différentes situations qui nécessitent de s'assurer pour un besoin spécifique.

Ce dossier est destiné à faire le point sur les solutions apportées par l'assurance, avec des exemples concrets de produits pouvant couvrir toute une série de besoins spécifiques : la constitution de sa pension, un décès ou encore un revenu de remplacement en cas de maladie ou d'accident.

MA PENSION

Les assurances permettent de se constituer une «poire pour la soif» en vue de sa pension. Autant donc la financer au plus tôt, en épargnant tout au long de sa vie active. Des incitatifs fiscaux existent pour encourager les jeunes et moins jeunes à se constituer une épargne en vue de leur pension.

1. Ma pension en tant que particulier

L'âge du départ à la pension est un élément déterminant pour le calcul de sa pension. En Belgique, l'âge légal est de 65 ans, tant pour les hommes que pour les femmes. Il sera fixé à 66 ans en 2025 (prise de cours en février 2025) et à 67 ans en 2030 (prise de cours en février 2030).

FÉDÉRALE ASSURANCE

• **Vita Pension de Fédérale Assurance** s'adresse aux particuliers qui souhaitent se constituer une pension complémentaire en limitant les risques et en bénéficiant d'un coup de pouce du fisc. Cette assurance est donc souscrite dans le cadre du 3ème pilier de pension (épargne-pension et/ou épargne à long terme). Cette solution d'épargne permet au client de s'assurer un revenu complémentaire à sa pension légale.

La formule n'inclut pas de couverture spécifique complémentaire : l'assureur estime que le besoin de protection de la sphère familiale en cas de décès prématuré mérite une attention toute particulière avec des solutions bien spécifiques (autre qu'une simple couverture accessoire incorporée dans un produit d'épargne). De telles solutions de prévoyance spécifiques sont bien évidemment proposées par l'assureur à ses clients.

• Au-delà de l'avantage fiscal intéressant lié à l'épargne-pension et à l'épargne à long terme, Vita Pension présente plusieurs atouts :

- un **taux d'intérêt garanti** sur les primes et sur la réserve (épargne) constituée (actuellement, ce taux est de 0,75 %). Le taux d'intérêt garanti d'application au moment de la réception d'une prime est garanti sur celle-ci jusqu'au 31 décembre de l'année de sa réception.

Ensuite, l'assureur garantit, année après année, la capitalisation de la réserve constituée chaque 1er janvier au taux d'intérêt en vigueur à cette date et ce, jusqu'au 31 décembre. Il s'agit donc d'un taux garanti révisable annuellement pouvant fluctuer à la hausse comme à la baisse, en fonction de la situation sur les marchés financiers.



► Philippe Engelen

Middle Office Life Manager,
Fédérale Assurance :

«Même si les rendements du passé ne constituent en aucun cas une garantie pour le futur, ils donnent une indication utile de nos excellents rendement affichés dans le passé par Vita Pension».

Le rendement global a été de 2,05 % en 2019, 2,30 % en 2018 et 2017, 2,40 % en 2016, 3 % en 2015 et 3,40 % en 2014;

- une **structure de coût claire et légère** : les frais d'entrée s'élèvent à 2,50 %. Notons l'absence de frais de gestion... et de la taxe d'assurance si la formule est souscrite dans le cadre de l'épargne-pension. Cette taxe est de 2 % sur chaque prime versée en épargne à long terme;
- une **souplesse au niveau du paiement des primes** : en épargne-pension, les versements peuvent être effectués mensuellement, annuellement, ... ou tout simplement quand le client le souhaite. L'assuré verse le montant qui lui convient, avec un minimum de 125 EUR (ou 50 EUR en cas de versement par domiciliation).

2. Ma pension en tant qu'indépendant

Des formules d'assurance spécifiques existent également pour les indépendants : **la Pension libre complémentaire pour indépendants (PLCI)**, **l'Engagement individuel de pension (EIP)** et **la Convention de pension pour travailleurs indépendants (CPTI)**.

Les indépendants qui travaillent en société peuvent se constituer une pension complémentaire à travers une Pension libre complémentaire pour indépendants (PLCI) et un Engagement individuel de pension (EIP).

a) La **Pension Libre Complémentaire pour Indépendants (PLCI)** s'adresse à tous les indépendants, aussi bien à ceux qui exercent leur activité professionnelle au sein d'une société qu'à ceux qui n'ont pas de société.

Ce type de formule convient aux indépendants en activité principale ou en activité secondaire. Mais l'indépendant en activité secondaire doit payer des cotisations sociales, comme un indépendant en activité principale. Même les conjoints aidants avec un statut fiscal et social complet, ainsi que les indépendants aidants, peuvent également souscrire une formule PLCI.

b) L'**Engagement Individuel de Pension (EIP)** est une assurance-vie individuelle dont le preneur est l'employeur (salarié) ou la société (dirigeant) et l'assuré le bénéficiaire direct. Le système est assez simple : la société/l'employeur souscrit l'Engagement Individuel de Pension et elle paie les primes. Les primes sont déduites à titre de frais professionnels. L'engagement individuel de pension permet une assurance «sur mesure» : c'est un contrat octroyé à titre individuel qui ne doit pas être conclu pour tous les membres d'une catégorie donnée (par exemple, par tous les administrateurs).

c) La **Convention de pension pour travailleurs indépendants (CPTI)** reste exclusivement réservée aux indépendants sans société. Sous certaines conditions, les indépendants en activité complémentaire et les conjoints aidants peuvent également conclure une CPTI. Il s'agit donc d'une assurance vie du 2ème pilier souscrite par un indépendant en personne physique, sans société. Elle a vu le jour durant l'année 2018 et on peut la souscrire à partir du 1er juillet 2018. Ce type de contrat est fiscalement attrayant : les primes versées donnent droit à un avantage fiscal de 30 % et l'impôt sur le capital pension est de 10 %.

AG

• Via la **Pension libre complémentaire pour indépendants (PLCI) d'AG**, le client épargne, avant tout, pour une pension complémentaire, ce qui est intéressant fiscalement.

Mais l'indépendant peut également combler deux autres besoins importants : d'une part, celui qui consiste à mettre ses proches à l'abri s'il devait décéder avant la pension et, d'autre part, le fait de se protéger lui-même s'il se retrouvait en incapacité de travail. La PLCI d'AG propose différentes options pour adapter précisément ces protections à la situation personnelle et aux désirs de chaque client.



► Hilde Van Vlaenderen

Head of Market Development
Business and Tax & Legal Life
Insurance, AG

«Si notre assuré désire davantage de protection, il peut opter pour notre PLCI avec un volet social, composé de 5 garanties de solidarité complémentaires en cas de décès, d'incapacité de travail, de maladie grave et de maternité».

Ce volet social inclut les 5 garanties de solidarité suivantes :

- une dispense du paiement de prime en incapacité totale de travail;
- une rente mensuelle pendant une année en incapacité totale de travail;
- une intervention unique lors d'une maternité, directement versée sur le contrat de pension, ainsi qu'une prime de 100 EUR directement payée à la maman;
- une intervention unique en cas de maladie grave avant 60 ans.
- une rente pendant 10 ans en cas de décès avant 60 ans.

- Les rendements affichés se situent parmi les meilleurs du marché : 2 % en 2019, 2,10 % en 2018, 2,15 % en 2017 et 2,25 % en 2016.

En mars 2020, la formule a obtenu le label «Towards Sustainability». Ce label est une norme de qualité définie par la Central Labelling Agency of the Belgian SRI Label (CLA) qui est réévaluée chaque année. Pour les clients d'AG, c'est une garantie supplémentaire d'investir d'une manière durable et socialement responsable en excluant de l'offre toutes les activités controversées.

FÉDÉRALE ASSURANCE

- **F-Manager VIP de Fédérale Assurance** est une solution élaborée pour les dirigeants d'entreprise indépendants. Il s'agit d'une assurance de type **Engagement individuel de pension (EIP)** (du 2ème pilier) qui permet à une entreprise de constituer une pension extra-légale au profit de son dirigeant et de le faire dans un cadre fiscal favorable tant pour l'entreprise que pour le dirigeant lui-même.



► Tom De Troch

Managing Director Life,
Fédérale Assurance

«L'engagement individuel de pension offre également la possibilité d'assurer un revenu de remplacement au dirigeant en cas d'incapacité de travail et de protéger financièrement ses proches en cas de décès prématuré».

- L'assureur offre à ses clients un taux global (taux garanti majoré d'une participation bénéficiaire) parmi les plus élevés sans porter atteinte à sa solvabilité (2,05 % en 2019, 2,30% en 2018 et 2017, 2,40 % en 2016, 3 % en 2015, 3,40 % en 2014 et 2013). Sans oublier des frais parmi les plus bas du marché et un taux garanti compétitif. Le taux garanti actuel s'élève à 0,75 %.

- Le contrat F-Manager VIP peut aussi se révéler intéressant en tant qu'instrument pour une opération immobilière. Le dirigeant peut, sans altérer les avantages fiscaux liés au contrat, soit prélever une avance sur les réserves constituées, soit mettre son contrat en gage pour garantir un emprunt hypothécaire.

VIVIUM

- **Vivium** propose, dans le cadre d'une **Convention de pension pour travailleurs indépendants (CPTI)**, sa formule **Capiplan CPTI**.

Les besoins couverts par cette formule sont la pension et le décès (garanties de base). Souvent, le courtier prévoit également une exonération de prime et une couverture d'incapacité de travail. La CPTI peut être complétée par une couverture décès ou une incapacité de travail complémentaire. Ainsi, le preneur d'assurance a la possibilité d'inclure un capital décès minimum dans le contrat. Un tarif préférentiel est possible pour les non-fumeurs à partir d'un capital décès de 50.000 EUR.

- La solution en Branche 21 offre la plus grande sécurité : celle-ci garantit un rendement

garanti et l'octroi éventuel d'une participation bénéficiaire. Le rendement total des 2 dernières années a été parmi les plus élevés du marché. En 2019 et en 2018, le rendement total s'élevait à 2,10 % (pour un taux garanti de 0 %).

Si l'on vise un rendement potentiellement plus élevé, on peut opter pour une assurance de type Branche 23. Le rendement dépend d'un fonds de placement, sans garantie de capital. Enfin, il est également possible d'opter pour une combinaison entre une Branche 21 et une Branche 23.

Outre les fonds de Degroof Petercam Asset Management (DPAM), il est également possible d'investir de manière éthique avec Funds for Good. Par le biais de Funds for Good Philantropy, Funds for Good fait don de 50 % de son propre bénéfice d'exploitation pour octroyer des prêts sans intérêt à des demandeurs d'emploi en complément d'un microcrédit de l'un de ses partenaires de microfinance.



► Jeroen Spinoy

Directeur Business
Development, Vivium

«Un avantage moins connu du grand public de la Convention de pension pour travailleurs indépendants est l'utilisation à des fins de financement immobilier, pour acquérir un bien immobilier».

L'utilisation à des fins immobilières peut s'opérer de trois manières :

- bénéficier d'une avance sur le capital : reprendre une partie des réserves constituées dans le contrat à titre d'avance;
- contracter auprès de l'assureur un prêt hypothécaire dans le cadre duquel l'assuré rembourse le capital du crédit emprunté en une fois avec le capital pension du contrat CPTI à la date d'échéance contractuelle du contrat;
- mettre le contrat en gage auprès de l'institution de crédit auprès de laquelle le crédit hypothécaire classique a été conclu : le contrat constitue alors une alternative à une assurance solde restant dû.



MES RISQUES

Un décès impacte l'avenir financier de sa famille et la pérennité de son patrimoine. Grâce à une assurance décès, les proches du défunt reçoivent un capital pour payer des dépenses imprévues, garantir son niveau de vie, payer les études des enfants, rembourser des prêts hypothécaires, couvrir des droits de succession. C'est une assurance indispensable...

Certains assureurs proposent même une assurance sur 2 têtes : l'assureur assure, par exemple, un couple et intervient une seule fois au décès du premier des deux. Si un des deux conjoints décède, le solde du crédit est donc entièrement remboursé.

Etant actif professionnellement, une maladie ou un accident peuvent avoir de graves conséquences sur les revenus professionnels de la famille. Ce sont là différentes situations qui nécessitent de s'assurer pour un besoin spécifique.

1. Mon décès ou celui d'un proche

- Différentes formules d'assurance décès existent sur le marché :

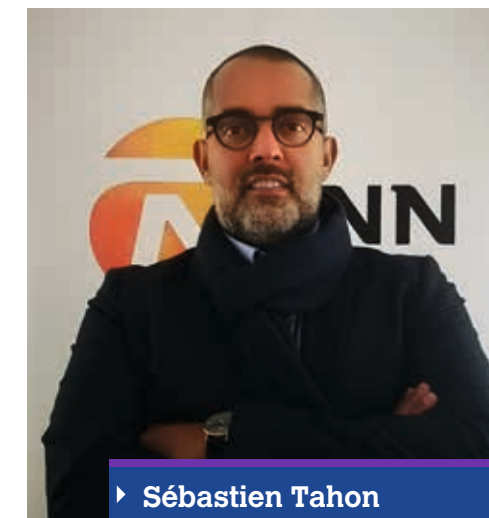
- **assurance Vie entière** : l'assureur verse le capital décès quel que soit le moment du décès de l'assuré. Bien souvent, l'assurance frais funéraires est souscrite sous cette forme;

- **assurance temporaire** : l'assureur ne verse le capital décès que si l'assuré décède avant la fin du contrat;

- **assurance solde restant dû** (SRD : assurance décès à capital décroissant). La personne qui souhaite acheter une maison peut contracter un prêt hypothécaire auprès d'une banque. Dans la mesure où ce prêt comprend un risque, à savoir celui de voir l'emprunteur décéder, la banque exige que l'emprunteur prenne une assurance qui remboursera le prêt dans le cas d'un décès. C'est pour cette raison que la SRD, si elle n'est pas légalement obligatoire, est toujours fortement conseillée à l'emprunteur afin de ne pas faire porter le risque d'un décès inopiné sur ses héritiers.

NN

- **Hypo care** de **NN** s'adresse à tous les consommateurs âgés de 18 à 67 ans qui souhaitent protéger leurs proches contre les conséquences financières d'un décès en remboursant (partiellement ou totalement) un prêt hypothécaire en cours.



► Sébastien Tahon

Credit Brokers Business
Partner, NN

- Les points forts de cette formule sont les suivants :

- un tarif des plus concurrentiels;
- la possibilité de souscrire l'assurance sur 2 têtes assurées;
- «Relax» : possibilité de payer la prime pendant toute la durée du contrat (pas seulement sur 2/3 de la durée) : le montant de la prime est donc plus faible;
- l'assuré bénéficie d'une couverture gratuite de trois mois entre le compromis et l'acte, à concurrence du capital assuré initial;
- des garanties supplémentaires intéressantes en cas d'incapacité de travail et de cancer. La couverture cancer octroie un capital si l'assuré, son partenaire ou un enfant mineur est atteint d'un cancer. La couverture en cas d'incapacité de travail permet de bénéficier temporairement d'une rente mensuelle qui peut être utilisée pour rembourser le prêt.

«Hypo care assure le remboursement d'un prêt immobilier en cas de décès. Ceci évite de nombreux soucis financiers pour la famille et le foyer familial reste protégé».

AFI ESCA

• Présente sur le marché belge depuis 2008, **AFI ESCA** est une société française qui opère via sa succursale belge par le biais du courtage. Elle propose son contrat **Protectim**, une assurance décès de type solde restant dû qui s'adresse à tout type de public désireux de contracter un prêt hypothécaire et de couvrir sa famille en cas de décès.



▶ Laurent Vleminckx

Chief Sales Officer,
AFI ESCA

«Dans le cadre de notre formule **Protectim**, nous affichons des tarifs très compétitifs : nous sommes les moins chers du marché». (le tarif est garanti pendant toute la durée du contrat ou durant les 3 premières années du contrat).

• Pour souscrire ce contrat, il faut un crédit d'un capital minimum de 5.000 EUR jusqu'à 10.000.000 EUR. La durée de couverture ne peut dépasser 30 ans dans le cadre d'un contrat alimenté par une prime unique et 40 ans pour un contrat avec des primes périodiques. La souscription peut s'opérer en ligne : l'assuré peut effectuer une signature par le biais de sa carte d'identité.

• En cas de décès de l'assuré, le solde restant dû sera payé à la banque : un supplément de 3.000 EUR sera également versé aux héritiers légaux. Les options qui peuvent être cumulées à la garantie décès sont les suivantes :

- l'incapacité de travail temporaire : après un «délai de carence» de 90 jours, le client peut obtenir l'exonération de sa prime pendant le délai requis ainsi que le remboursement de son crédit (partiel ou total en fonction de la situation);

- l'invalidité totale et permanente : l'assureur rembourse à la banque le solde restant dû.

2. L'organisation des funérailles d'un proche

Le capital décès assuré peut également permettre de financer l'organisation des funérailles du défunt. De plus en plus de gens ont en effet des difficultés à payer ces frais d'obsèques qui ont fort augmenté au cours de ces dernières années. D'ailleurs, 7 Belges sur 10 sous-évaluent le coût des funérailles.

L'assurance frais funéraire distribue un capital en cas de décès de l'assuré, spécifiquement destiné à l'organisation des funérailles.

DELA

• **DELA** propose son **Nouveau Plan de Prévoyance obsèques**. Le jour venu, DELA paie les frais d'obsèques à concurrence du montant assuré. L'assureur apporte également une aide pratique, un accompagnement personnalisé et des conseils aux proches. La prestation assurée comprend le versement du capital-décès ainsi que l'accompagnement des proches par un conseiller en formalités après funérailles. Les proches peuvent également demander une assistance supplémentaire.

Au moment où il souscrit une police frais funéraires (Nouveau Plan de Prévoyance obsèques), l'assuré doit avoir minimum 18 ans et maximum 69 ans pour les contrats alimentés par des primes périodiques. Pour un contrat avec versement d'une prime unique, il n'y a pas d'âge maximum. Si les enfants mineurs sont mentionnés sur le contrat, ils sont assurés pour les frais d'obsèques jusqu'à leurs 18 ans, sans prime supplémentaire (ceci n'est pas d'application pour les contrats à prime unique).

Le Plan de Prévoyance obsèques est une assurance destinée à un client particulier (non professionnel) : il est libre de choisir un capital entre 2.500 et 10.000 EUR et de déterminer la durée du versement des primes. Il peut donc choisir une prime qui convient parfaitement à son budget.



▶ Lien Verfaillie

Communication Interne et
Externe - Porte-Parole, DELA
Belgique

Un conseiller en formalités après funérailles rend visite aux proches pour les aider à résoudre tout type de problèmes administratifs. Ce conseiller est à leur écoute. Les proches peuvent également faire appel à un psychologue pour les aider et les accompagner au niveau du processus du deuil.

Les proches peuvent également faire appel à un coordinateur pour régler un certain nombre de problèmes : surveillance de la maison ou garde d'enfants lors des obsèques, aide à domicile, prise en charge des animaux domestiques du défunt, etc. Finalement, la prime pour le nouveau Plan de Prévoyance obsèques DELA (avec des services étendus) est très compétitive.

• En tant que spécialiste des obsèques, DELA est le seul assureur d'obsèques qui dispose également d'une soixantaine de centres funéraires et de 4 crématoriums à plus de 110 endroits en Belgique.

L'assureur dispose également de son propre centre de rapatriement à Zaventem. En cas de décès de l'assuré à l'étranger, DELA effectue gratuitement le transport de cette personne vers la Belgique. Si les membres de la famille se trouvent à l'étranger au moment du décès, DELA organise leur retour pour qu'ils puissent assister aux funérailles et sans frais supplémentaire.

3. Un accident ou une maladie

Un accident ou une maladie sont hélas vite arrivés : l'assurance Revenu garanti permet de garantir, en cas de survenance d'une incapacité et en complément à la sécurité sociale, le versement d'un revenu déterminé qui s'avère être bienvenu en cas de perte totale ou partielle de ses revenus professionnels. La couverture Revenu garanti constitue une couverture de première nécessité, spécialement pour ceux qui, en cas d'incapacité de travail suite à une maladie ou à un accident, ne bénéficient que d'une couverture sociale minimale. C'est ainsi que pour les professions libérales et indépendantes, cette couverture est tout à fait indispensable.

Notons également une possible intervention de l'assureur suite à un burnout ou un syndrome d'épuisement professionnel. Ceci constitue une réponse à un phénomène sociétal où les troubles psychiques sont de plus en plus souvent à l'origine d'une incapacité de travail.

«En plus du capital que les bénéficiaires reçoivent pour payer les obsèques, **DELA** propose toute une série de services pour aider les proches en cas de perte d'un être cher».

DKV BELGIUM

• L'assurance **Revenu Garanti de DKV Belgium, Plan RG Continuity+ Exo**, s'adresse à toute personne qui travaille et perçoit des revenus professionnels, qu'elle soit salariée, indépendante ou exerce une profession libérale. Si, à la suite d'une maladie ou d'un accident, l'assuré se retrouve en incapacité de travail, un revenu de remplacement lui est octroyé.



▶ Hervé Bourel

Chief Commercial Officer, DKV
Belgium

Cette conversion automatique s'opère sans nouvelle acceptation médicale et en conservant l'âge d'entrée initial de souscription pour le calcul de la prime. De plus, une exonération du paiement de la prime du plan DKV Home Care est prévue, dès 65 ans, en cas de perte d'autonomie sévère en soins résidentiels.

• Cette formule présente deux caractéristiques fort spécifiques :

- à partir de 65 ans, elle se transforme automatiquement en assurance dépendance, sans nouvelle sélection médicale. La prime de l'assurance dépendance est attractive pour ceux qui ont souscrit l'assurance revenu garanti au début de leur carrière. En effet, la prime de l'assurance DKV Home Care est basée sur l'âge de souscription à l'assurance Revenu Garanti. Ceci constitue un nouvel avantage précieux;
- la couverture RG Continuity+ Exo prévoit également une intervention complémentaire pour les frais de revalidation.

Laurent Feiner
decavi02.jobinar.com

«La particularité de notre formule **Revenu garanti** est de proposer une couverture à vie contre la perte d'autonomie grâce à la conversion automatique, à l'âge de 65 ans, vers le Plan DKV Home Care».



MES INVESTISSEMENTS



Les assureurs proposent de plus en plus des assurances vies liées à des fonds d'investissement, appelées «Branche 23». Une telle formule fait supporter le risque financier sur l'assuré : il ne bénéficie ni d'un taux garanti, ni d'une garantie de capital.

La Branche 23 connaît un succès certain vu les taux d'intérêt qui demeurent un niveau plancher depuis de nombreuses années déjà. Elle permet de bénéficier de rendements largement supérieurs aux taux garantis actuellement proposés par les assureurs. Mais sans garantie de capital !

Toutefois, les assurés, tout en désirant de la sécurité, sont davantage prêts à prendre des risques. D'où l'idée de proposer un produit qui permet de combiner de la sécurité, avec un taux garanti, et une certaine prise de risque (via la Branche 23). Toutes les assureurs ou presque proposent désormais un tel produit. Dans le jargon des assureurs, ce type de formule est dénommée «Branche 44».

ALLIANZ BENELUX

• L'immobilier est un secteur porteur. Ne dit-on pas que le Belge a une brique dans le ventre ? Pour beaucoup de monde, cela signifie acquérir une habitation ou une seconde résidence mais aussi un immeuble destiné à la location. Mais louer des biens immobiliers signifie un investissement important, énormément de suivi ainsi que des frais et des risques qui pèsent sur le rendement. En transposant la brique en «brique-papier», Allianz offre l'accès à cette classe d'actifs, également pour des montants moins élevés, à tout investisseur qui, après analyse de sa situation personnelle avec son courtier en assurances, peut accepter les risques liés à un tel investissement.



► Maarten Charlier

PM Investment Management
& Monitoring, Allianz Benelux

«Allianz Immo Invest d'Allianz Benelux s'adresse donc aux investisseurs souhaitant un accès diversifié à la fois à l'immobilier de bureaux, à la logistique, aux kots d'étudiants, ... à des conditions attractives sans la gestion qui accompagne la location».

La politique d'investissement d'Allianz Immo Invest vise à offrir à l'investisseur une performance similaire à celle offerte par le marché belge des Sociétés Immobilières Réglementées cotées. Allianz Immo Invest investit dans les SIR (Sociétés Immobilières Réglementées) belges. Les SIR offrent une belle diversification dans différents segments immobiliers et différents pays et régions. Ces SIR bénéficient d'un régime fiscal avantageux en vertu duquel elles sont légalement tenues de distribuer 80 % de leurs revenus via des dividendes. Le dividende est historiquement élevé et stable, ce qui ne garantit bien sûr pas les rendements futurs.

Actuellement, le fonds a une forte exposition à la logistique et au secteur des soins de santé, 2 secteurs fort « porteurs » pour l'avenir.

• En 2019, la valeur du fonds a augmenté de plus de 30 %. Malgré la crise liée au Covid, Allianz Immo Invest a réalisé une performance d'environ 1,50 % au cours des 9 premiers mois de 2020.

• Allianz Immo Invest est commercialisé par Allianz via les produits d'investissement Allianz Invest et Allianz Excellence, via le produit de pension et de prévoyance Plan for Life + et via des assurances de groupe.

Des couvertures décès spécifiques sont proposées en fonction du produit souscrit :

- Allianz Invest et Allianz Excellence : couverture décès égale à 100 % des versements nets;
- Plan for Life + : l'assuré peut choisir de recevoir la réserve (pour faire simple, la valeur de son épargne), un capital décès minimum ou la réserve majorée d'un capital-décès. Il peut également opter pour un capital-décès additionnel, si l'assuré vient à décéder avant le preneur d'assurance, ou pour un capital en cas de décès successif, si les assurés viennent tous deux à décéder soit simultanément, soit dans les 12 mois. Un capital-décès en cas d'accident est également possible;
- assurances de groupe : l'employeur choisit le type de couverture décès.

ATHORA BELGIUM

• Athora Belgium permet aux investisseurs qui souhaitent investir d'accéder à des fonds de qualité de gestionnaires renommés via ses assurances en Branche 23.

Funds For Good distribue des fonds d'investissement durables et qualitatifs et a pour objectif de maximiser son impact en reversant la moitié de ses bénéfices à un projet social. Le fonds Athora FFG Global Flexible Sustainable permet à des investisseurs patrimoniaux de faire croître leur épargne avec un horizon de moyen/long terme tout en se protégeant de potentielles fortes baisses des marchés. Ce fonds est particulièrement adapté à des investisseurs exigeants pour lesquels le rendement doit être compatible avec une approche éthique des placements.

En plus d'un excellent profil de risque/rendement, le fonds a une politique ISR forte, en ligne avec les exigences du label belge «Towards Sustainability». De plus, il permet de générer un impact sociétal local sans surcoût pour l'investisseur. Ceci en fait un produit totalement unique sur le marché belge.

• La gamme commercialisée de l'assureur permet de constituer un portefeuille d'investissement durable, et ce à partir de 37,5 EUR par mois. Les investisseurs qui souhaitent investir 10.000 EUR ou plus dans une formule en Branche 23 peuvent limiter les risques en activant les options financières gratuites (investissement progressif, stop loss dynamique et réinvestissement automatique).



► Charlotte Beaudoul

Junior Financial Advisor
Manager, Athora Belgium

«Toutes nos formules non fiscales sont disponibles avec 2 preneurs d'assurance et 2 assurés : dans les situations familiales complexes (familles recomposées, enfants issus de plusieurs mariages, etc.), ceci offre des avantages en termes de planification successorale».

En cas de décès de l'assuré, l'assureur propose, à certaines conditions, des couvertures spécifiques, en plus du versement de la réserve : entre 100 % et 150 % de la réserve ou entre 100 % et 200 % des versements avec, au minimum, le montant de la réserve.



BELFIUS INSURANCE

• Comme son nom l'indique, **KITE MIX de Belfius Insurance** est une combinaison d'un contrat d'assurance vie de la Branche 21 et de la Branche 23 qui permet de diversifier son épargne, gérer ses actifs et protéger ses proches. Cette assurance-placement offre l'avantage de combiner la sécurité, via la garantie de capital en Branche 21 (volet KITE Safe), et le dynamisme, en Branche 23 (volet KITE Bold), tout en conservant une grande flexibilité.

Le volet en Branche 23 est fort diversifié : il se compose de 39 fonds de gestionnaires de fonds renommés, investis dans diverses classes d'actifs, secteurs et régions du monde entier, avec ou sans accent sur des thèmes spécifiques (par exemple la durabilité, l'économie belge) ou des styles de gestion. KITE Mix offre à chaque type d'épargnant et d'investisseur (du défensif au plus dynamique) un large éventail de choix, en tenant compte de ses connaissances et de son expérience, de sa situation financière, de son goût du risque et de ses objectifs d'investissement.

• De plus, grâce à la couverture décès complémentaire et à la clause bénéficiaire du contrat, le client est en mesure de protéger ses proches et peut facilement transférer librement son capital aux personnes de son choix. KITE peut également être utilisé pour s'octroyer un montant périodique en complément du montant mensuel de la pension (légale) afin de maintenir son niveau de vie.

L'assuré a la possibilité d'opter pour une garantie décès spécifique (ces deux couvertures doivent être souscrites au début du contrat) :

- la Formule Plus 10 assure un capital décès de 110 % de la valeur de la police;
- la Formule Security permet d'assurer un capital spécifique en cas de décès.



► Sébastien Leclercq

Domain Director Life, Belfius Insurance

«KITE offre de nombreuses possibilités d'organiser la succession sans rédiger un testament et sans se rendre chez le notaire».

La formule permet d'organiser sa succession :

- l'assuré est libre de désigner le bénéficiaire qui recevra le capital en cas de décès. De plus, ce bénéficiaire peut être modifié à tout moment;
- grâce à un don, par exemple manuel ou bancaire, il est possible, sous certaines conditions, d'éviter les droits de succession pour les héritiers;
- l'assuré peut également envisager de laisser une somme d'argent à ses petits-enfants par le biais d'une assurance-vie. En tant que grand-parent, l'assuré reste maître de la situation et décide quand son petit-enfant recevra le montant épargné.

• Il est possible de contracter un KITE via un dépôt initial de minimum 1.000 EUR (25 EUR pour des versements supplémentaires). L'assuré peut opter pour un paiement unique ou pour un plan de versements périodiques.

• L'assuré peut sauvegarder ses profits et/ou limiter ses pertes en utilisant différentes options : notamment, les options «Lock-Win» et «Stop-Loss». Une fois ces options activées, l'argent est automatiquement et gratuitement transféré vers un fonds monétaire au sein du KITE. De là, le client peut choisir de transférer son argent vers un fonds de son choix, et ce, de manière totalement gratuite.

Laurent Feiner
decavi02.jobinar.com

L'INNOVATION ET LA DIGITALISATION AU SERVICE DES ASSURÉS !

Le marché de l'assurance-vie et des retraites constitue un marché en transformation. Les développements numériques sont l'un des principaux moteurs du changement, avec pour conséquence une modification des attentes des clients, de nouveaux produits et services et une comparaison plus aisée des prix.

L'innovation est actuellement davantage présente en assurance non-vie qu'en assurance-vie. L'assurance-vie a longtemps été considérée comme un bon placement financier avec un taux garanti confortable. Aujourd'hui, elle a perdu de son attractivité en termes de rendement. Le taux ne suffit plus à attirer les prospects traditionnels.

Dans ce contexte, l'assurance-vie se doit d'innover : l'innovation peut toucher un service ou un produit. Les assureurs doivent innover pour combler le fossé, en proposant des solutions qui vont les rapprocher de

leurs clients et permettre cette proximité qui est essentielle pour créer un sentiment de confiance, lequel assurera la pérennité de la relation.

Dans le futur, il est plus que probable que les innovations viseront davantage à solutionner les grands problèmes de notre société (coût du vieillissement de la population, le fait de faciliter un mieux vivre à domicile et de favoriser une collaboration intergénérationnelle ou le fait de coller davantage aux évolutions de notre société (accent sur le développement durable, l'écologie...)).

Sans oublier la **digitalisation du secteur de l'assurance** devenue incontournable. On ne peut plus faire sans... Elle implique une approche nouvelle du métier de l'assurance. Et constitue également une source non négligeable d'innovations.

PLATEFORME DIGITALE DECAVI : TOUT SAVOIR SUR LES ASSURANCES EN UN MINIMUM DE TEMPS !

decavi.02.jobinar.com : l'info en quelques clics...

Decavi informe le commun des mortels sur les assurances depuis de nombreuses années déjà. C'est ainsi que les Trophées DECAVI de l'assurance existent depuis 21 ans et permettent de communiquer positivement sur le métier de l'assurance et les solutions offertes par les assureurs.

Cette année Decavi a décidé d'aller plus loin en aidant à mieux présenter les produits d'assurances. Elle a créé la plateforme digitale **decavi.02.jobinar.com** : celle-ci explique, dans le détail, les caractéristiques des produits désignés à titre de lauréats des Trophées Vie 2020.

decavi.02.jobinar.com

La philosophie de cette plateforme est simple :

- Decavi résume l'ensemble des caractéristiques et avantages compétitifs du produit lauréat en quelques questions, celles que le grand public est en droit de se poser.
- Decavi enregistre les réponses aux questions dans un format de webinar intelligent unique sur le marché.
- La capsule enregistrée est mise à disposition de l'assureur qui peut la diffuser auprès de ses intermédiaires, clients et grand public.
- L'ensemble des capsules réalisées autour des trophées sont publiées sur une page web 'Les trophées de l'assurance en-ligne' diffusée par Decavi.

Nombreux avantages

Les avantages de cette plateforme sont nombreux :

- a) elle permet de diffuser les informations destinées aux courtiers et au public de façon intelligente : le contenu d'une capsule va fort loin dans le descriptif détaillé des caractéristiques et avantages du produit d'assurance décrit; l'utilisateur clique sur les questions qui l'intéressent et a instantanément accès aux réponses;
- b) elle répond de façon proactive à toutes les questions que les courtiers et assurés se posent sur les produits d'assurance;
- c) elle est accessible 24 heures sur 24 et 365 jours par an : les capsules peuvent être diffusées sur les sites et réseaux sociaux des assureurs et de leurs courtiers;
- d) au niveau du contenu, elle est préparée et présentée par Decavi, société tiers indépendante et objective dans l'analyse des produits;
- e) les capsules constituent un nouvel outil marketing «puissant» mis à disposition des assureurs, de leurs canaux de vente et du grand public sur les produits décrits.

Cette plateforme n'est qu'une première étape vers l'information du grand public. D'autres pistes de réflexion sont à l'étude... En attendant, bonne lecture ! Grâce au digital, l'assurance devient un jeu d'enfant...

Laurent Feiner – CEO Decavi
decavi.02.jobinar.com

ATHORA BELGIUM



► Anne-Sylvie Rasneur

Sales Manager Brabant Wallon & Bruxelles, Athora Belgium

«Un contrat d'assurance-vie avec deux preneurs et deux assurés offre clairement de précieux avantages en matière de planification successorale en comparaison avec certains produits bancaires».

• Athora Belgium est la seule compagnie d'assurance à proposer la possibilité de souscrire un contrat en primes périodiques avec 2 preneurs d'assurance et 2 assurés. Sur le marché, une telle possibilité existe, mais uniquement pour les contrats alimentés par des primes uniques (et non pas via des primes périodiques).

Les contrats concernés sont les suivants :

- Self Life Dynamico (version non fiscale) : assurance-épargne prime périodique avec un rendement fixe garanti et d'éventuelles participations bénéficiaires (assurance de type Branche 21);
- Profilife (version non fiscale) : assurance-placement à prime périodique liée à un ou plusieurs fonds d'investissement (la fameuse «Branche 23»).

• Pour les clients, les avantages de pouvoir nommer 2 preneurs et 2 assurés sont nombreux :

- Plusieurs combinaisons sont possibles : les deux preneurs d'assurance ne doivent pas nécessairement être des personnes mariées ou des cohabitants légaux. Ce type de contrat peut être souscrit, par exemple, entre un père et son enfant, entre un grand-père et son petit-enfant, ou encore entre deux compagnons de même sexe.

- Continuité de l'investissement : si l'un des deux preneurs vient à décéder, le contrat d'assurance ne prend pas fin. Tous les droits liés à ce contrat sont transférés automatiquement au preneur survivant. En d'autres termes, le partenaire peut continuer son investissement.

INNOVER EN ASSURANCE

- Frais d'entrée et taxes non dues : pour un contrat avec un seul preneur en cas de décès, le bénéficiaire (par exemple le partenaire), s'il le souhaite, peut réinvestir le capital dans un nouveau contrat d'assurance-placement. Dans ce cas, les frais d'entrée et la taxe sur prime seraient dus. Dans le cas d'un contrat d'assurance-placement où les deux partenaires sont preneurs, au décès d'un des preneurs assurés, le contrat ne se termine pas et les frais et taxes liés à un nouveau contrat sont ainsi évités.

- Choix du/des bénéficiaire(s) : si les deux preneurs d'assurance viennent à décéder, le capital de l'assurance-placement au moment du décès est transféré aux bénéficiaires.

- Décider ensemble : certaines décisions telles que reprendre une partie de l'investissement, changer les bénéficiaires ou modifier les fonds ne peut se faire que si les deux preneurs d'assurance sont d'accord. Ceci offre une sécurité supplémentaire.

- Protection financière : dans le cas de situations familiales complexes (familles recomposées, enfants issus de plusieurs unions,...), ce type de contrat peut permettre une planification successorale destinée à protéger les droits du partenaire survivant.

Pour Anne-Sylvie Rasneur, Sales Manager Brabant Wallon & Bruxelles d'Athora Belgium, «Un contrat d'assurance-vie avec deux preneurs et deux assurés offre clairement de précieux avantages en matière de planification successorale en comparaison avec certains produits bancaires». La part du défunt ne revient en effet pas à ses héritiers mais est transmise automatiquement au co-preneur survivant.

AXA BELGIUM



► Karel Coudré

Head of Offer Pension, Protection & Health, AXA Belgium

«Nous avons lancé Essential for Life Plus, un plan de pension standardisé avec gestion collective, destiné aux petites et moyennes entreprises».

• Dans le contexte actuel de taux bas, il devient de plus en plus difficile pour les employeurs de respecter à long terme la garantie de rendement minimal (fixée actuellement de 1,75 %), définie par la Loi sur les Pensions Complémentaires. Il faut innover en proposant des solutions de pension qui offrent un rendement potentiel plus élevé à moyen et long terme.

Dans le souci de faire face à cette actualité et de répondre aux besoins concrets du marché, AXA Belgium a donc décidé de lancer **Essential for Life Plus**. Il s'agit d'un plan de pension standardisé avec gestion collective, destiné aux petites et moyennes entreprises.

• Il s'agit donc d'une solution hybride et flexible : l'assuré peut investir en Branche 23 (assurance-vie liée à des fonds d'investissement) ou dans une combinaison de la Branche 21 (assurance-vie à taux garanti) et de la Branche 23.

L'accent mis sur les critères d'investissement socialement responsable (ESG) et ses faibles coûts sont des atouts supplémentaires. En outre, l'employeur a la possibilité de mettre de côté une partie du rendement affiché en Branche 23, également appelée «réserve libre», afin de surmonter les périodes difficiles : par exemple, pour compléter une insuffisance éventuelle afin de respecter la garantie de rendement minimal. Dans des périodes plus favorables, il aura le loisir d'affecter un rendement supplémentaire aux réserves de ses affiliés.

• Pour Karel Coudré, Head of Offer Pension, Protection & Health d'AXA Belgium, «Ces différentes caractéristiques sont certes présentes sur le marché, mais séparément. L'innovation d'Essential for Life Plus, c'est de les avoir rassemblés en une seule et même solution, destinée à l'ensemble du 2ème pilier pour salariés».

Une étude menée sur des clients potentiels de l'assureur a confirmé le besoin sur le marché belge et l'appétence au risque de la Branche 23, ainsi que l'intérêt pour des caractéristiques telle la flexibilité, la transparence, l'investissement durable (ESG) ou encore la maîtrise des coûts.

• Essential for Life Plus permet aux employeurs de gérer leur plan de pension en toute flexibilité pendant toute la durée du contrat. Ils peuvent, par exemple :

- changer la répartition des contributions patronales entre la Branche 21 et la Branche 23 et ce, sans frais supplémentaires;
- switcher une fois tous les deux ans entre les différents fonds internes qui sont proposés dans le plan;
- à tout moment, transférer la réserve de la Branche 23 vers la Branche 21.

Les affiliés peuvent toujours demander une avance classique sur leur capital pension, même sur la partie investie en Branche 23. Tous les fonds sous-jacents sont des fonds institutionnels axés sur la maîtrise des coûts.



DIGITAL

La digitalisation du secteur de l'assurance implique une approche nouvelle du métier de l'assurance.

Quelque 80 % des clients sont disposés à utiliser des canaux liés aux contacts numériques (chat en ligne, courrier électronique, téléphonie mobile...), plutôt que d'interagir par le biais d'un agent ou d'un courtier.

Dans le cadre d'une approche multicanale traditionnelle, l'assuré communique avec un agent ou un courtier (via un contact physique). Le contact avec son assureur se fait généralement via un centre d'appels. Cependant, le «chat vidéo» devient de plus en plus utilisé avant la souscription d'une assurance, la modification d'une police existante ou encore l'introduction d'une réclamation.

La situation a donc sensiblement évolué par rapport au passé, lorsque l'assuré communiquait uniquement par le biais d'un courtier ou d'un agent. Compte tenu de ce changement, l'information délivrée par l'assureur se doit d'être cohérente, quel que soit le canal utilisé.

Le consommateur actuel est désormais «omnicanal», car il recherche ses produits en ligne, surfe sur les réseaux sociaux et souscrit un contrat d'assurance via une application mobile. Un environnement omnicanal «amélioré» permettra également aux assureurs de proposer de nouveaux produits à des clients potentiels, sans plus passer automatiquement par le biais d'un intermédiaire physique.

Nous reprenons un exemple de digitalisation proposé par l'assureur DELA.

DELA

• DELA offre la possibilité de souscrire une demande de proposition de police de manière totalement digitale pour les visiteurs privés (sur www.dela.be) et pour les courtiers (sur www.delaconnect.be).

Le processus de demande de proposition de police en ligne pour les visiteurs privés repose sur 4 piliers :

- Mobile first : le consommateur utilise de plus en plus ses appareils mobiles pour toutes ses interactions.
- Une expérience visiteur optimale : le consommateur n'a, en fait, pas l'impression de remplir un «formulaire». Il parcourt différentes étapes courtes et simples qui facilitent l'utilisation de ce flux.
- Une fonction de conseil : il s'agit d'un réel défi de faciliter, d'une part, le processus pour le consommateur en ligne, et, d'autre part, de lui fournir des informations adéquates. L'assureur est arrivé à intégrer cette fonction dans le processus.
- Une orientation client, grâce à la possibilité d'interrompre l'application et de la poursuivre ultérieurement ou de contacter facilement DELA ou un intermédiaire pour des conseils supplémentaires.



► Pierre-Alexandre Schellekens

Webmaster, DELA

«Nous mettons à disposition un processus entièrement numérique, y compris l'analyse des exigences et des besoins, l'acceptation médicale et la signature numérique par code SMS, code e-mail, itsme ou eID».

Il s'agit d'une assurance qui peut être souscrite numériquement sans aucun document papier.

Ce processus à 100 % numérique (dans le cadre de leur contrat 'Nouveau Plan de Prévoyance obsèques DELA', tant pour ses partenaires de distribution que pour ses clients, réduit considérablement le risque d'erreurs et le délai entre la proposition de police et la police en vigueur.

• De nombreuses initiatives digitales ont été lancées par cet assureur.

- Automatisation du marketing : DELA guide le client à travers chaque point de contact de son «parcours client». De cette manière, il reçoit des informations pertinentes au cours de sa vie sur des sujets qui peuvent déjà être organisés pour plus tard : l'assurance obsèques, l'enregistrement des souhaits funéraires, la planification de la succession... Soit une série de points qui, de loin ou de près, ont un lien avec le «dernier» adieu.

- Outil de souhaits funéraires / testament numérique - www.dernieresvolontes.be : via un outil numérique convivial, les clients et non-clients de DELA peuvent exprimer leurs souhaits funéraires pour un adieu personnalisé. Ils peuvent choisir entre un enterrement ou une crémation, le type de cercueil, l'urne, les fleurs funéraires, les impressions funéraires, la musique, la collation, les invités, ... Ensuite ils peuvent sauvegarder leurs souhaits funéraires dans leur compte personnel MaDELA et les ajuster plus tard, si nécessaire.

Laurent Feiner
decavi02.jobinar.com

FAIRE DE L'ASSURANCE AUTREMENT

Le métier de l'assurance doit reposer sur la **communication**. Trop souvent, la presse critique les assureurs au niveau de la manière dont ils règlent les sinistres. Pourtant, ce sont bien des solutions que les assureurs apportent, et ce pour tous les citoyens que nous sommes ! Le dossier n°1 sur les besoins solutionnés (pension, décès, revenu garanti...) mentionnent d'ailleurs quelques solutions concrètes proposées par les assureurs.

Mais la communication permet de faire connaître les atouts des solutions d'assurance proposées par les assureurs. La manière de **s'engager socialement** également. Car l'assureur s'investit de plus en plus dans la résolution de problèmes sociétaux : le vieillissement de la population, les problèmes liés à une meilleure mobilité, l'écologie, la gestion de la crise sanitaire actuelle...

Dans le cadre de la crise sanitaire que nous connaissons, liée au Covid-19, Assuralia, l'Union professionnelle des entreprises d'assurance, se devait d'annoncer des mesures fortes et exceptionnelles, en particulier à l'égard de personnes et d'entreprises fragilisées. C'est ce qu'elle a fait. C'est également une manière différente et «humaine» de faire de l'assurance. Et communiquer à ce sujet est devenu primordial pour les assureurs.

COMMUNIQUER EN ASSURANCE



A titre d'exemple, nous reprenons l'exemple d'une campagne publicitaire, sous forme de spot radio, proposée par l'assureur AXA Belgium.

AXA BELGIUM

- Pour cette campagne (spot radio : «**Faites votre simulation pendant une pause-café**»), l'assureur **AXA Belgium** souhaitait se présenter en tant que partenaire des PME et des indépendants, en adoptant une approche client «intégrée» aussi bien pour les assurances vie que non-vie. Au travers d'une scène de la vie quotidienne d'un entrepreneur, le message précise qu'en 5 minutes seulement, le temps d'un café, il est possible de faire son bilan au niveau de ses assurances professionnelles, vérifier ses besoins de protection et découvrir les solutions de pension proposées par l'assureur.

La campagne met en avant les outils de «check up des assurances professionnelles» de l'assureur et les solutions de pension. Ce sont des outils de simulation en ligne, simples et rapides.

La campagne s'inspire des observations et des perceptions collectées auprès des indépendants : ce sont pour la plupart des passionnés qui travaillent énormément et ne comptent pas leurs heures. Du coup, leur préoccupation principale est le manque de temps. La création met donc l'accent sur ce défi quotidien et apporte une réponse simple à cette problématique : la pause-café, seul petit plaisir qu'ils s'octroient dans la journée. Comme cette pause ne prend en général pas plus de 5 minutes, c'est exactement le temps qu'il faut pour faire une simu-

lation de leur pension. La boucle est bouclée.

- Après la campagne, l'assureur a constaté que :

- la campagne a été très appréciée. Elle a été jugée crédible, originale et pertinente;
- l'attribution à la marque AXA a presque doublé - en comparaison avec à une campagne précédente menée en 2018 - campagne qui n'utilisait pas le même concept;



► Luc Latour

Brand & Media Manager, AXA Belgium

«Le trafic quotidien sur le site **axa.be** a été multiplié par 6 pendant la période de campagne, ce qui a, en conséquence, boosté sensiblement le nombre de simulations réalisées».

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

A titre d'exemple, nous reprenons l'exemple d'une politique d'engagement sociétal prônée par le Groupe P&V.

GROUPE P&V



► Philippe De Longueville

Membre du Comité de Direction, Chief Risk Officer, Groupe P&V

«L'engagement sociétal est le moteur depuis la création de la société coopérative d'assurances P&V en 1907».

Et c'est également le cas aujourd'hui. L'engagement sociétal est l'un des 7 principes coopératifs. P&V est toujours une coopérative et joue un rôle actif dans la défense du secteur coopératif, en Belgique et dans le monde. Partout dans le monde et dans tous les secteurs, l'entrepreneuriat coopératif prouve que réussite économique et responsabilité sociale peuvent aller de pair. Toutes les règles économiques et de concurrence s'appliquent aux coopératives, mais leurs activités sont guidées par des valeurs et non par la recherche de profits à court terme. L'assureur a toujours réinvesti en partie ses bénéfices dans des projets qui répondent aux besoins de la société.

A ce titre, l'assureur est actif dans de nombreux projets sociétaux.

a) La **Fondation P&V** incite les gens à défendre leurs idéaux et à contribuer ainsi à une société plus juste. Elle soutient l'engagement social des jeunes et leur permet de contribuer activement à la construction d'un monde solidaire. Les actions et le fonctionnement de la Fondation P&V reposent sur quatre principes qui découlent des valeurs de l'économie sociale : solidarité, émancipation, citoyenneté et participation. De cette manière, la Fondation veut soutenir la citoyenneté active et lutter contre l'exclusion des jeunes dans notre société.

Les thèmes de la Fondation P&V sont, en autres, le décrochage scolaire et le chômage des jeunes, l'action collective des jeunes, l'avenir du travail ou encore l'influence de la robotisation et de l'automatisation sur le marché du travail.

b) Via le **projet P&V BOOST**, 50 collaborateurs de P&V mettent volontairement leurs compétences au service des organisations sociales (de jeunesse), soutenues par la Fondation P&V, afin de renforcer leur fonctionnement (mécénat de compétences).

c) **Prix de la citoyenneté** : ce prix est décerné chaque année à des personnes en Belgique ou à l'étranger qui œuvrent de manière exemplaire pour une société ouverte, démocratique et tolérante.

d) En tant que co-fondateur (en 1922) et membre actif (dont le CEO du groupe P&V, Hilde Vernaele, est la présidente) de l'**ICMIF** (International Cooperative & Mutual Insurance Federation), P&V est également très étroitement impliquée dans le projet ICMIF '5-5-5', en particulier la partie au Kenya (micro-assurance pour les éleveurs kenyans).

- Différentes initiatives concrètes ont été prises par l'assureur :

a) Cette année, le groupe P&V a débloqué 1 million d'euros pour des projets visant à réduire le fossé éducationnel des jeunes vulnérables, écart qui s'est encore creusé avec la crise corona. Ce projet a été mené par la Fondation P&V, en collaboration avec la Fondation Roi Baudouin.

b) En avril dernier, l'assureur a soutenu financièrement le développement et le lancement de la **plateforme toutlemondeok.be**. La plateforme propose un accompagnement de manière très accessible pour renforcer la résilience mentale. Ce projet a été mis en place par la psychologue Elke Van Hoof

grâce à la collaboration avec P&V. Elle est une autorité sur le stress, le burnout et les traumatismes et elle conseille des personnes souffrant de stress depuis plus de 15 ans.

c) L'assureur **favorise la mobilité en ville** via différentes initiatives :

- a) lancement d'une assurance vélo attractive et entièrement digitale;
- b) collaboration avec la plateforme Skipr, qui permet de planifier les trajets en transports en commun et en voitures partagées de façon conviviale;
- c) pour les collaborateurs, initiatives qui favorisent l'utilisation du vélo et des transports en commun : octroi d'une indemnité vélo, billets disponibles à la réception pour les systèmes de vélos partagés à Anvers et Bruxelles, leasing de vélos possible grâce au plan cafétéria...

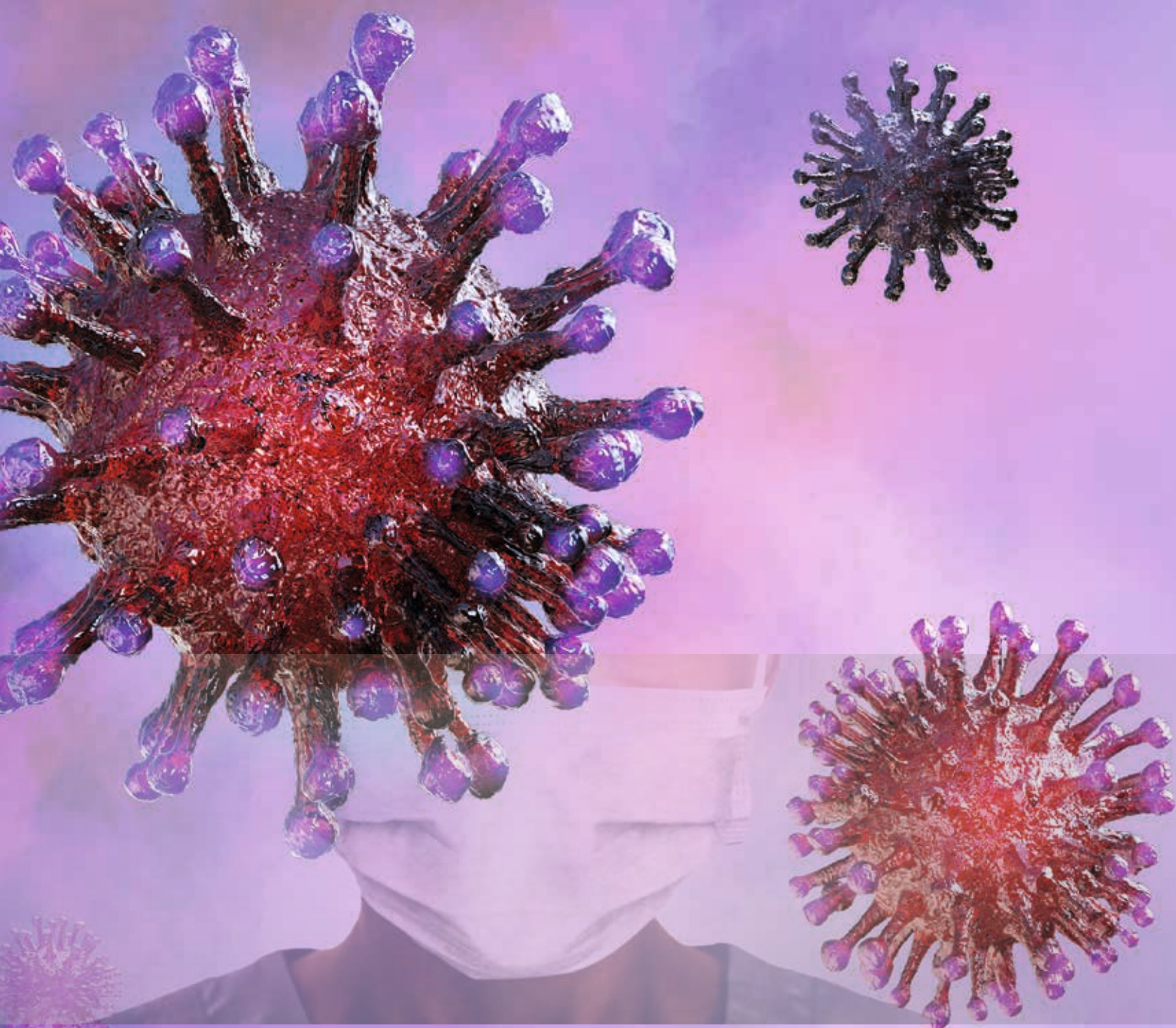
- Cet engagement sociétal se traduit au niveau des produits proposés et notamment l'offre **weCover**, solution innovante pour les clients qui leur permet de connecter leur véhicule via une boîte et de profiter de nombreux avantages et services.

Entre autres, la conduite préventive est donc encouragée en permettant aux utilisateurs de visualiser leur parcours, d'obtenir un score de conduite en fonction de leur comportement, de mieux comprendre ce qu'ils peuvent améliorer... Chaque mois, des «challenges» sont organisés avec des objectifs à atteindre, et les meilleurs sont récompensés. weCover offre également l'accès à une gamme de services, comme un appel à l'assistance, la géolocalisation du véhicule, etc.

Ces services sont régulièrement enrichis : il est prévu, par exemple, de déployer des appels d'urgence et d'envoyer de l'aide en cas d'accident.

Laurent Feiner
decavi02.jobinar.com





GÉRER LA PANDÉMIE LIÉE AU COVID-19

«Le monde doit se préparer à une pandémie mondiale» : cette mise en garde de Bill Gates date de février 2017 lors de la conférence de Munich sur la sécurité. Le fondateur de Microsoft a tenu à alerter la communauté internationale sur la probabilité qu'une catastrophe de type grippe «espagnole» ou virus Ebola se produise à l'échelle du globe dans les 10 à 15 ans à venir». Bill Gates avait donc vu juste : il prévoyait déjà la catastrophe sanitaire actuelle liée au coronavirus (Covid-19).

L'éclaircie... de France

• Force est de constater que le risque épidémique est systématiquement exclu des contrats d'assurance pour une raison structurelle : il est impossible à assurer. Mais une première brèche a eu lieu en France : la couverture de la perte d'exploitation sans dommages, qui se chiffre en dizaines de milliards d'euros pour la pandémie actuelle, va très au-delà des moyens financiers des assureurs.

Au début de la crise sanitaire, les assureurs français avaient affirmé que la pandémie n'était pas couverte par les contrats en **pertes d'exploitation** parce que ce risque n'est pas assurable, dans la mesure où il touche tous les assurés en même temps.

Le tribunal de commerce de Paris a donné raison, en référé, à un restaurateur parisien qui avait assigné son assureur, Axa France, après son refus d'indemniser les pertes d'exploitation d'un de ses établissements, fermé dans le cadre de la crise sanitaire.

• En Belgique, les assureurs ne sont pas restés à se croiser les doigts. Concernant les produits d'assurance, des facilités de paiement ont été accordées aux assurés pour le paiement des primes en assurances-vie. En assurance non-vie, le marché belge a fait preuve d'originalité, avec de nombreuses extensions de garanties.

Mais répétons-le : c'est tout le secteur qui doit être félicité pour sa capacité à avoir réagi rapidement et humainement face à la crise sanitaire liée au Covid-19.

Néanmoins deux acteurs spécifiques, AG et Ethias, se sont quelque peu démarqués au travers de leur vision sur la crise sanitaire actuelle et les mesures concrètes qu'ils ont prises dans ce contexte.

AG

Risque assurable ?



► Hans De Cuyper

CEO, Ageas

• Au niveau spécifique des assurances de personnes, et de manière générale sur le marché belge, les couvertures décès et invalidité sont restées inchangées suite à la pandémie. Les conditions d'assurance ne contiennent ni exclusion spécifique, ni limitation de garantie pour les épidémies ou les pandémies. Le risque de pandémie est donc assuré et il demeure assurable au niveau des assurances de personnes.

La situation est sensiblement différente au niveau des assurances non-vie. Dans certains segments comme le «business interruption», une pandémie peut déboucher sur des demandes d'indemnisation énormes en très peu de temps, dans le monde entier et dans tous les secteurs. Les assureurs sont dans l'incapacité de supporter seuls un tel risque.

• Il faut donc rechercher des solutions auxquelles doivent contribuer non seulement les assureurs, mais aussi les réassureurs et les gouvernements, comme c'est le cas, par exemple, au niveau de la couverture liée aux catastrophes naturelles.

Impact sur les contrats d'assurance

• Nous donnons quelques exemples concrets de l'impact de la pandémie sur les contrats d'assurance d'AG.

- AG a permis aux travailleurs en chômage temporaire de prolonger les couvertures prévues dans les assurances de groupe et aux employeurs concernés la possibilité de reporter le paiement des primes y afférentes.

- AG a soutenu pleinement les mesures sectorielles en matière de report de paiement pour les prêts hypothécaires et les assurances solde restant dû et incendie connexes.

- L'assureur a également assoupli les formalités médicales pour les clients souhaitant souscrire une couverture décès, en tenant compte des restrictions strictes en matière de déplacements pendant le lockdown.

- Dans le cadre de son assurance hospitalisation, AG a prolongé la période pré- et post-hospitalisation afin que les interventions

médicales non urgentes qui avaient été reportées par le lockdown soient ainsi couvertes.

• Au niveau des assurances non-vie, les mesures suivantes ont été prises.

a) après le début du confinement et sans aucune formalité administrative, AG a versé aux assurés d'un «Pack Restaurant» une indemnité pour la fermeture de leur commerce;

b) octroi d'une couverture gratuite des accidents et de la responsabilité civile pour tous les bénévoles des centres de soins;

c) extension gratuite pour les livraisons à domicile pour les établissements horeca qui ont dû soudainement développer cette nouvelle activité pour garder la tête hors de l'eau;

d) octroi de la couverture du télétravail dans le cadre de l'assurance accidents de travail.

Mesures concrètes prises

• AG a été le premier assureur à autoriser le **télétravail illimité pour ses collaborateurs**. Il a également été le précurseur de l'initiative sectorielle consistant à prolonger les couvertures prévues dans les assurances de groupe de milliers de travailleurs en chômage temporaire et à rassurer ainsi ses clients Business et le personnel.

Il a été offert aux employeurs la possibilité de reporter le paiement des primes concernées. Cette mesure a été prolongée jusqu'à la fin de cette année. Ce ne sont là que deux exemples d'initiatives prises très rapidement et avec lesquelles cet assureur a donné le ton en tant que leader du marché.

AG a pris les devants non seulement au niveau des couvertures, mais aussi en prenant ses responsabilités sur le plan social en tant qu'acteur majeur de la société belge. En soutenant notamment financièrement la recherche scientifique d'un vaccin et d'un traitement et en attirant l'attention sur les conséquences mentales du confinement en organisant une campagne média contre la solitude. Sans oublier une campagne de bons d'achat pour soutenir les commerçants locaux.

• AG a également pris toute une série d'initiatives générales par lesquelles il déclare assumer totalement sa responsabilité sociale en tant que leader du marché.

- le **développement d'un vaccin** et d'un traitement efficace des patients est essentiel pour mettre un terme à cette pandémie. C'est pourquoi AG, avec son principal actionnaire Ageas, a fait don de 750.000 euros pour financer la recherche prometteuse de la KU Leuven;

- la start-up **Phil at Home** a mis des dizaines de tablettes à la disposition des centres de

«Nous avons soutenu financièrement la recherche scientifique d'un vaccin et d'un traitement et avons attiré l'attention sur les conséquences mentales du confinement en organisant une campagne média contre la solitude».

soins résidentiels et des personnes âgées seules pendant les périodes de lockdown afin de maintenir le contact avec leur famille et leurs proches;

- la branche immobilière AG Real Estate, propriétaire de nombreux grands centres commerciaux, a accordé aux **locataires commerçants une réduction de 50 % sur le loyer** pendant la période de lockdown avec la possibilité d'étaler le paiement du solde sur le reste de l'année. Les locataires d'établissements horeca ont même été exemptés de paiement pendant le confinement;

- la société Interparking, filiale d'AG Real Estate, a mis à disposition des hôpitaux et d'autres centres de soins des **places de parking gratuites**;

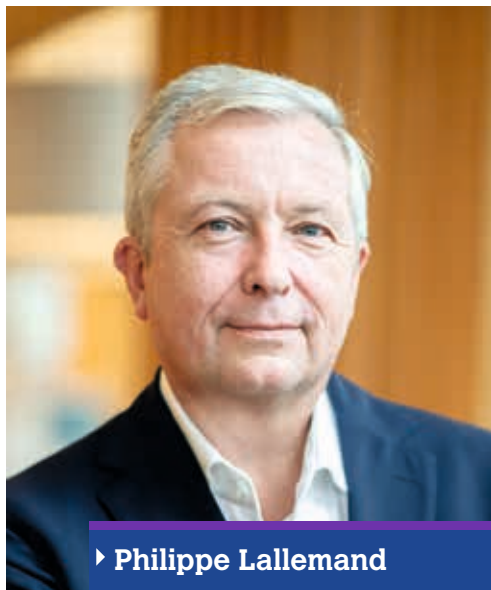
- AG Health Partner, filiale d'AG spécialisée dans la mise en place de programmes de bien-être pour les entreprises, a organisé plusieurs **webinaires gratuits pour les entreprises et leurs travailleurs pendant et après le lockdown**;

- l'action **«Supporter des commerçants»** a permis de soutenir les entreprises locales, et plus particulièrement celles qui sont les plus touchées par le lockdown et les mesures sanitaires : les petits commerçants non alimentaires, l'horeca, les coiffeurs, les centres de wellness, etc. Quelque 20.000 de ces entreprises, clientes chez AG, ont pu s'inscrire à cette action.

Par ailleurs, AG a offert à 200.000 de ses clients complets particuliers un **bon d'une valeur de 20 euros**, qu'ils pouvaient ensuite dépenser chez un commerçant participant de leur région. Soit un total de quelque 4 millions d'euros pour soutenir les commerçants locaux, les clients et l'économie belge.

ETHIAS

Risque assurable ?



► Philippe Lallemand

CEO, Ethias

Selon Ethias, **il faut que les assureurs couvrent les pandémies** mais également les risques qui peuvent avoir des conséquences importantes pour la population (catastrophes naturelles et les risques terroristes).

La couverture d'un tel risque pourrait s'opérer en différentes étapes : d'abord, un mécanisme couvert par les assureurs; ensuite l'intervention des réassureurs suivie de la prise en charge de l'Etat (pour les conséquences du confinement par exemple) et enfin une intervention au niveau de l'Europe.

Cette vision a été partagée dès les premières semaines de la crise avec les instances et le secteur (Assuralia notamment), initiant la mise sur pied d'un groupe de travail qui planche aujourd'hui sur la question.

Impact sur les contrats d'assurance

- Les mesures d'aide mises en place par Ethias témoignent d'une véritable stratégie de protection mise en place en 4 phases :

- la protection du personnel en le mettant à l'abri bien avant le début du confinement;
- la protection des assurés et plus largement la population et la société belge au travers d'une cinquantaine d'actions;
- la protection de l'entreprise en garantissant la continuité de l'activité;
- le soutien de la relance en continuant à anticiper les besoins dans les secteurs les plus touchés.

Chez Ethias, les équipes ont été mobilisées très tôt pour permettre de répondre aux multiples questions des assurés et de les aider dans les difficultés financières qu'ils pouvaient rencontrer.

- De nombreuses mesures ont été prises en faveur des assurés au niveau de leur contrat d'assurance :

- a) l'assureur n'a pas hésité à aller au-delà de ce qui était recommandé par le secteur, notamment avec des extensions de garantie accordées aux secteurs hospitalier et de l'enseignement;
- b) pour toutes les personnes qui tombaient au chômage économique en cette période de crise, Ethias a pris en charge un montant équivalent à un mois de loyer avec un maximum de 500 EUR pour les locataires titulaires d'une RC locative;
- c) l'assureur est intervenu financièrement, au niveau de ses assurances annulation, avec une compensation forfaitaire de la diminution du risque «voyages» durant le confinement et les restrictions du déconfinement.

«Un assureur n'a pas que des préoccupations économiques et financières : il doit aussi faire preuve de générosité et de solidarité vis-à-vis d'une population touchée dans la période actuelle».

Mesures concrètes prises

- **Différentes actions** ont été menées très concrètement par l'assureur :

a) Les populations qui étaient déjà fragilisées avant cette crise ont pu trouver des solutions grâce à des structures comme la Croix-Rouge et Médecins sans Frontières. Ethias s'est portée à leur secours avec un **certain nombre de dons**. L'assureur a aussi encouragé les collègues à suivre ce mouvement.

C'est là l'illustration qu'un assureur n'a pas que des préoccupations économiques et financières : il doit aussi faire preuve de générosité et de solidarité vis-à-vis d'une population touchée dans une période difficile.

b) L'assureur a permis à certains élèves de poursuivre leur scolarité à distance en offrant, en concertation avec les ministres des communautés flamande, française et germanophones, **1.000 PC portables équipés** (casque, logiciels) aux écoles primaires et secondaires du pays.

c) Ethias a soutenu financièrement les infrastructures sportives et récemment le secteur culturel en prenant en charge l'achat de matériel sanitaire, dont des potences distributrices de **gels hydro alcoolique** et des kits de marquage au sol pour sécuriser au maximum les déplacements.

d) Ethias a intensifié ses relations avec certains acteurs pour trouver des solutions rapides et profitables à toute la population belge, et pas seulement à ses clients. Grâce à son réseau, Ethias a, par exemple, eu un rôle de facilitateur dans différentes collaborations avec l'Université Libre de Bruxelles et la Vrije Universiteit Brussel avec comme résultat la **création d'écosystèmes santé**.

Citons, entre autres, la spin off de l'ULB **«Endo Tools»**, cette société active dans le biomédical qui a développé des **embouts spécifiques pour convertir des masques en respirateurs d'urgence** pour les patients atteints du Covid-19. Grâce au soutien financier d'Ethias, cette société a pu fournir ce matériel d'urgence à tous les hôpitaux qui en avaient besoin.

Il faut également penser au Consortium composé d'entreprises, d'hôpitaux et de la VUB pour lequel l'assureur a apporté son soutien financier afin de fournir du matériel d'urgence au corps médical, en créant un **connecteur permettant de transformer des masques de loisir** en dispositif de protection pour le personnel soignant confronté aux cas de Covid-19. Quelques jours seulement après l'annonce, 500 adaptateurs étaient déjà commandés.

Une deuxième initiative a vu aussi le jour grâce à une belle collaboration avec la filiale informatique de l'assureur, NRB : à savoir, la création, en 3 semaines, d'une **plateforme d'entraide numérique, gratuite et accessible à tous les citoyens : App4You**.

Laurent Feiner
decavi02.jobinar.com



TROPHÉE DU COURTAGE 2020 ET LE GAGNANT EST... AG

- Dans le cadre de la 21ème édition des trophées DECAVI de l'assurance vie, un trophée est décerné non pas par le jury, mais sur base d'une enquête réalisée auprès des courtiers de Belgique membres de Feprabel (Fédération des Courtiers en assurances et Intermédiaires financiers de Belgique) et de la FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).

Les courtiers ont dû se prononcer sur base de nombreux indicateurs, appréciations et paramètres tels que l'accessibilité des services de l'assureur, son accueil, sa réactivité, la qualité et l'originalité de ses produits, l'efficacité de sa gestion des contrats d'assurances Vie tant en cours de contrat que lors de l'arrivée à terme, la pertinence des outils informatiques et digitaux mis à la disposition du courtage, la qualité de sa communication envers les clients et en particulier le respect et la mise en avant du courtier.

- Pour Frédéric Van Dieren, directeur commercial : «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 assurances. Sous la devise «Supporter du courtier», AG soutient proactivement ses courtiers dans leur rôle de conseiller et d'expert. Même pendant la pandémie actuelle du coronavirus - et le lockdown qui en a découlé début d'année, AG reste, plus que jamais, engagé à offrir un service de qualité tant pour le courtier que pour le client final».

Volonté stratégique



► Sophie Vander Auwera

Director Broker Operations
Life & Mortgages, AG

«Le choix du courtier comme partenaire de distribution est une volonté stratégique pour AG»

Il est le conseiller professionnel par excellence, la personne vers qui le client peut se tourner pour obtenir des réponses professionnelles dans le cadre de solutions d'assurance. Etant donné que le courtier a le choix entre différents acteurs sur le marché, il est évidemment primordial pour une société comme AG de proposer une offre produite la plus complète possible, de qualité et au bon prix.

Prenant en compte la relation privilégiée qu'un courtier entretient avec son client, il est aussi le mieux placé pour donner son feedback sur l'expérience des clients par rapport aux solutions proposées conjointement. Chercher des solutions est la clé de ce partenariat. Chaque client est différent et chaque situation l'est aussi. C'est uniquement en travaillant main dans la main que AG réussira à offrir les meilleures solutions, de l'offre produits au service qui va de pair.

- AG a une très longue histoire en termes de collaboration avec les courtiers. Un atout important de cette collaboration de longue date est sans aucun doute la stabilité qu'AG peut offrir en tant que partenaire.

- primo, une stabilité et une solidité financière : l'environnement de taux d'intérêt faibles rend l'importance d'un partenaire avec une santé financière de fer d'autant plus indispensable;

- secundo, AG est également connue pour sa stratégie stable, laquelle respire la continuité sans pour autant perdre de vue les évolutions et les tendances marché. L'innovation et l'évolution digitale sont certes importantes, mais s'inscrivent aussi toujours dans le cadre de la vision à long terme de la société. Et bien entendu, le courtier n'y est actuellement pas insensible.

Laurent Feiner
decavi02.jobinar.com

TROPHÉES DE L'ASSURANCE VIE 2020

Ce 28 octobre, la 21ème édition des Trophées DECAVI de l'Assurance Vie, organisée par Laurent Feiner (DECAVI) et Muriel Storrer (AIMES & CO), a récompensé différents assureurs.

Lancés il y a 21 ans, les Trophées de l'Assurance visent à relever deux principaux défis : étudier le marché et mettre en avant les atouts de ce secteur.

Ces trophées participent à la promotion générale de l'assurance et ont acquis une notoriété incontestable dans le secteur.

Une telle initiative suscite bien évidemment l'émulation parmi les assureurs en mettant en valeur notamment l'innovation et la créativité des produits.

Rendez-vous incontournable, les Trophées bénéficient en outre du soutien d'Assuralia et de partenaires de choix, notamment Axis, DPAM, Ensar, Comarch et Infront.

UN JURY D'EXPERTS

Chaque année, les Trophées de l'Assurance récompensent différents produits sur base d'éléments quantitatifs et qualitatifs soumis à l'analyse d'un jury d'experts.

Les critères retenus sont la **rentabilité**, les **caractéristiques d'assurance** et l'**innovation**. Les performances des produits de «Branche 23» (assurance-vie liée à des fonds d'investissement)

ont fait en outre l'objet d'une validation par le groupe Infront (société d'analyse de fonds).

Pour rendre l'étude des produits la plus complète et objective possible, c'est la quasi-totalité du marché qui est analysée. Cette analyse reprend des produits sélectionnés sur base des parts de marché (sur base des chiffres d'Assuralia), complétée par des produits de niche présents dans les différentes catégories. Les compagnies d'assurance ont en outre la possibilité d'ajouter à cette analyse tout produit qu'elles souhaiteraient présenter spontanément.

Ce jury est composé des personnes suivantes :

- Pierre Devolder, Professeur UCL, Président du jury.
- Laurent Feiner, Journaliste, Administrateur délégué, Decavi.
- Gérard Vandenbosch, Deputy CEO, Addactis Belux.
- Philippe Muys, Président d'honneur, Feprabel.
- Albert Verlinden, Président, BZB-Fedafin.
- Marc Willame, Associate, Ensar.
- Erik Van Camp, Président, IABE.



► Laurent Feiner
► Muriel Storrer



► Pierre Devolder



► Laurent Feiner



► Gérard Vandenbosch



► Philippe Muys



► Albert Verlinden



► Marc Willame



► Erik Van Camp



COMMUNIQUER,

surtout en cette période de crise sanitaire

• Il s'agit aussi d'accentuer la communication de ce secteur en mettant ses atouts au premier plan. Le secteur de l'assurance est un secteur actif et diversifié. A tout stade de notre vie et dans toutes circonstances, l'assurance nous accompagne pour rendre notre quotidien plus confortable. L'assurance est bien là pour solutionner les problèmes (voir éditorial à ce sujet).

• Plutôt que de voir, comme c'est trop souvent le cas, l'assurance comme un mal nécessaire, rendons à ce secteur le rayonnement positif qu'il mérite. C'est un des grands objectifs de ces Trophées de l'Assurance qui, en récompensant différents produits, participent à la promotion générale du secteur et mettent ainsi en avant ses différents domaines d'action.

Une tendance claire se dessine pour cette édition : certains assureurs mettent clairement l'accent sur les produits affichant un taux garanti et un rendement global intéressant. D'autres proposent surtout des produits liés à des fonds d'investissement (de type Branche 23).

Mais la grande majorité des assureurs proposent une gamme de produits mixtes permettant de sécuriser la mise investie tout en bénéficiant des belles performances boursières du moment.

Sans oublier la crise sanitaire actuelle : une catégorie «Pandémie» a vu le jour, pour la première fois, cette édition. Si tout le secteur de l'assurance a fait de nombreux efforts pour faciliter la vie de leurs assurés, le jury a récompensé spécifiquement 2 assureurs pour les mesures prises envers les assurés et la communication développée lors de cette crise sanitaire.

Les catégories suivantes ont été étudiées :

- **Mon épargne** : formule à taux garanti (de type Universal Life).
- **Mes investissements** : mixte entre Branches 21 et 23, Assurance-vie liée à un fonds d'investissement (Branche 23).
- **Ma Pension à titre d'indépendant** : Pension Libre Complémentaire pour Indépendants, Engagement individuel de pension (EIP) et Convention de pension pour travailleurs indépendants (CPTI).

- **Mon décès lié à un prêt hypothécaire** (assurance de type solde restant dû).
- **Assurance frais funéraires.**
- **Mon Revenu Garanti.**
- **Innovation.**
- **Digital.**
- **Engagement sociétal.**
- **Pandémie.**
- **Meilleure campagne publicitaire.**
- **Trophée du courtage.**

Le trophée du courtage est décerné non pas par le jury, mais sur base d'une enquête réalisée auprès des courtiers de Belgique membres de *Feprabel* (Fédération des Courtiers d'assurances et Intermédiaires financiers de Belgique) et de FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).

Pour les caractéristiques des produits couronnés cette année, nous renvoyons à la plateforme digitale créée à cet effet : elle reprend les produits des lauréats ainsi que des vidéos explicatives (decavi02.jobinar.com).

ET LES GAGNANTS 2020 SONT...

Formule à taux garanti - Épargne
Fédérale Assurance (Vita Pension)

Branche 23 : Fonds medium risk
Athora Belgium (Athora FFG Global Flexible Sustainable)

Branche 23 : Fonds high risk
Allianz Benelux (Allianz Immo Invest)

Gamme Multi-Support Branche 21/23
Belfius Insurance (KITE Mix)

Pension Libre Complémentaire pour Indépendants (PLCI)
AG (P.L.C.I.)

Engagement individuel de pension (EIP)
Fédérale Assurance (F-Manager VIP)

Convention de Pension pour travailleur indépendants (CPTI)
Vivium (Capiplan CPTI)

Décès temporaire (capital décroissant de type solde restant dû)
a) **NN** (Hypo Care)
b) **Afi Esca** (Protectim) – (succursale d'une société française)

Assurance Frais funéraires
DELA (Nouveau plan de Prévoyance obsèques)

Revenu Garanti
DKV Belgium (Plan RG Continuity+ Exo)

Digital
DELA

Engagement sociétal
Groupe P&V

Innovation
Entreprises : **AXA Belgium** (Essential for Life Plus)
Particuliers : **Athora Belgium** (Self Life/Profilife : 2 preneurs et 2 assurés)

Meilleure Campagne publicitaire
AXA Belgium («Faites votre simulation pendant votre pause café»)

Pandémie
a) **AG**
b) **Ehias**

Courtage
AG





TROPHÉES de l'ASSURANCE VIE

Ce 28 octobre, les Trophées de l'Assurance Vie ont récompensé les compagnies pour la qualité de leurs produits. Les lauréats sont :

MA PENSION

Epargne :
Formule à taux garanti
Vita Pension



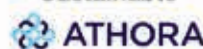
MA PENSION

Investissements :
Gamme Multi-support Branche
21/23
Kite Mix



MA PENSION

Investissements :
Branche 23 : Fonds d'actions -
medium risk
Athora FFG Global Flexible
Sustainable



MA PENSION

Investissements :
Branche 23 : Fonds d'actions -
high risk
Allianz Immo Invest



MA PENSION D'INDÉPENDANT

Convention de pension
pour travailleurs
indépendants (CPTI)
Capiplan CPTI



MA PENSION D'INDÉPENDANT

Pension Libre
Complémentaire
pour Indépendants (PLCI)
P.L.C.I.



MA PENSION D'INDÉPENDANT

Engagement individuel de
pension (EIP)
F-Manager VIP



MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

«Faites votre simulation
pendant votre pause-café -
Continuer à entreprendre»



MES RISQUES

Décès : lié à un prêt
hypothécaire (assurance de
type solde restant dû)
Protectim (*)



MES RISQUES

Frais funéraires
Nouveau plan
de Prévoyance obsèques



MES RISQUES

Revenu garanti
Plan RG Continuity* Exo



MES RISQUES

Décès : lié à un prêt
hypothécaire (assurance de
type solde restant dû)
Hypo Care



INNOVATION

Particuliers :
Self Life / Proflife :
2 preneurs et 2 assurés



INNOVATION

Entreprises :
Essential for Life Plus



DIGITAL



ENGAGEMENT SOCIÉTAL



PANDÉMIE



PANDÉMIE



COURTAGE



(*) Succursale d'une société française

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 - <https://decavi02.jobinar.com/>

tendances
Trends

La Libre

ensur

% DPAM
DEBORCH PETERCAM ASSET MANAGEMENT

AXIS
group

Infront

COMARCH