

MAGAZINE

ASSURANCES

S'ASSURER EN TOUTE ASSURANCE. LA SOLUTION À TOUS VOS BESOINS.

TROPHÉES DE L'ASSURANCE NON VIE 2021 : LES DIFFÉRENTS LAURÉATS



- 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

L'assurance, en ces temps TRES difficiles...

Les Trophées 2021 de l'assurance non-vie en sont à leur 17ème édition. L'objectif est de couronner les meilleurs produits d'assurance non-vie. L'édition 2020 n'était déjà en rien comparable à celle des précédentes, compte tenu de l'apparition de la pandémie liée au Covid-19. Un an plus tard, rien de changé pour cette édition 2021... malheureusement : le monde est toujours sous l'emprise de la pandémie qui a muté au niveau de son virus.

Soutien structurel dans la relance économique

• Comme bien d'autres secteurs, celui de l'assurance n'a bien évidemment pas été épargné par la pandémie liée au coronavirus, vu son impact sur l'économie belge, les entreprises, la société et les gens. C'est ce qui ressort du rapport annuel 2020 de l'union professionnelle Assuralia. Le secteur de l'assurance, dans son ensemble, s'est toutefois adapté rapidement à la nouvelle normalité afin de continuer à servir les ménages, les entreprises et les organisations et à leur offrir la protection nécessaire.

Mais il faut être plus que vigilant car en 2021, le climat économique demeurera très incertain. Et à ce titre, le secteur de l'assurance doit jouer un rôle structurel dans la relance économique. Outre la reconduction des mesures de soutien pour la protection des particuliers, des ménages et des entreprises qui ont été les plus touchés, le secteur s'est également engagé explicitement à fournir son soutien à des mesures de relance de l'économie belge.

- Malgré des temps très incertains pour tous, il est bon de se rappeler justement les bienfaits de l'assurance en ces temps TRES difficiles. Les mesures de soutien du secteur ont été les suivantes :
- Les entreprises pouvaient sous certaines conditions obtenir un report de paiement de leurs primes d'assurance pour une période courant jusqu'au 30 juin 2021.
- Protéger le personnel des entreprises pendant un chômage temporaire reste crucial.
- Accorder un répit pour le remboursement de crédits hypothécaires et pour le paiement des primes des assurances solde restant dû et incendie qui y sont liées.

- Les bénévoles actifs dans le secteur des soins de santé ont été gratuitement et automatiquement assurés.
- Pour les entreprises à l'arrêt en raison des mesures gouvernementales, plusieurs assurances se sont adaptées automatiquement à l'interruption de l'activité.

Assurance au kilomètre

Pour ne donner qu'un exemple parmi d'autres, de la «générosité» des assureurs, citons l'assurance auto au kilomètre qui permet à l'assuré de bénéficier d'une réduction de prime, s'il roule peu de km. Le contrat d'assurance auto au kilomètre impose donc un kilométrage annuel limité. Pour le déterminer, l'assuré doit estimer le nombre maximum de kilomètres qu'il va parcourir dans l'année. En fonction de ce chiffre, l'assureur fixe la prime d'assurance et la réduction accordée.

Ce type d'assurance auto est donc basé sur un principe bien simple : «Moins on roule, plus basse est la prime d'assurance». Suite au confinement et au télétravail liés à la crise sanitaire actuelle, les assureurs vont rembourser plusieurs millions à leurs assurés qui ont roulé bien moins que d'habitude.

La pandémie a également accéléré le tournant digital opéré par les assureurs. Car les attentes des assurés ont également complètement évolué. Face aux changements des modes de consommation, les assureurs renforcent indéniablement leur stratégie digitale et réfléchissent activement à l'évolution de leurs produits pour pouvoir rester dans la course. C'est en cela qu'ils pourront se différencier dans un univers concurrentiel exacerbé.

Conclusion

La pandémie liée au Covid-19 a causé un impact important, en 2020, sur de nombreux secteurs économiques. Pour les assureurs également, l'impact a été sans précédent. Néanmoins, le secteur des assurances a démontré sa résilience durant cette année de crise. Un exemple était le passage en douceur au travail à distance, où les assureurs devaient complètement changer la relation client et le type de management. Quant aux employés, ils ont dû s'habituer à une nouvelle façon de travailler.

SOMMAIRE

L'assurance : une solution à tous les besoins!

Ma mobilité	04
Mon habitation	07
Ma responsabilité	09
Mes droits	10
Mes vacances	11
Ma santé	12
Mon entreprise	12
Innover en assurance	14
Faire de l'assurance autrement	. 16
Gérer la pandémie liée au covid-19	. 19
Trophée du courtage 2021	. 21
Les Trophées de l'Assurance	22

La technologie de l'information, dont particulièrement l'informatique, a également joué un rôle primordial dans la manière dont le secteur des assurances a réagi et continue à réagir dans le cadre de cette crise sanitaire. En effet, les vagues de transformation digitale, qui ont eu lieu ces dernières années, ont fort heureusement permis aux assureurs de supporter relativement bien la crise et ainsi d'éviter les pires scénarios.

Laurent Feiner, CEO, Decavi

Ours

SUPPLÉMENT PARU DANS LA LIBRE BELGIQUE - AVRIL 2021



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 / EDITEUR 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. On achète une voiture, on se marie, on devient parent, on achète ou on loue un bien immobilier, on part en vacances, notre santé évolue....

Les besoins pouvant être assurés sont donc nombreux. Pour ne prendre que les plus essentiels, il suffit de penser à :

- sa mobilité : assurances auto, moto, vélo...;
- son habitation : assurance incendie pour un

- propriétaire, un copropriétaire ou encore un locataire:
- sa responsabilité : assurance RC Vie privée;
- ses droits : assurance protection juridique;
- ses besoins dans le cadre de son entreprise : assurance Accidents du Travail, le fait de regrouper ses différentes assurances professionnelles dans le cadre d'un package, avec de nombreux avantages octroyés par l'assureur;
- ses vacances : assurance voyage;
- sa santé : assurance soins de santé;

Différentes autres initiatives peuvent être prises par les assureurs, en termes d'innovation et de digitalisation d'un produit, service ou process.

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, tels que mentionnés ci-dessus. Les assureurs mentionnés dans ce dossier ont été désignés lauréats de l'édition 2021 des Trophées de l'assurance non-vie.

MA MOBILITÉ

En Belgique, le mode de transport le plus souvent utilisé demeure la voiture personnelle : elle représente 61 % des déplacements des citoyens, contre 12 % pour le vélo et 11 % pour les transports en commun (train, metro, tram ou bus). La marche, quant à elle, représente 14 %.

Si l'on s'intéresse aux distances parcourues, trois quarts des kilomètres parcourus le sont en voiture. Tout naturellement, les modes actifs, tels que la marche et le vélo, cèdent le pas aux transports en commun, avec moins de 10 % des kilomètres parcourus (5 % pour le vélo et 2 % pour la marche).

Autre fait marquant : la voiture est peu combinée avec d'autres moyens de se déplacer. Mais l'arrivée de nouvelles évolutions dans la mobilité pourrait modifier les habitudes de déplacements des Belges et favoriser l'intermodalité.

1. Ma voiture

La voiture est largement présente dans les ménages belges : en Belgique, 84 % des ménages en possèdent au moins une. D'où l'intérêt d'avoir une bonne assurance en cas de pépin.

AXA BELGIUM

• L'offre Confort Auto d'AXA Belgium répond aux besoins de tous les clients. Ceux pour qui l'assurance responsabilité civile obligatoire est suffisante et ceux qui souhaitent une protection la plus large possible.

Concrètement, Confort Auto propose :

- une protection sur mesure afin de répondre

- aux besoins spécifiques de presque tous ses clients:
- une protection optimale, non seulement du véhicule, mais aussi du conducteur et des passagers;
- un protection pour chaque type de véhicule : flambant neuf ou avec quelques années au compteur, électrique, hybride ou traditionnel.
- AXA propose également à ses clients des services numériques innovants qui les soutiennent en cas de panne ou de sinistre et les aident à appréhender ces situations rapidement et sereinement. Déclarer un sinistre ou commander et suivre une dépanneuse en ligne : c'est désormais possible en quelques clics !

L'assureur a également opté pour une stratégie digitale «hybride» en proposant une offre en ligne importante qui va de la conclusion du contrat à la gestion d'un sinistre et en la combinant aux conseils avisés d'un courtier qui soutient ses clients au quotidien.

- Les spécificités de Confort Auto sont nombreuses :
- la 1ère assistance propose, entre autres, la commande et le suivi d'une dépanneuse en ligne, un remorquage, et, en option, une voiture de remplacement pendant max. 30 jours;
- Euro+ avance, en cas d'accident en droit en Europe, la plupart des sommes dues et paie aussi une indemnité complémentaire pour que l'assuré bénéficie d'une indemnité sem-



Chief Retail Officer, AXA Belgium

«Pour les déclarations de sinistres en ligne, AXA a lancé eClaims : grâce à notre plateforme numérique, l'assuré est immédiatement informé de la prise en charge ou non de son sinistre». blable à celle qu'il aurait eue en Belgique si l'accident s'y était produit;

- la garantie BOB indemnise, en cas d'accident provoqué par un conducteur BOB, 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:
- le Joker for you annule, s'il est accordé, l'augmentation de la prime après un sinistre en tort.

Au-delà de la protection qu'elle confère, l'Omnium a été pensée pour s'adapter à tout véhicule, qu'il soit neuf ou d'occasion. Et si les assurés le désirent, ils peuvent personnaliser certains aspects de leur assurance Omnium, notamment la durée de la dégressivité (moment à partir duquel la valeur du véhicule commencera à décliner) ou de la franchise (montant qui restera à charge de l'assuré après l'intervention de l'assureur).

- AXA propose également des services numériques qui facilitent la vie de ses clients :
- a) déclaration et au suivi des sinistres en ligne;
- b) **Fixico** est une plateforme mise à disposition de ses clients pour qu'ils puissent comparer des devis de réparations qui ne sont pas couvertes par leur contrat d'assurance. Si le devis envoyé par l'un des garagistes de la plateforme leur convient, libre à eux de convenir d'un rendez-vous pour effectuer ces réparations.

Pour les déclarations de sinistres en ligne, AXA a lancé **eClaims**. Grâce à cette plateforme numérique, l'assuré est immédiatement informé de la prise en charge ou non de son sinistre, choisit un garage, suit son dossier de sinistre... et bien plus encore. Et si l'assuré tombe en panne avec son véhicule ou a un accident et que le véhicule doit être remorqué, il peut commander une dépanneuse en ligne et suivre sa position en quelques clics.

d) Par ailleurs, un patenariat a été mis en place avec **AutoScout24** et **GoCar**: leurs sites représentent plus de 80 % du marché des voitures d'occasions et des voitures neuves. Si on se rend sur l'un de leurs sites à la recherche d'un véhicule neuf ou d'occasion, un bandeau AXA est visible : il affiche, en temps réel, un montant indicatif de la prime d'assurance en responsabilité civile pour ce véhicule. Ce concept tient compte de l'écosystème qui se crée entre le client, le vendeur et l'assureur.

ARCES (GROUPE P&V)

• L'assurance protection juridique auto «Article 1» d'Arces est un produit flexible et accessible. Il se décline en effet en trois formules (classique, famille ou flotte) destinées à couvrir correctement les assurés tant dans leur vie privée que professionnelle.



Responsable Arces (Groupe P&V)

«Notre Article 1 prévoit que si un assuré trouve sur le marché belge une police protection juridique Auto qui lui offre de meilleures conditions d'intervention dans le cadre du règlement de son sinistre, nous nous engageons à lui octroyer les mêmes conditions».

La formule «famille» couvre l'ensemble des véhicules utilisés par le preneur d'assurance et les membres de son foyer. La formule «flotte» couvre tous les véhicules d'une société.

Un assuré couvert par l'assurance «Protection juridique auto Article 1» n'a donc plus de soucis à se faire, quel que soit le litige auquel il pourrait être confronté dans le cadre de l'utilisation de son (ses) véhicule(s): Arces le soutiendra, qu'il s'agisse d'un accident de la circulation, de poursuites pénales suite à une infraction ou encore d'un litige avec son garagiste. Il ne s'agit là bien entendu que de quelques exemples d'interventions de l'assureur.

- A la base, les garanties offertes sont déjà très larges, mais la toute grande force du produit se situe au niveau du **principe de «l'Article 1»**. De quoi s'agit-il? Le premier article des conditions générales prévoit tout simplement que si un assuré trouve sur le marché belge une police protection juridique Auto qui lui offre de meilleures conditions d'intervention dans le cadre du règlement de son sinistre, l'assureur s'engages à lui octroyer les mêmes conditions. Les assurés ont ainsi la certitude d'être toujours couverts de façon optimale!
- Enfin, proposer une excellente assurance sans offrir un service de toute grande qualité n'aurait pas de sens. C'est la raison pour laquelle Arces travaille sans cesse à l'amélioration de ses processus de gestion, en mettant un accent tout particulier sur la qualité de la gestion de ses dossiers mais aussi la rapidité de réaction. L'orientation client est pour cet assureur un objectif de tous les jours.

2. Ma moto

La moto a de nombreux avantages par rapport à l'automobile. Elle permet de se faufiler avec agilité entre les voitures et de réduire considérablement le temps de son trajet. Elle permet donc une fluidité de la mobilité. Ensuite, il est nettement plus facile de se garer à moto qu'en voiture... Enfin, de nombreux Belges combinent voiture et moto, en fonction de leurs besoins.

Des réductions de primes importantes sont d'ailleurs accordées si l'on assure son véhicule et sa moto auprès du même assureur.

P&V ASSURANCES

• L'assureur **P&V Assurances** investit énormément afin de proposer des solutions innovantes sur le marché de la mobilité et, en particulier, de la moto, en mettant l'accent sur la prévention et la sécurité.

Sa solution, **P&V Moto**, offre une couverture complète adaptée à la moto, au style de vie et aux besoins de son propriétaire (que la moto soit utilisée de manière quotidienne ou par pur plaisir).

- P&V Moto propose une protection optimale pour le motard, sa moto et son équipement, complétée par des solutions de mobilité permettant de faire face à tous les imprévus :
- a) Protection du motard :
- il bénéficie d'une responsabilité civile assortie d'une garantie Bob en cas de besoin;
- la solution intervient dans les frais médicaux du motard, en cas d'incapacité temporaire ou permanente et en cas d'un éventuel décès;
- le volet protection juridique propose un plafond d'intervention de 125.000 EUR par sinistre (en cas de défense civile, pénale...).



- b) Protection de la moto et de l'équipement des assurés :
- l'Omnium de P&V Moto assure les forces de la nature et animaux, l'incendie, le vol et les dégâts matériels. L'assuré peut choisir sa franchise mais également opter pour une formule Omnium en valeur réelle ou en valeur agréée;
- l'équipement du motard est important pour sa sécurité: le client a également la possibilité de l'assurer (casque, airbag, gants, veste de protection, bottes...);
- c) P&V Moto est idéalement complété par un volet Mobilité proposant des solutions d'assistance permettant de faire face aux problèmes en cours de route (accident, panne, vol). Le motard peut, s'il le souhaite, également bénéficier d'un véhicule de remplacement.
- Depuis deux ans, l'assureur investit énormément pour développer des solutions innovantes avec un accent très clair sur la prévention. Et c'est probablement ce qui distingue P&V Moto sur le marché avec une approche unique. En effet, le client bénéficie de l'app Liberty Rider, offerte gratuitement et en exclusivité aussi longtemps qu'il reste client. Cette app, qui vise à améliorer la sécurité des motards, inclut la détection des chutes, l'appel d'urgence ainsi que la possibilité pour les proches de suivre les trajets de l'assuré en temps réel.

Entretemps, l'assureur a également enrichi cette solution avec le GPS du motard qui avertit l'utilisateur à l'approche de zones plus dangereuses ou encore avec les Roadbooks P&V pour le côté plus loisir (exemples d'itinéraires proposés en fonction de la distance et de la durée souhaitées ou encore du niveau du



Head of Business Development Non-Life-Particuliers, P&V Assurances

«Nous investissons énormément afin de proposer des solutions innovantes sur le marché de la mobilité et de la moto, en mettant l'accent sur la prévention et la sécurité». motard - débutant, intermédiaire, confirmé -). Depuis son lancement, ce ne sont pas moins que 400.000 km sécurisés, 475 accidents et chutes détectées et deux vies sauvées grâce à cette proposition innovante.

Soucieux d'encore mieux protéger ses clients, P&V Moto et le leader du marché des airbags pour motard, **In&motion**, viennent de s'associer dans un nouveau partenariat dont les premiers bénéficiaires sont, à nouveaux, les clients. Grâce à ce partenariat, les clients peuvent accéder à cette technologie de pointe à des conditions très avantageuses.

- L'assureur se distingue donc clairement sur le marché en combinant le meilleur de l'assurance moto combiné à des solutions innovantes dans le domaine de la prévention avec ses partenaires Liberty Rider et In&Motion. Sans oublier qu'il tient aussi compte des habitudes de ses clients en leur offrant des avantages tarifaires lorsqu'ils combinent leurs assurances mobilité:
- a) en combinant ses assurances P&V Auto et P&V Moto, les clients bénéficient automatiquement jusqu'à 70 % de réduction sur la garantie RC, 10 % sur la garantie Omnium Dégâts Matériels et 25 % sur la garantie Protection Juridique;
- b) l'assureur offre ces mêmes avantages lorsque ses clients combinent plusieurs assurances P&V Moto



La Belgique aime le vélo. Preuve en est : de plus en plus de Belges l'utilisent. Le vélo à assistance électrique a le vent en poupe : il est d'ailleurs davantage associé aux déplacements domicile-travail que le vélo traditionnel (35 % contre 21 %). Il est également largement utilisé dans le cadre des loisirs (32 %), ainsi que pour les activités liées aux courses/services (20 %).

Les assureurs l'ont bien compris puisqu'ils proposent désormais tous des formules adaptées à ce moyen de locomotion (pour tous les types de vélo).

YUZZU

• L'assurance vélo de Yuzzu s'adresse globalement aux cyclistes non professionnels qui roulent seuls ou en famille. Ce produit s'adresse autant aux «promeneurs» occasionnels qu'aux sportifs acharnés, à ceux qui vont chercher leur pain à vélo ou qui l'utilisent pour se rendre au travail tous les jours.

Cet assureur a opté pour une couverture modulable selon les besoins spécifiques du cycliste, avec des garanties intuitives et complètes : les assurés peuvent souscrire une assurance protection liée au cycliste, une assurance vol avec ou sans dégâts matériels et une assistance. Si les assurés souhaitent également protéger ceux qui vivent sous leur toit, Yuzzu propose cette extension de garantie sur l'assistance et la protection du cycliste.



CEO, Yuzzu

«Nous voulions proposer un produit simple à comprendre et qui réponde aux besoins de chaque cycliste au quotidien».

- L'assureur voulait proposer un produit simple à comprendre et qui réponde aux besoins de chaque cycliste au quotidien. Le contrat présente plusieurs spécificités qui le distinguent du marché. Outre sa modularité, citons les points suivants de cette offre:
- absence de franchise en cas de vol;
- franchise anglaise de 100 EUR appliquée au niveau de la garantie «dégâts matériels» : si les dégâts dépassent ce montant, l'assuré ne paie pas de franchise;
- le vélo et ses accessoires fixés gardent leur valeur à neuf pendant les deux premières années;
- Yuzzu assure le cycliste jusqu'à 50.000 EUR par assuré et par sinistre, quel que soit le vélo sur lequel il roulait lors de l'événement.
 Sont également assurés automatiquement les passagers du vélo, ainsi que les animaux domestiques;
- l'assureur couvre, au niveau du volet assistance, aussi les batteries déchargées et indemnise la location d'un vélo de remplacement;
- il est possible d'étendre les garanties assistance et protection du cycliste à toutes les personnes qui vivent sous le même toit;
- l'assureur assure également les courses cyclistes non rémunérées.
- Lorsque le cycliste fait appel aux services d'assistance, Yuzzu lui propose, outre les services habituels, de poursuivre la discussion via WhatsApp, pour lui permettre d'envoyer des photos et d'échanger plus facilement. S'il le souhaite il pourra également suivre la progression du dépanneur en direct, comme on le ferait avec un service Uber par exemple. Chaque détail permet une «expérience client» qui soit la plus positive possible.

MON HABITATION

C'est bien connu : le Belge a une brique dans le ventre. Sa maison est très importante et elle se doit d'être assurée comme il faut. A ce titre, il nous faut distinguer plusieurs cas de figure en fonction que l'on est propriétaire ou locataire.

- Le **propriétaire** assure son bien à la valeur à neuf, soit la valeur de reconstruction, honoraire d'architecte compris. L'objectif est, qu'en cas de sinistre total, l'assureur avance les fonds qui permettront à l'assuré de reconstruire le bien tel qu'il était avant le sinistre.
- Un immeuble peut être occupé par plusieurs propriétaires (les copropriétaires), d'où l'intérêt d'une assurance «copropriété». La copropriété implique le cas où le bien normalement un immeuble est composé de plusieurs parties distinctes (les appartements) et des parties communes (les «communs»).

Le fait d'être **copropriétaire** suppose, d'une part, d'être seul propriétaire de certains locaux d'un immeuble (l'appartement et ses dépendances), mais aussi, d'autre part, d'être partiellement propriétaire d'une partie de l'immeuble qui appartient à la collectivité. D'où l'intérêt d'opter pour une couverture prenant en considération cette communauté d'intérêts.

Grâce à la souscription d'une couverture globale pour la copropriété, les intéressés évitent les éventuelles absences d'assurance pour certains lieux ou biens... mais aussi les conflits entre voisins, ce qui n'est pas négligeable lorsqu'on est obligé de cohabiter durant une période de sa vie plus ou moins longue.

• Quant au **locataire**, il doit assurer le bien à la valeur réelle (c'est-à-dire la valeur de reconstruction diminuée de la vétusté). La vétusté est la dépréciation enregistrée en fonction de l'âge du bien, de son degré d'usure, de la fréquence et de la qualité de son entretien.

AXA BELGIUM

• Confort Habitation Flex d'AXA Belgium est pensée pour s'adapter à différents budgets, à toutes les habitations et à tous les modes de vie : colocation, tiny-house, appartement de ville ou encore villa cossue.

L'assureur offre aux habitats légers tels que les tiny-houses (petites maisons) ou maisons containers (style de maison individuelle ou collective construite à base de conteneurs, neufs ou de réemploi.) les mêmes garanties qu'à un habitat dit «classique». Sa démarche s'inscrivant notamment dans la préservation de l'environnement, il semblait évident de soutenir les personnes faisant des choix de vie durables.

- Combinant personnalisation, modularité et une expérience optimale, Confort Habitation Flex relève le défi d'une assurance à la hauteur des besoins et des attentes des clients d'aujourd'hui.
- Personnalisation : Confort Habitation Flex se décline pour apporter une solution à chaque profil de client. Quelques exemples : locataire d'appartement, bailleur d'un immeuble de rapport, famille propriétaire d'une maison ou d'une seconde résidence, d'un habitat léger ou encore une première colocation... Chacun a l'opportunité de choisir une assurance sur mesure et adaptée à sa situation.
- Modularité: 3 formules offrent différents niveaux de couverture en partant des besoins essentiels tout en ménageant le budget jusqu'à la protection «Tous risques». En complément, différentes options personnalisables offrent à chacun la possibilité d'assurer ce dont il dispose, ni plus ni moins: jardin, piscine, annexe, matériel et marchandises professionnels.
- Expérience optimale : AXA simplifie la vie de ses clients en leur offrant également la possibilité de souscrire en ligne l'une des trois formules, tout en étant accompagnés d'un courtier. De plus, les clients disposent d'une foule de services gratuits tels que la consultation de leurs contrats d'assurance sur l'espace client, l'accès au vaste réseau de prestataires via la plateforme Homecare AXA pour la réalisation

de petits travaux d'entretien en toute sécurité ou encore la mise en place d'une expertise des dommages via smartphone ou tablette.

La formule offre donc de larges garanties : en effet, c'est une assurance de type "tous-risques, sauf" : tout est donc couvert, sauf ce qui est explicitement exclu.

• AXA va bien au-delà de son rôle d'assureur en apportant des services qui simplifient la vie de leurs assurés. Par exemple, en cas de panne d'une chaudière ou de problème à une installation électrique. Grâce à la garantie Cosy@home incluse dans le contrat, l'intervention d'un réparateur est prise en charge jusque 200 EUR. En cas de sinistre, la vidéo expertise se généralise et est bien utile dans le contexte actuel.

La plateforme en ligne, AXA Homecare, donne accès à un réseau de professionnels pour des petits travaux de rénovation ou d'entretien de l'habitation.

ETHIAS

• L'assurance locataire est obligatoire depuis le 1er septembre 2018 en Wallonie et depuis le 1er janvier 2019 en Flandre. Cette assurance est destinée à couvrir la responsabilité civile du locataire

La cible de l'assurance Locataire d'Ethias cible une personne sur 3 qui louent une habitation en Belgique. Le produit s'adresse à tous les locataires sans exception quel que soit son âge, sa région et qu'ils louent un appartement ou une maison.

Cette assurance convient tout particulièrement aux locataires puisque leur responsabilité locative et le contenu de leur logement sont entièrement couverts, en cas de périls tels que l'incendie, la tempête, les dégâts des eaux ou de bris de vitrage (sans franchise, si le montant du dommage est supérieur à 265 EUR). En option, jusqu'à 100 % du contenu peut être assuré en vol & vandalisme. Une assistance 24 h sur 24 en cas de sinistre est offerte.

Ethias offre une solution simple et rapide: la souscription en ligne peut se faire en 34 secondes: il suffit de répondre à une question très simple: « Êtes-vous locataire d'un appartement ou d'une construction 2, 3 ou 4 façades?». La prime est calculée uniquement en fonction du type d'habitation (pour la responsabilité du locataire et le contenu) et sur base du code postal pour l'option vol et vandalisme.



Chief Retail Officer, AXA Belgium

«Notre formule est pensée pour s'adapter à différents budgets, à toutes les habitations et à tous les modes de vie : colocation, tiny-house, appartement de ville ou encore villa cossue».

- Par rapport au marché, le contrat présente différentes caractéristiques importantes spécifiques :
- Ethias applique une franchise anglaise, si le montant du sinistre dépasse 265,42 EUR. Ethias rembourse alors la totalité du montant des déaâts:
- si le client est contraint de résilier le contrat de bail en raison d'un décès, d'une séparation ou d'un licenciement, Ethias rembourse l'indemnité que le locataire doit verser au propriétaire en cas de rupture du contrat de bail dans les trois premières années. Cette garantie fait partie des garanties de base et n'est donc pas une option payante.



Product Manager Properties & Liability - B2C Product Innovation, Fthias

«Pour soutenir nos clients face à la crise sanitaire, nous avons pris en charge le remboursement d'un mois de loyer réel avec un maximum de 500 EUR». Cette indemnité de relocation est 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 4.380 EUR).

• L'année 2020 était une année spéciale, marquée par la crise sanitaire liée au Covid. Ethias a mis en œuvre une aide pour les clients titulaires d'un contrat assurance Locataire et mis au chômage à cause des conséquences liées au confinement. Pour soutenir ses clients face à ces difficultés financières, Ethias a pris en charge le remboursement d'un mois de loyer réel avec un maximum de 500 EUR.

I.B.I.S. INSURANCE

• I.B.I.S. Insurance est une agence de souscription (souscripteur mandaté): les compagnies partenaires de I.B.I.S. Insurance sont AXA Belgium, Fédérale Assurance, P&V Assurances et Monceau Generale Assurances.

Le produit **Cocoon of I.B.I.S.** a pour objectif principale d'assurer les buildings et immeubles à appartements situés partout en Belgique. La cible vise surtout les syndics d'immeubles et les copropriétaires.

Coccon of I.B.I.S. est un produit qui s'est véritablement développé il y a une dizaine d'années lorsque de plus en plus d'immeubles à appartements (d'abord de 10 étages, puis de 5 à 6 étages et désormais de 3 à 4 étages) ont été construits en Belgique. Le nombre d'immeubles a véritablement explosé ces dernières années.

C'est une forme d'habitat de plus en plus importante : la population vieillissant, on observe une tendance à la vente des maisons unifamiliales pour s'installer en appartement ou, pour les plus jeunes, commencer à vivre en appartement pour, plus tard, vivre en maison quand les budgets le permettent. Il fallait donc pouvoir proposer un produit qui soit en parfaite adéquation avec ce type d'habitat en affichant un rapport garanties d'assurances/primes d'assurances le meilleur possible.

• La formule Cocoon of I.B.I.S. est une formule de type "Tous Risques Sauf" : ceci siginifie que tout est couvert, sauf ce qui est exclu. Et point positif de la formule, la liste des exclusions est assez limitée.

C'est ainsi que sont couvertes les annexes, les dépendances en encore les clôtures, De nombreuses couvertures sont ainsi couvertes : pertes indirectes incluses d'office, vandalisme, dégradations immobilères, Citons également la domotique, couverte automatiquement, la RC immeuble et la RC ascenseurs qui sont couvertes sans surprime. Il en va de même du contenu des parties communes.

I.B.I.S. Insurance propose également, entre autres, une couverture décès et une garantie frais funéraires, une protection juridique spécifique destinés aux copropriétés.

• I.B.I.S. est reconnu sur le marché pour sa rapidité à réagir à toute demande et pour son service personnalisé à l'égard des courtiers. En 2020, le télétravail a fonctionné très efficacement et les courtiers n'ont remarqué aucune différence dans la qualité du service. Pour accélérer les échanges, la digitalisation a été accélérée à la grande satisfaction de tous : moins de papiers et le plus possible de documents virtuels.



CEO, I.B.I.S. Insurance

«Notre objectif est d'assurer les buildings et immeubles à appartements situés partout en Belgique. Nous visons les syndics d'immeubles et les copropriétaires».

MA RESPONSABILITÉ

Il existe toute une série de cas où l'on peut engager sa responsabilité dans le cadre de sa vie privée.

Personne ne peut être certain que ses enfants ou son animal domestique n'occasionnera pas de dégâts à un tiers. Tout le monde en est conscient. D'où l'intérêt de souscrire une assurance RC vie privée. Il n'est pas rare d'entendre encore que ce type d'assurance ne se justifierait pas dans l'hypothèse où l'on n'aurait ni enfants, ni animaux. Rien n'est moins vrai. Ce raisonnement est erroné : personne n'est en effet à l'abri d'un acte malencontreux ou d'une imprudence provoquant un dommage.

Assurance RC Vie privée

L'assurance RC Vie Privée couvre la responsabilité de l'ensemble de la famille (c'est pourquoi elle est aussi appelée Assurance RC Familiale), y compris les animaux domestiques, le personnel domestique contre les sinistres occasionnés à des tiers : voisins, amis, connaissances, passants, etc. Le nombre de cas dans lesquels une assurance familiale est susceptible d'intervenir est pratiquement illimité. Et ce pour une prime assez limitée.

ETHIAS

- Bien que l'assurance familiale ne soit pas obligatoire, elle constitue une assurance indispensable pour tout un chacun, avec ou sans enfants, avec ou sans animaux domestiques. Elle est également conseillée pour les isolés parce que tout le monde peut causer des dommages à autrui dans le cadre de sa vie privée. L'assurance familiale intervient financièrement si le client, un membre de son ménage ou même son animal domestique sont responsables pour les accidents du quotidien causés à une autre personne dans le cadre de la vie privée.
- · Les atouts de la formule Ethias Familiale sont l'étendue et la qualité des garanties offertes, (indemnisation des dommages corporels et matériels, octroi d'une protection juridique, couverture de l'insolvabilité des tiers, octroi d'une garantie Bob, etc.) le tout proposé à un prix compétitif.

Ajoutons-y 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.

· C'est clairement une priorité pour l'assureur d'améliorer et de renouveler constamment ses produits. À cet effet, l'assureur tient compte des nouvelles tendances et des évolutions dans la société. Il désire apporter une solution pour tous les risques potentiels que celles-ci pourraient comporter. C'est aussi la raison pour laquelle, Ethias couvre gratuitement dans l'assurance familiale la responsabilité civile de l'assuré lorsqu'il utilise les nouveaux engins de déplace-



ment et vélos électriques jusqu'à 45km/h pour autant qu'il n'y ait pas d'obligation d'immatriculation.

- · Soucieuse de maintenir sa position de numéro 1 des ventes d'assurance en ligne en Belgique, Ethias innove en permanence dans ce domaine et met l'accent sur le Customer Experience. Chaque année, de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services sont ainsi rajoutés pour faciliter la vie du client. Citons l'Espace Client via le site internet, lancé en 2018, dont l'accès a été facilité et la navigation fluidifiée. Il permet notamment d'introduire des déclarations de sinistres, d'obtenir des duplicatas des documents (carte verte, contrat...) et des attestations (de sinistres, RC locative...), de gérer les factures, de prendre rendez-vous en bureau.
- · Ethias récompense aussi la fidélité de ses clients : à savoir, une réduction sur l'assurance RC familiale et sur des autres produits si le client a souscrit une assurance habitation ou une assurance auto auprès d'Ethias. Il existe également un tarif réduit pour les personnes isolées.

Laurent Feiner decavitropheesnonvie2102.jobinar.com



Product Manager Properties & Liability - B2C Product Innovation, **Ethias**

«Nous couvrons gratuitement la responsabilité civile de l'assuré lorsqu'il utilise les nouveaux engins de déplacement et vélos électriques jusqu'à 45km/h pour autant qu'il n'y ait pas d'obligation d'immatriculation».

MES DROITS

Ces dernières années, on a constaté une forte augmentation du nombre de litiges, en partie due à l'essor de la digitalisation : il suffit de penser à la forte progression du commerce électronique, des plateformes de location en ligne, etc.

D'ailleurs, 57 % de la population belge affirment avoir déjà été confrontée à un litige qui, dans la plupart des cas, s'est réglé devant les tribunaux.

A ce titre, l'assurance protection juridique peut être bien utile : l'assureur s'engage à exécuter des services et à prendre en charge des dépenses (experts, avocats, huissiers de justice...), de manière à permettre à l'assuré de faire valoir ses droits, en qualité de partie demanderesse ou défenderesse, dans le cadre d'une procédure judiciaire, administrative ou autre, soit en-dehors de toute procédure.

L'assureur tente d'obtenir un règlement amiable pour le compte de l'assuré. La solution négociée est toujours soumise à l'approbation de l'assuré.

Désormais, il est également possible de déduire sa prime versée dans le cadre d'une assurance protection juridique. Ces formules fiscales proposent des couvertures beaucoup plus étendues que les conditions minimales prévues par la loi Geens destinée à faciliter l'accès à la justice via l'instauration d'une réduction fiscale en faveur du souscripteur (40 % de la prime plafonnée à 310 EUR, soit un cadeau fiscal de 124 EUR).

AG - PROVIDIS

• Le groupe-cible de l'assurance protection juridique de AG (Providis est le service indépendant qui gère les sinistres de plus de 2 millions de familles et d'entreprises) est le plus large possible, ce qui est également tout à fait dans l'esprit de la Loi Geens. Son objectif est de faciliter l'accès à une aide juridique via une assurance de protection juridique complète, notamment en y associant un avantage fiscal.

Compte tenu de l'avantage fiscal, les clients peuvent bien souvent souscrire la formule **Providis Protection Juridique Globale** pour moins de 10 euros en plus par mois. De cette manière, la formule touche un large groupe de personnes qui ont désormais accès à une assurance protection juridique quasi-complète.

- Providis Protection Juridique Globale couvre toute une série de cas de figure :
- litiges contractuels : cas d'un vendeur en ligne qui fournit un produit défectueux, d'un locataire en conflit avec son propriétaire, d'une personne qui rencontre des problèmes avec l'entrepreneur qui bâtit sa maison, etc.
- litiges administratifs liés, par exemple, au reve-

- nu cadastral, au permis de construire, à desproblèmes fiscaux, aux successions...
- médiation familiale, divorce, conflits avec les employeurs, nuisances de voisinage...
- Les atouts de la formule sont nombreux :
- a) L'assureur va bien au-delà des exigences minimales de la Loi Geens. Même dans la formule la moins chère, les montants assurés sont considérablement plus élevés que ce que prévoit la loi. Les délais d'attente sont beaucoup plus courts et les seuils d'intervention sont inférieurs à ceux indiqués dans la loi.
- b) La flexibilité est un autre grand atout du produit. Le client dispose de 10 possibilités pour adapter son contrat à ses besoins et à son budget, mais le choix reste très simple : il commence par choisir entre deux formules, Classic ou Excellence, pour déterminer l'étendue de ses couvertures.
- Si l'assuré opte pour la formule Excellence, les plafonds de garantie sont doublés et les délais d'attente et les seuils sont réduits de moitié par rapport à la formule Classic. Le tout pour seulement quelques euros supplémentaires par mois... Il n'existe probablement pas de meilleur rapport qualité-prix sur le marché.

Le client peut également adapter son contrat en fonction de la mobilité de la famille. Si la famille possède 1, 2 ou plusieurs véhicules, le client peut en tenir compte dans sa police d'assurance. Si la famille n'a pas de véhicule, il lui suffit de choisir l'option «Sans véhicule»... pour bénéficier d'une prime inférieure.

Si certains membres de la famille conduisent régulièrement le véhicule d'un tiers, comme un véhicule de société ou une voiture de location en vacances, le client peut les faire assurer en tant que conducteurs de ces véhicules.

- c) L'assuré peut compter sur les années d'expérience et le service de qualité de Providis. Chaque année, plus de 100 gestionnaires expérimentés traitent plus de 45.000 dossiers. Et dans 80 % des cas, ils parviennent à régler le litige à l'amiable. Ce qui est tout profit pour le client puisqu'il est aidé plus rapidement et il évite la procédure judiciaire. Et si cette procédure s'avère inévitable, le client est bien entendu libre de choisir son avocat.
- d) Il n'y a pas de franchise, quelle que soit la formule et l'option choisies.
- e) Si un membre du ménage quitte le foyer, il reste couvert jusqu'à un an après le déménagement pour la plupart des garanties.



Directeur commercial IARD Sud, AG

«Nos assurés peuvent compter sur les années d'expérience et le service de qualité de Providis : chaque année, plus de 100 gestionnaires expérimentés traitent plus de 45.000 dossiers».

- Le contrat se distingue surtout par les points suivants :
- a) L'intégration des options de mobilité, en plus des volets obligatoires pour la vie privée et l'habitation familiale, permet d'offrir une véritable solution «tout en un» pour toute la famille. Les «plus petites» garanties de protection juridique liées aux assurances de base ne sont donc plus nécessaires et peuvent être annulées.
- b) Il faut aussi mentionner ces "petits plus" qui font vraiment la différence.
- Par exemple, si le client choisit d'assurer un ou plusieurs véhicules, tous les «petits» véhicules de la famille sont automatiquement assurés gratuitement. A savoir, les véhicules motorisés à deux ou trois roues comme les motos, les quads, les speed-pedelecs, etc., mais aussi des véhicules pour personnes à mobilité réduite, des voiturettes de golf, du matériel de jardinage mobile et même des caravanes et des remorques jusqu'à 3,5 tonnes.
- Citons la possibilité de faire réaliser un état des lieux gratuit peu avant le début de travaux à proximité, d'obtenir une assistance si le client souhaite contester une amende communale injustifiée, etc.

- Providis Protection Juridique Globale est entièrement intégrée à l'offre globale : les clients peuvent payer leur prime sur une base mensuelle et bénéficier de toute une série d'avantages supplémentaires lorsqu'ils sont «clients complets» chez AG.

• Signalons enfin que l'assureur a développé un tout nouveau site internet, **providis.be**, qui propose des situations reconnaissables pour aider les clients à évaluer l'importance d'une bonne assurance protection juridique, et plus précisément, à découvrir quand la Providis Protection Juridique Globale peut les aider. Les clients peuvent même demander un calcul immédiat de la prime en fonction de leurs souhaits et besoins personnels.

Laurent Feiner decavitropheesnonvie2102.jobinar.com

MES VACANCES

S'il y a bien un loisir qui a été lourdement impacté par la crise du coronavirus, ce sont les voyages. Espérons des jours meilleurs pour très bientôt. Tout voyageur sera bien inspiré de souscrire, avant son départ, une assurance voyage.

Un des volets très important de l'assurance voyage est le volet annulation : l'objectif de cette garantie spécifique est de protéger financièrement l'assuré lorsque le voyage ne peut avoir lieu aux dates prévues, notamment en raison d'un décès, d'une maladie ou à la suite d'un cas de force majeure. L'assurance voyage propose également deux autres volets spécifiques : la garantie bagages (le vol de bagages, leur «disparition» ou la livraison tardive sur le lieu de destination impliquant des frais de première nécessité) et la garantie capital accident de voyage.

AG (EN COLLABORATION AVEC TOURING)

• AG désirait renforcer sa position en tant que spécialiste de l'assurance voyage et assistance. C'est pourquoi, elle a lancé une gamme complète d'assurances assistance et annulation en collaboration avec son partenaire Touring.

Top TravelStop protège les clients lorsqu'ils doivent annuler, interrompre ou modifier un voyage de façon imprévue... pour cause de maladie, mais aussi en cas de nombreuses autres surprises désagréables. Et ce, pour tous les voyages dans le monde entier, pendant un an.

L'assurance annulation de voyage s'adresse à tous les clients particuliers qui souhaitent protéger leur famille et eux-mêmes en cas de pépin quand ils sont en voyage. Les clients ont le choix entre une formule individuelle ou familiale. Le produit répond aussi aux besoins des indépendants puisqu'il est également possible d'assurer les déplacements professionnels.

- Les points forts de la formule sont les suivants :
- a) De nombreux événements imprévus peuvent obliger un client à annuler, modifier ou interrompre un voyage. Sont notamment couverts :
- une période de congé initialement approuvée par l'employeur qui est finalement refusée en dernière minute;
- un étudiant qui doit passer une deuxième session;
- un accident qui rend le véhicule du client inutilisable dans la semaine avant le départ;
- un visa aui est refusé:
- -ou encore un compagnon de voyage qui annule sa participation.

b) Une compensation est prévue pour les jours de vacances perdus si le client doit interrompre son voyage pour une raison assurée.

- c) L'assureur verse également un montant forfaitaire pour la valeur perdue d'un forfait de ski et de lecons de ski.
- d) En outre, les bagages sont assurés dans le contrat de base contre le vol, la destruction ou la perte pendant le transport. Ou en cas de retard de livraison par la société de transport. Et ce, jusqu'à 1.500 EUR par personne.



Directeur marketing IARD, AG

«Top TravelStop protège les clients lorsqu'ils doivent annuler, interrompre ou modifier un voyage de façon imprévue... pour cause de maladie, mais aussi en cas de nombreuses autres surprises désagréables».

- Le contrat présente des caractéristiques qui le distinguent de la concurrence. Citons notamment :
- une indemnisation en cas de retard ou d'annulation d'un vol;
- la couverture du refus d'embarquement en raison d'un test dans le cadre de la détection ou de la lutte contre une maladie.

L'assureur a donc réagi rapidement à la crise du coronavirus qui a débuté peu après le lancement du produit : il assimile désormais à une maladie le refus d'embarquement dans le cadre d'un test de détection d'une maladie. AG intervient donc si le client ne peut pas partir en vacances pour cette raison.



MA SANTÉ

Notre système de soins de santé est en pleine mutation à cause des pressions liées à son financement, une problématique désormais bien connue en Belgique et dont les causes sont à retrouver dans le vieillissement de la population, le développement de nouveaux traitements et des spécificités propres au paysage hospitalier belge.

La Belgique a organisé une assurance-maladie obligatoire pour garantir des soins de santé et le choix du médecin (via la sécurité sociale). Mais la partie des soins de santé que la sécurité sociale ne prend pas en charge reste considérable.

D'où l'intérêt de souscrire une assurance complémentaire qui a pour but de couvrir le solde des frais à charge de l'assuré après intervention de la sécurité sociale. La couverture complémentaire des soins de santé comprend, d'une part, l'assurance hospitalisation et, d'autre part, les assurances de soins ambulatoires et dentaires.

L'assurance soins ambulatoires couvre les frais médicaux qui ne sont pas liés à une hospitalisation. Peuvent ainsi être couverts, dans une certaine mesure et à certaines conditions, des frais pharmaceutiques, des prothèses dentaires, des prothèses ophtalmologiques, des semelles orthopédiques, des appareils auditifs, des perruques, des frais de consultation et de visite de médecins etc.

AG

• Le coronavirus domine notre vie quotidienne depuis un certain temps déjà. Dès lors, une bonne santé est plus que jamais cruciale. En effet, une maladie entraîne souvent des coûts importants. Du point de vue financier, les larges couvertures proposées par AG via AG Care Hospitalisation offrent aux assurés une tranquillité d'esprit totale et ce non seulement lors de

l'admission en Belgique, mais aussi à l'étranger. Ceci est la vraie sécurité que le client cherche en souscrivant une assurance soins de santé.

Ce qui rend AG Care vraiment spécial, c'est que l'assuré peut adapter l'assurance à ses propres besoins, par exemple en souscrivant des garanties supplémentaires ou encore en choisissant une franchise (ou pas), etc.

• 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. Par contre, en cas de séjour en chambre double, le patient bénéficie d'un remboursement intégral. Mais dans certains établissements hospitaliers, généralement implantés à Bruxelles, 50 % de la facture d'hospitalisation en chambre privée est à charge du patient.

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

- via l'option universitaire : remboursement intégral en cas de séjour en chambre individuelle dans un hôpital universitaire plus cher;
- ou via l'option SL: remboursement intégral en cas de séjour en chambre individuelle dans tous les hôpitaux plus coûteux (mentionnés sur une liste), généralement situés à Bruxelles. La solution idéale si on vit à Bruxelles ou dans ses environs.

La «modularité» de cette formule constitue un réel atout. Grâce au concept de segmentation hospitalière, l'assurance est abordable pour tous. Contrairement à certains autres assureurs, AG offre à l'assuré le choix d'adapter son assurance à ses besoins personnels. Par exemple, en souscrivant à l'option universitaire ou l'option SL. De cette façon, il a droit à un emboursement complet, même dans une chambre individuelle dans un hôpital plus cher.

AG propose également des options intéressantes telles que le système de tiers-payant via l'option Medi-Assistance, ou encore l'option Delta, qui prévoit le doublement de la période de couverture au niveau des soins pré-et-post hospitalisation.



Sales manager Health Care, AG

«Nous sommes l'un des rares assureurs à proposer une prime dite «nivelée» : celle-ci reste constante tout au long de la vie de l'assuré, mais elle est liée à une indexation annuelle basée sur l'indice médical».

• AG est également l'un des rares assureurs privés à proposer une prime dite «nivelée» : celle-ci reste constante tout au long de la vie de l'assuré, mais elle est liée à une indexation annuelle basée sur l'indice médical.

Laurent Feiner decavitropheesnonvie2102.jobinar.com

MON ENTREPRISE

1. Accident du travail

La loi sur les accidents du travail du 10 avril 1971 impose à tout employeur du secteur privé qui occupe du personnel contre rémunération de souscrire une assurance contre les accidents du travail.

Pour qu'il y ait accident de travail, plusieurs conditions sont requises :

-l'accident doit avoir lieu pendant et dans le

cadre de l'exécution du contrat de travail. Il va de soi qu'un accident du travail doit être lié à l'activité professionnelle du membre du personnel. Cela ne veut toutefois pas dire qu'un accident du travail doit impérativement se produire sur le lieu de travail. Il peut aussi parfaitement se produire en-dehors des heures de travail traditionnelles, lorsque l'autorité des supérieurs reste d'application;

- -l'accident se produit suite à l'exécution du travail;
- l'accident peut aussi se produire sur le trajet normal du travail (aller et retour);
- l'accident doit être soudain;
- la cause doit être externe;
- l'accident doit provoquer une blessure. Il ne doit pas nécessairement s'agir d'une blessure physique, comme une entorse, une fracture ou une brûlure. Une blessure mentale (dépression nerveuse) peut aussi, dans certains cas, être considérée comme un accident du travail.

Précisons que la loi sur les accidents du travail a étendu les conditions de garanties relatives à l'apprentissage sur le lieu de travail et au télétravail occasionnel. La loi est donc étendue aux télétravailleurs occasionnels, ce qui, compte tenu de la crise sanitaire actuelle liée au Covid-19, constitue une évolution fort positive.

ETHIAS

• Ethias est fort présent dans le segment des accidents du travail avec une part de marché de plus de 85 % dans le secteur public (1 er acteur) et de 12 % dans le secteur privé.

L'assurance Accidents du travail d'Ethias est spécifique à plus d'un titre :

- a) Avec **AssurCard**, **AssurPharma et AssurKINE**, Ethias a rendu l'assurance plus simple pour les victimes en organisant la prise en charge par voie digitale de leurs frais d'hospitalisation, de pharmacie et de kinésithérapie.
- b) Ethias propose aussi à des personnes fragilisées par le travail, 5 séances d'accompagnement psychologique pour les aider à se sortir d'une situation difficile en dehors d'un accident. L'assureur a, à cette fin, passé un accord de collaboration avec un réseau de psychologues spécialisés dans ce domaine.
- c) Ethias vient également en aide aux victimes ayant subi un accident grave en leur proposant un programme d'accompagnement et de **réinsertion professionnelle** unique en Belgique. Mis en œuvre avec des sociétés spécialistes de la réinsertion, ce programme s'articule autour d'un bilan de compétence qui aboutit à l'élaboration d'un projet professionnel avec pour objectif la reprise du travail soit chez son employeur, soit si cela s'avère impossible, chez un autre employeur que les partenaires de l'assureur se chargent de trouver. Ce programme de réinsertion a été développé tant au béné-

Valérie Kriescher

Head of B2B Products & Marketing, Ethias

«Nous venons en aide aux victimes ayant subi un accident grave en leur proposant un programme d'accompagnement et de réinsertion professionnelle unique en Belgique». fice des victimes que de leurs employeurs.

- d) Une plateforme digitale, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, permet aux employeurs de déclarer les sinistres et d'effectuer le suivi des dossiers.
- Depuis 2020, Ethias va plus loin dans sa volonté d'être disponible pour les victimes d'un accident du travail en leur offrant, via son Espace Client en accidents du travail, un accès online rapide à leurs sinistres 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Il s'agit d'un outil complet de suivi online des sinistres. La victime peut ainsi à tout moment envoyer et recevoir des documents et obtenir des informations utiles liées à son sinistre. Nombreux sont les avantages de cet Espace Client pour les victimes :

- rapidité dans le service au client;
- accessible à tout moment, depuis n'importe quel ordinateur, tablette ou smartphone;
- toutes les infos relatives à leur dossier sont disponibles en permanence;
- certitude de bien envoyer et recevoir les documents utiles;
- connexion entièrement sécurisée.
- Enfin, consciente de son rôle sociétal, Ethias a étendu gratuitement en faveur des bénévoles la couverture accidents du travail souscrite par les communes, CPAS, provinces, zones de police, zones de secours, intercommunales, hôpitaux, institutions de soins et d'aide aux personnes, établissements d'enseignement communautaire, universités, hautes écoles, sociétés de logements sociaux, la Croix rouge et les mouvements de jeunesse lorsqu'ils prennent part à une activité organisée par une de ces entités assurées et liée à l'aide apportée à la gestion de la crise du coronavirus.

2. Mon Package

Les assureurs proposent des packages pour particuliers et PME. L'activité professionnelle du dirigeant d'entreprise d'une PME est bien souvent une passion : il préfère consacrer son énergie à réaliser ses objectifs plutôt que de perdre son précieux temps avec des lourdeurs administratives.

Les compagnies d'assurance l'ont bien compris depuis quelques années en créant des contrats sur mesure répondant ainsi aux différentes préoccupations des PME. Si à la création de ces packages, les avantages portaient principalement sur la facilité de paiement de la prime ou un regroupement des contrats, les assureurs font preuve de plus de créativité avec des avantages novateurs tels que le remboursement d'une participation bénéficiaire en cas de bonne sinistralité, l'octroi de bonus, des services d'assistance, etc.

Les avantages d'un package d'assurances sont les suivants :

- simplicité administrative maximale grâce à un dossier unique, une prime unique globalisée (donc une date d'échéance unique) qui peut être payée via domiciliation et dont la mensualisation est parfois sans frais;

- garanties sur mesure qui suivent l'évolution des activités de la société:
- aperçu annuel détaillé des options choisies et des montants couverts;
- absence de doublons de couverture;
- avantages financiers (tarifs préférentiels, remboursement d'une partie des primes à certaines conditions, couvertures majorées, etc.);
- accès facile à l'information.

AG

• Le dossier **Modulis Easy d'AG** offre une protection optimale aux clients «business» : il s'adresse aux indépendants, aux professions libérales et aux petites entreprises qui occupent jusqu'à 10 travailleurs.

En plus des nombreux avantages complémentaires, il leur permet de regrouper toutes leurs assurances professionnelles non-vie en un seul dossier, avec une échéance unique et une prime globale.

Un indépendant cherche à optimiser son temps pour pouvoir se consacrer pleinement à son activité et à ses clients. Avec le dossier Modulis, c'est facile car toutes ses assurances professionnelles sont regroupées dans un seul dossier. Il peut même y ajouter des garanties spécifiques à sa profession. Il bénéficie d'une couverture d'assurance optimale et sur-mesure.

- Le concept Modulis Easy affiche plusieurs atouts importants :
- 1. Il est possible de fractionner gratuitement le paiement de la prime : cela peut se faire par année, 6 mois, 3 mois et même par mois avec une domiciliation.
- 2. Chaque année, le client peut récupérer 10 % du total de sa prime grâce au bonus Modulis. Ce bonus de 10 % concerne toutes les primes du dossier et inclut les taxes. Le client peut donc retoucher un montant important et sans maximum imposé.



Directeur commercial IARD Entreprises, AG

«Nous avons relancé l'économie locale, par le bais de notre action «AG, supporter des commerçants».

- 3. Son activité complémentaire est aussi couverte si elle ne représente pas plus de 30 % du chiffre d'affaires de son activité principale. Cette clause de 30 % est unique sur le marché pour les produits suivants de l'assureur : Top Commerce, Formule RC, Formule 24 et Accident du Travail forfait.
- 4. AG propose 4 packs dédiés avec des garanties spécifiques liées à l'activité du client : le Pack Modulis Salon de Coiffure, le Pack Modulis Boulanger-Pâtissier, le Pack Modulis
- Magasin d'alimentation et le Pack Modulis Restaurant
- 5. Les clients peuvent faire appel à un service de recouvrement de créances. Cet avantage leur est octroyé automatiquement. Il s'agit certainement d'un atout majeur dans le contexte actuel.

Les clients business, surtout les commerçants, ont été durement touchés par la crise du coronavirus. Pour les soutenir, AG a lancé une action «AG, supporter des commerçants». Les clients qui disposaient d'un contrat Top commerce, dont également les clients Modulis Easy, ont pu participer à cette action. Pendant 8 mois, ils ont reçu la visite de nombreux clients particuliers qui sont venus dépenser des bons d'achat de 20 euros offerts par AG. Un coup de pouce pour relancer l'économie locale.

Laurent Feiner decavitropheesnonvie2102.jobinar.com

INNOVER EN ASSURANCE

Le marché de l'assurance non vie et des retraites constitue un marché en transformation. Les développements numériques sont l'un des principaux moteurs du changement, avec pour conséquences 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. On ne compte plus les innovations lancées par les assureurs, basées notamment sur les nouvelles technologies.

La digitalisation du secteur de l'assurance est donc 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.





Head of B2B Products & Marketing, Ethias

«Grâce à notre formule Ethias Mobility & More, ce n'est plus le moyen de transport qui est assuré, mais le trajet lui-même, quel que soit le mode de déplacement utilisé».

ETHIAS

• La mobilité est l'un des enjeux majeurs de notre société. Ethias l'a bien compris en mettant à disposition des employeurs qui le souhaitent une solution pour leurs collaborateurs utilisant des modes de transports alternatifs : Ethias Mobility & More.

Grâce à cette assurance innovante, les collaborateurs peuvent être assurés sur le chemin du travail et lors de leurs déplacements professionnels s'ils utilisent des engins de mobilité douce : vélo (électrique), speed pedelec, trottinette (électrique), transports en commun, voitures et motos utilisées dans le cadre d'une plateforme de partage, en cas de grève sauvage ou d'annulation inopinée des moyens de transport en commun.

Ce n'est plus le moyen de transport qui est assuré, mais le trajet lui-même, quel que soit le mode de déplacement utilisé.

• L'employeur a le choix entre 7 garanties : l'assurance Omnium du moyen de transport, les dégâts matériels aux effets personnels, l'assistance en cas de panne et d'accident, les dommages corporels, l'assurance responsabilité civile, la protection juridique et l'assurance omnium mission du véhicule personnel.

Une souscription de minimum 2 garanties est requise (la souscription combinée des garanties Omnium mission et Omnium du moyen de transport compte pour une seule garantie).

En choisissant Ethias Mobility & More, l'employeur propose un «upgrade» du package salarial à son personnel, profite d'un régime fiscal avantageux et est certain que ses collaborateurs arriveront toujours à bon port.

• Si l'un des collaborateurs a besoin d'une assistance suite à un accident ou une panne, il pourra, grâce à l'App Ethias Mobility & More, demander une assistance et entrer en contact directement avec un conseiller.

Ethias s'est également associée à la start-up Jeasy, un assistant personnel de mobilité urbaine qui permet d'atteindre facilement une destination tout en combinant les moyens de transports partagés et publics. Ce service gratuit est disponible via une seule plateforme conviviale et intuitive.

Ethias Mobility & More encourage ainsi les collaborateurs à utiliser d'autres moyens de transport que la voiture tout en leur offrant une tranquillité d'esprit en cas de problème. Grâce à ce produit innovant, Ethias anticipe les changements sociétaux dans le paysage de la mobilité et contribue ainsi à une Belgique plus verte et moins embouteillée.

decavitropheesnonvie2102.jobinar.com

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 Allianz Benelux dans le domaine des accidents du travail.

ALLIANZ BENELUX

• Allianz Benelux a remporté le prix du meilleur assureur digital 2021 grâce à ses différentes solutions numériques dans le domaine de l'assurance Accident du travail, avec des outils tels qu'OAsys, MyAccidentAtWork, WorkSafe et RoadSafe.

Ces outils digitaux ont pour objectif de permettre à l'employeur d'évaluer les risques d'accident du travail, tant au sein de l'entreprise que sur le chemin du travail. Il est ainsi sensibilisé à prendre des mesures préventives pour réduire la fréquence et l'ampleur de ces accidents.

Par ailleurs, l'assureur offre également d'autres outils numériques pour communiquer facilement et de manière digitale avec le courtier, l'employeur et la victime lors d'un accident du travail.

- Les avantages des différents outils développés par l'assureur sont les suivants :
- 1) OAsys permet aux employeurs de déclarer

rapidement un accident du travail de façon digitale, suivre facilement la gestion du sinistre, son statut et les paiements effectués, recevoir le courrier digitalement, communiquer en ligne avec le gestionnaire et demander des rapports de statistiques sur les accidents.

- 2) MyAccidentAtWork est une plateforme qui vient utilement compléter l'offre puisqu'elle permet d'échanger directement avec la victime qui peut suivre facilement la gestion et le statut de son sinistre, consulter ses documents, vérifier ses remboursements et communiquer en ligne avec les gestionnaires.
- 3) **WorkSafe** est un outil simple disponible sur allianz.be (accessible via PC, tablette et mobile), qui permet aux entreprises d'améliorer leur politique de prévention des accidents du travail pour ainsi les réduire. Grâce à WorkSafe, les entreprises peuvent :
- évaluer leur niveau en matière de prévention en 15 minutes grâce à un questionnaire de mise en situation:
- mettre en place un plan d'action sur mesure, grâce notamment à une bibliothèque de documents interactifs mis à disposition par Allianz.
- suivre l'évolution de la situation.
- 4) RoadSafe met l'accent sur la prévention des accidents sur le chemin du travail et lors de déplacements professionnels. Également disponible sur allianz.be (accessible via PC, tablette et mobile), il permet aux entreprises de découvrir en 10 minutes leur niveau de leur politique de prévention en matière de sécurité routière en répondant à quelques questions. Elles peuvent également recevoir un mail récapitulatif avec les réponses, le score et des conseils.
- L'approche digitale de l'assureur en Accidents du travail permet de couvrir tous les moments clés du «digital customer journey»:





Directrice Commerciale, Allianz Benelux

«Nos outils digitaux ont pour objectif de permettre à l'employeur d'évaluer les risques d'accident du travail, tant au sein de l'entreprise que sur le chemin du travail».

- ✓ La prévention : grâce aux outils RoadSafe et WorkSafe, les employeurs peuvent évaluer leur politique de prévention sur la route et au sein de leur entreprise.
- ✓ La souscription : elle se déroule via le courtier grâce à l'outil digital Prolink PME.
- ✓ La protection: l'assurance Accidents du Travail fait partie des produits les plus vendus en Belgique. En plus des garanties légales, l'assureur propose des extensions facultatives qui permettent de répondre à tous les besoins du client: par exemple, l'extension de garantie pour les accidents de la vie privée des collaborateurs, la couverture du chef d'entreprise 24h/24 ou encore l'assurance qui couvre la perte de revenu en cas d'accident du travail pour des salaires excédant le maximum légal.
- ✓ Les sinistres: les plateformes OAsys et MyAccidentAtWork permettent aux entreprises et aux victimes d'accidents du travail de suivre l'avancement de leur sinistre et de communiquer facilement avec les gestionnaires

Allianz cherche, avec ces différents outils, à renforcer le rôle des courtiers en leur permettant de se positionner en Risk manager avec un conseil technique et professionnel, tout en se différenciant dans une activité très compétitive.

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 (mobilité, maison, santé, voyages...) 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 sociétalement 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, ...

Et dans ce cadre également, les actions prises par les assureurs en termes de prévention prennent toute leur importance.

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 vidéo et de spot radio, proposée par l'assureur **P&V Assurances**.

P&V ASSURANCES

• L'année 2020 n'a pas été une année évidente pour réaliser des campagnes publicitaires pertinentes : la crise du coronavirus a eu un impact important sur chacun d'entre nous. Pour l'assureur **P&V Assurances** qui, depuis sa création, met en avant son implication, il était impossible de ne pas parler du coronavirus. Il a donc eu l'idée de créer une campagne «postcorona» dans laquelle de vraies personnes expliquent ce qu'elles ont l'intention de faire une fois cette crise terminée.

Le message de la campagne peut se résumer en une seule phrase : «Tant que vous aurez des projets, nous serons là pour les assurer».

Avec cette campagne, P&V Assurances a également lancé un nouveau slogan : «Allons de l'avant». Il résume parfaitement ce que l'assureur désire apporter à ses clients : les encourager à faire des projets (petits ou grands, professionnels ou privés) et les aider à se protéger au mieux.

L'objectif de la campagne est avant tout d'accroître la notoriété de P&V, et non pas d'évoquer des produits d'assurance. Même si bien entendu, les solutions proposées par cet assureur pour protéger les projets de ses clients sont, dans de nombreux cas, des solutions d'assurance non-vie.

- Trois éléments rendent cette campagne originale
- a) Le message proprement dit: de «La vie ici et maintenant» aux futurs souvenirs. Une campagne qui va un peu à l'encontre de tous les messages sur le coronavirus: au lieu d'attirer l'attention sur une foule de scénarios catastrophes, l'idée était d'encourager les gens à réfléchir positivement à ce que l'avenir peut offrir.
- b) **De vraies personnes, de vrais témoignages :** P&V est un assureur coopératif, et donc une entreprise «humaine». Les histoires que l'on entend dans la campagne sont vraies, pas inventées. L'assureur désire utiliser un «parler vrai».
- c) «People first» au lieu de «Product first» : un assureur impliqué écoute ses clients. En d'autres termes, il faut d'abord comprendre quels sont les projets d'un client, puis essayer d'offrir les bonnes solutions de protection.
- En raison de la crise sanitaire liée au Covid, les gens étaient principalement chez eux. C'est pourquoi, pour cette campagne, l'assureur a principalement misé sur la télévision, en plus d'une présence importante dans les médias digitaux.

P&V a été créatif: disposant d'un immeuble de bureaux emblématique dans le centre de Bruxelles, ce bâtiment est, depuis plus de 50 ans, connu pour son éclairage du sapin de Noël. Pour la première fois, l'assureur a projeté le message de cette campagne dans ce sapin de Noël.

La baisse du passage en raison du coronavirus a été largement compensée par de nombreux «earned media» supplémentaires. Et l'assureur a assisté à de nombreuses réactions positives en termes de likes, clics et commentaires sur ses réseaux sociaux.



Directeur Communication
Office (P&V Group, P&V, Vivium,
Arces), P&V Assurances

«Nous voulions créer une campagne «post-corona» dans laquelle de vraies personnes expliquent ce qu'elles ont l'intention de faire une fois cette crise terminée».

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

A titre d'exemple, nous reprenons l'exemple d'une politique d'engagement sociétal prônée par AXA Belgium.

AXA BELGIUM

• Pour **AXA Belgium**, il est important de pouvoir contribuer à la lutte collective contre le coronavirus : AXA a donc ouvert sa **plateforme Doctors Online** à toute la population belge, au moment où celle-ci en avait le plus besoin et se questionnait quant aux différents symptômes et aux démarches à entreprendre,

L'assureur a tenté de permettre à tous ses clients de pouvoir bénéficier d'un entretien **avec un docteur ou un psychologue**, de contribuer à l'abaissement du seuil des soins médicaux et psychologiques et de rendre l'accès à ces soins plus accessible.

• Le service de consultation en ligne Doctors Online permet aux personnes couvertes par l'assurance hospitalisation d'AXA de consulter un médecin par vidéoconférence. Ce service permet également de consulter un psychologue par vidéoconférence.

AXA Belgium, en collaboration avec AXA Partners, est le premier assureur du pays à proposer un service de consultation par vidéoconférence avec des médecins et des psychologues 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. De la même manière, les personnes qui ressentent le besoin de parler à un psychologue rapidement et en toute confidentialité se voient offrir cette possibilité via Doctors Online.

Les avantages de Doctors Online sont multiples :

- les consultations par vidéoconférence 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 ou un psychologue 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 et dans le cadre de la lutte commune contre le Covid-19, AXA a mis Doctors Online gratuitement à disposition de tous les Belges. Ainsi, ceux qui en avaient ressenti le besoin ont pu bénéficier de ce service durant la première vague du Covid-19 via une ligne dédiée. Dans le même esprit, et afin de soutenir ceux dont cette crise a impacté le bienêtre mental, AXA a également mis gratuitement à disposition de tous ses clients le service d'assistance psychologique de Doctors Online aux mois de décembre et janvier derniers.

- En plus d'une offre "responsables" telles que Doctors Online, AXA travaille avec 10 partenaires durables, principalement des associations. Sur le thème de la santé, l'assureur collabore, par exemple, avec la Fondation contre le cancer et la Ligue belge de cardiologie.
- a) La Fondation contre le Cancer: en 2019, plus de 400 collaborateurs d'AXA ont participé au Relais pour la Vie. Cet événement de la Fondation contre le Cancer permet de sensibiliser le public à la lutte contre le cancer et de récolter des fonds pour la recherche contre le cancer.

En 2020, le "Relais pour la Vie" (évènement destiné à montrer la solidarité de tous envers les patients atteints de cancer) a été annulé à cause du Covid-19, mais l'assureur a motivé ses employés à prendre des pauses café virtuelles pour recréer le lien social.

AXA encourage également ses collaborateurs à participer à la **"Tournée Minérale"** afin de les sensibiliser à la problématique de la consommation d'alcool.

b) La Ligue Cardiologique Belge: les maladies cardiovasculaires restent l'une des premières causes de mortalité en Belgique. Aujourd'hui, seule une prévention active peut permettre de faire reculer significativement et durablement la morbidité cardiovasculaire. AXA Belgium soutient la Ligue Cardiologique Belge dans cette mission.

La sédentarité est un fléau mondial, raison pour laquelle AXA est partenaire de **Please Stand Up & Move**. Se lever régulièrement et faire de l'exercice bénéficie à la santé physique ainsi que mentale.

- La santé mentale et la santé en général, sont des priorités stratégiques pour AXA qui travaille sur deux axes : l'axe préventif et l'axe curatif :
- a) Une consultation est possible par vidéoconférence avec un psychologue (voir plus haut).
- b) Axa souhaite que les collaborateurs qui sont absents en raison d'une maladie psychologique (comme le burn-out ou la dépression) puissent revenir travailler de manière durable. Dans ce contexte, AXA Belgium et l'AXA Research Fund financent un projet de recherche conduit par le Professeur Godderis, qui sera également accompagné par l'expertise de l'assureur, liée aux trajets de réintégration. Ce partenariat de recherche débutera dans les prochains mois et s'étendra sur deux ans
- Autres problématiques fort importantes : le changement climatique et la mobilité. AXA a réduit les émissions de CO2 de ses bâtiments et de ses activités de plus de 25 % depuis 2012 : il vise à les réduire d'au moins le même pourcentage d'ici 2025. L'assureur utilise 100 % d'énergie renouvelable, numérise ses processus et produir moins de déchets.



Chief Marketing Officer, AXA Belgium

«En collaboration avec AXA Partners, nous sommes le premier assureur du pays à proposer un service de consultation par vidéoconférence avec des médecins et des psychologues agréés».

Grâce au partenariat avec la Fondation **GoodPlanet**, AXA encourage ses partenaires à faire de même.

AXA propose désormais également une assurance pour les bicyclettes et les moyens de mobilité douce.

Grâce aux récents partenariats avec la Fédération des cyclistes et la Fondation flamande pour l'ingénierie du trafic et son homologue wallonne Agence Wallonne pour la Sécurité routière, l'assureur désire se concentrer encore davantage sur la sensibilisation et la prévention dans le domaine de la mobilité sûre, durable et douce.

- AXA traduit son engagement sociétal à travers différents produits et solutions. Et notamment :
- Doctors Online accessible à toute la population belae;
- l'assistance psychologique ouverte à tous les assurés AXA;
- offre de produits avec couverture d'invalidité psychologique pour les indépendants et salariés;
- projet pilote sur la réintégration après burnout/dépression, etc.

PRÉVENTION

ETHIAS

Ethias prend toute une série de mesures concrètes de prévention dans les matières suivantes : sécurité routière, incendie et vol, sécurité au travail, santé, etc. Nous citons quelques exemples concrets.

• En matière de **sécurité routière**, Ethias propose une formation à la conduite de véhicules prioritaires (pompier, police, SMUR, ambulance) en collaboration avec des centres de formation reconnus.

Le partenariat avec **Fedemot** vise à protéger les motards qui courent un risque particulièrement important d'être impliqués dans un accident. Il est donc important de soutenir les actions de prévention pour réduire le nombre de victimes.

L'assureur soutient aussi les employeurs qui encouragent leurs travailleurs à utiliser le vélo pour leurs déplacements. Des ateliers et formations spécifiques sont proposés pour promouvoir les déplacements en toute sécurité (le nombre d'accidents impliquant des cyclistes étant en augmentation constante.)

• L'assureur a mis également en place un ambitieux programme visant à réduire les risques **incendie** en permettant à ses clients d'accéder à une large gamme de formations, mais aussi de leur proposer de cartographier ces risques afin de les accompagner dans le plan d'action qui en découle.



Head of Ethias Services, Ethias

«Notre ambition est de proposer un éventail large et complet de services répondant aux préoccupations actuelles des employeurs, mais aussi de la société». Ethias accompagne aussi ses clients pour les guider dans la réalisation d'analyses de risque incendie relatives à la charge des véhicules électriques (il n'existe pas encore, à l'heure actuelle, de réglementation à ce sujet.)

• L'assureurs est très attentit aux accidents du travail au niveau du volet prévention, avec une approche qui se veut durable. Il conseille et soutient les actions et formations que l'employeur désire implémenter pour sensibiliser et former son personnel à plus de sécurité.

Ethias propose aussi de nouvelles techniques de formation innovantes sur les risques liés à l'entretien des espaces telle que «Serious Gaming» co-créé avec **Drag on Slide**. Cet acteur développe des "serious games" et des applications mobiles. Il apporte des solutions de communication attractives et ludiques afin de répondre à des problématiques sérieuses telles que des problèmes liés à la santé, de la formation pratique ou technique, de la sensibilisation à un nouvel outil.

Enfin, à travers sa filiale, Ethias Services, l'assureur souhaite mettre en exergue le tout nouveau catalogue en matière de **gestion des risques psychosociaux** avec une gamme de plus de 50 services permettant d'appréhender cette gestion.

Mesures concrètes

Nous citons trois services spécifiques développés par l'assureur : la prévention en incendie, la prévention des risques psychosociaux et la lutte contre les maux de dos.

a) Le code du bien-être au travail oblige chaque employeur à prendre les mesures de prévention matérielles et organisationnelles qui permettront de réduire le risque d'incendie et dès lors de protéger son personnel.

Ainsi, Ethias aide l'employeur à identifier les non-conformités en vue de prévenir les incendies, s'assurer de la sécurité des personnes, et permettre l'évacuation, combattre l'incendie ou encore faciliter l'intervention des services de secours.

Un plan d'action est élaboré avec l'employeur : il permet de remédier aux manquements et l'assureur aide l'employeur dans la réalisation de celui-ci.

• Le second service est un programme d'accompagnement du personnel, mais aussi de sa famille. Le programme mis en place vise à soutenir le bien-être des salariés dans le cadre de problèmes professionnels, mais aussi personnel ou familiaux : soutien psychologiques (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7), aide à la résolution de problèmes pratiques de la vie de tous les jours (soutien des aidants-

proches, recherche d'un stage pour un enfant, d'une société de déménagement) ou encore conseils (juridiques, budgets, etc.) ne sont que quelques exemples. Grâce à ce service l'employeur soutient pleinement son travailleur et sa famille.

• Enfin, selon l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, les **maux de dos** d'origine professionnelle constituent un problème de santé majeur (23,8 %) au sein de l'Union européenne. C'est pourquoi Ethias soutient ses clients via la formation BackPerfect® du partenaire STEP.

Cette formation «Train the trainer» a l'avantage de former des coachs au sein même du personnel. Ceux-ci apprennent les techniques de manutention sûres et ergonomiques au travail et seront à même de former leurs collègues sur le terrain. Il s'agit donc là d'un investissement durable qui renforce les compétences en interne.

Pandémie : nouvelle gestion des risques

• La protection de la santé, l'intégrité physique des personnes et la préservation des biens constituent pour Ethias le but premier à atteindre. Ethias desire être un partenaire en prévention et suit une philosophie d'accompannement de ses clients.

L'objectif est de développer de vrais partenariats avec les clients et de tisser des liens avec les acteurs de la prévention pour répondre aux besoins de tous. Il s'agit là, d'une politique innovante menée grâce à un accompagnement personnalisé par les experts d'Ethias.

Par ailleurs, Ethias Services (filiale du groupe Ethias), chargée du développement de nouveaux produits de prévention et de la conclusion de partenariats, continue à mettre sur le marché des services innovants et disruptants.

• La pandémie actuelle nous rappelle combien il est important de gérer les risques avec des mesures parfois très contraignantes. La prévention ne s'est jamais entendue dans un sens aussi large.



L'année 2020 (et 2021) aura été marquée par la pandémie liée au Covid-19 qui a frappé de plein fouet de nombreux secteurs d'activité. Cette crise, sans précédent, a eu un impact sur les résultats des assureurs : la pandémie a entraîné, à la fois, une hausse de la sinistralité, une baisse des primes encaissées et, enfin, une forte volatilité des marchés.

Les contrats multirisques pour les entreprises (concernant les petites, moyennes et grandes entreprises) et ceux liés à des événements (par exemple, l'organisation des Jeux Olympiques à Tokyo) et aux voyages (assurance & assistance) ont été, tout naturellement, les plus touchés en termes de sinistralité.

Le confinement, les bouleversements des méthodes de travail et l'adaptation aux nouvelles règles sanitaires ont constitué un véritable test pour les entreprises, en règle générale, et les assureurs en particulier. Pour ne prendre qu'un exemple parmi tant, le télétravail a imposé la mise en place de nouveaux instruments de collaboration et de nouveaux principes de «management».

Mais comme nous le mentionnons dans notre Editorial (en page 3), l'Union professionnelle des assurances, Assuralia, a continué à servir les ménages, les entreprises et les organisations et à leur offrir la protection nécessaire. Ce sont d'ailleurs l'ensemble des assureurs qui est à féliciter pour leur réactivité face à cette crise sanitaire mondialisée.

Nous donnons un exemple, celui d'Ethias, pour ses mesures prises face à la pandémie.

ETHIAS

Vision d'Ethias

De tout temps, les assureurs ont été confrontés à des risques émergents majeurs (catastrophes naturelles, terrorisme, cybercriminalité). Il a parfois fallu un peu de temps pour y apporter une réponse satisfaisante : selon l'assureur, il ne fait pas de doute que le secteur de l'assurance trouvera des solutions pour le risque lié à la pandémie actuelle.

Ces solutions, à dimension internationale, doivent s'appréhender au travers d'un écosystème composé des assureurs, réassureurs, de l'Etat et enfin de l'Europe.

Dans le cadre spécifique des assurances de personnes (les assurances soins de santé et revenus garantis), les conditions d'assurances de ces contrats ne contiennent pas d'exclusion spécifique ni de limitation de garantie pour les épidémies ou les pandémies. Il reste néanmoins d'autres domaines de l'assurance de personnes pour lesquels des clarifications devront intervenir, par exemple au niveau des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Plus globalement, il ne faut pas négliger les traumatismes post-Covid, auxquels les assurés doivent faire face, et parfois durant de longs mois. Il convient de faire preuve d'engagement, d'audace, d'innovation pour être à la hauteur de ce que nous appelons le «beyond insurance»: des services complémentaires pour les assurés comme, comme par exemple l'accompagnement humain et psychosocial.

Les assureurs ont un rôle sociétal à jouer et ils doivent trouver des solutions, aujourd'hui pour les pandémies et demain pour les nouveaux risques.

Mesures concrètes prises

- Ethias a adopté une série de mesures spécifiques et concrètes, tant pour ses clients "B2B" (Business to Business) que "B2C" (business to consumers : contrats destinés aux grand public) afin que, dans la mesure du possible, personne ne reste seul face aux difficultés.
- l'assureur a décidé de couvrir les centres de vaccination Covid à travers le pays (il propose, à ce titre, des couverture gratuites au niveau de la responsabilité civile et des accidents corporels). Dans le secteur hospitalier, Ethias prévoit l'extension gratuite d'assurances pour les volontaires venus prêter main forte dans les hôpitaux (étudiants, médecins à la retraite), au niveau de la responsabilité civile et des accidents corporels:
- différentes aides financières sont octroyées aux assurés en chômage temporaire liés au Covid: l'assureur prévoit notamment le remboursement d'un mois de loyer ou encore des bons de réduction sur l'assurance auto et l'assistance;
- pour les enseignants, citons l'extension de garantie dans le cadre de l'enseignement à distance (assurance scolaire responsabilité civile);
- d'autres mesures ont également été proposées, telles que le remboursement partiel de primes perçues en 2020 au niveau des assu-

rances de responsabilité civile et incendie, pour les indépendants et petites entreprises ou encore la continuité des couvertures collectives souscrites par l'employeur au profit des salariés en chômage temporaire.

Les équipes «produits» ont œuvré pour adapter, là où cela s'avérait nécessaire, les garanties afin de permettre aux assurés de toute la sécurité juridique nécessaire.

- Au-delà de l'assurance, citons la mise à disposition de matériel de protection et de prévention pour les clients, le développement de services digitaux à plus-value sociétale, l'octroi de nouveaux PC aux écoles primaires et secondaires du pays, le don de PC aux élèves en précarité ainsi que l'équipement des infrastructures sportives et culturelles avec des potences de distribution de gel.
- Enfin, l'assureur a veillé au bien-être de son personnel qui a dû faire face brutalement au télétravail (et ses conséquences en tout genre), en organisant des communications quotidiennes, des team buildings virtuels et des séances d'accompagnement psychosocial.

Spécificités

• Citons plus spécifiquement la mise en place d'un service gratuit de téléconsultation psycho-sociale «**Let's Talk»** pour les jeunes, les indépendants et les TPE (très petites entreprises). Cette action est clairement en phase avec le rôle sociétal de l'assureur et sa volonté d'orchestrer des écosystèmes sur la santé, en faveur de tous.

Cette assistance psychologique permet de gérer des situations qui peuvent mettre à l'épreuve la santé mentale, comme le stress, l'isolement, les incertitudes, la vie familiale, le planning et l'organisation, etc. Le service est gratuit, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et totalement confidentiel.

• Les équipes d'Ethias Groupe ont développé en quelque semaines des services digitaux à plus-value sociétale. Tout d'abord avec **App4you**, une plateforme citoyenne mettant en relation des personnes dans le besoin avec



Chief Strategy & Data Officer, Ethias

«Pour une entreprise dont la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) fait partie intégrante de ses activités, c'était une évidence d'apporter, durant la crise sanitaire actuelle, notre soutien à l'ensemble de la société belge».

des personnes voulant aider. Cette plateforme accessible à tous, clients et non clients, permet d'entretenir le contact et l'entraide autour de petits services de proximité.

App4You est une plateforme via laquelle les bénévoles et les personnes dans le besoin peuvent se rencontrer. L'offre et la demande sont automatiquement combinées via la plateforme, après quoi les différentes parties reçoivent une notification. La plateforme est ouverte à tous et entièrement gratuite. Les activités ainsi organisées sont couvertes par une assurance responsabilité civile et accidents corporels dont la prime est prise en charge par Ethias.

• Cette plateforme a été également réutilisée pour développer **Care4you**, une solution de téléconsultation sécurisée et encryptée, mise à disposition des médecins.

Il s'agit d'une plateforme mise gratuitement à la disposition des professionnels de la santé et qui répond aux nouvelles habitudes prises par les patients (les médecins ont donné plus de 3 millions d'avis par téléphone pendant la première phase de la crise sanitaire). Elle permet la prise de rendez-vous et la réalisation de video consultations. Elle est disponible en français, néerlandais et allemand.

Elle est entièrement sécurisée grâce à l'identification via ItsMe. Pour le praticien, cette identification est également confrontée aux données d'eHealth (INAMI).

lealth (INAMI).

Laurent Feiner

decavitropheesnonvie2102.jobinar.com





• Dans le cadre de la 17ème édition des trophées DECAVI de l'assurance non-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 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 Non 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.

AG: innover vis-à-vis des courtiers

Pour la 8ème année consécutive, l'assureur AG a reçu le Trophée Decavi du Courtage pour les activités Non-Vie. Ce trophée est décerné suite aux votes réalisés par les courtiers, ce qui constitue une magnifique reconnaissance pour AG.

• L'année 2020 a exigé à AG, réflexion, flexibilité, engagement, agilité et résilience. Ces éléments ont indiscutablement fait partie de la collaboration avec le courtage en 2020.



Managing Director Broker Channel & Non-Life Development, AG

«Avec tous nos collaborateurs, AG s'engage à continuer de soutenir fortement les courtiers, incontournables sur le marché, et précieux pour AG».

L'assureur est resté engagé pour continuer à offrir un service optimal sachant que le télétravail est privilégié depuis des mois. L'assureur est engagé afin de soutenir le business et les contacts positifs avec les clients de leurs courtiers. A ce titre, l'action «Supporter des commerçants» est un excellent exemple.

AG a continué à innover et à investir dans ses produits. Exemple parmi d'autres : l'AG Business Academy et ses formations qui sont devenues numériques.

• Bien sûr, les défis restent nombreux en 2021 : l'environnement persistant de faibles taux d'intérêt, la digitalisation et l'évolution des besoins des clients. Sans oublier, bien évidemment, le contexte économique spécifique liée à la crise sanitaire.

Dans ce cadre, la reconnaissance du courtage et sa valeur ajoutée restent très fortes en Belgique. Avec tous ses collaborateurs, AG s'engage à continuer à soutenir fortement les courtiers, incontournables sur le marché, et précieux pour AG.

Chaque client, particuliers ou entreprises, a des besoins spécifiques, car chaque situation est différente. L'expertise, le service, la proximité, l'accessibilité et l'efficacité des courtiers permettent de continuer de marquer une différence positive auprès de leurs clients. Les clients l'apprécient et en sont reconnaissants.

AG continuera donc à développer une stratégie positive unissant les forces et spécificités de ses partenaires de distribution. Grâce à ce partenariat noué avec le courtage, AG est en mesure de continuer à offrir à ses clients les meilleurs produits et services, et surtout les meilleurs conseils.

LES TROPHÉES DE L'ASSURANCE

La 17ème édition des Trophées Decavi de l'Assurance Non Vie, organisée par Laurent Feiner (DECAVI) et Muriel Storrer (AIMES & Co), a désigné ses lauréats.

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

Ce jury était composé des personnes suivantes :

- ▶ Jean-Marc Delporte, Président du jury et Président honoraire du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie.
- ▶ Katrien De Cauwer, Partner Actuarial & CFO Consulting, EY.
- Laurent Feiner, Journaliste, CEO, Decavi.
- ▶ Yves Thiery, Professeur invité à l'Université
- Britt Weyts, Professeur à l'Université d'Anvers.
- Lievin Villance, Maître-Assistant à la Haute Ecole Francisco Ferrer (Institut Cooremans) et Coordinateur de la section Assurances.
- Philippe Hemmeryckx, Membre du Conseil d'Administration, FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).
- Patrick Cauwert, CEO, Feprabel, et Expert chargé d'enseignement aux FUCaM (UCL Mons).

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

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

Decavi a développé, pour cette édition, une plateforme digitale qui reprend tous les produits des lauréats:

decavitropheesnonvie2102.jobinar.com.



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

Les assureurs se sont adaptés à la crise sanitaire liée au Covid-19. Les trophées Decavi de l'assurance permettent de communiquer positivement sur les produits et services d'assurance récompensés lors de cette édition 2021



Jean-Marc Delporte



Katrien De Cauwer



Laurent Feiner



Yves Thiery



Britt Weyts



Philippe Hemmeryckx



Patrick Cauwert



Lievin Villance

COMMUNIQUER:

un atout majeur

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

MON HABITATION

 Assurances Incendie habitation unifamiliale, assurance pour locataire et copropriété

MA MOBILITE

- Assurances RC Auto & Omnium
- Assurance Protection juridique
- Assurance Moto
- Assurance Vélo
- **▶ MA RESPONSABILITE**
 - · Assurance RC vie privée
- **MES DROITS**
 - Assurance Protection juridique fiscale
- **▶ MA SANTE**
 - Assurance Hospitalisation
- **▶ MES VACANCES**
 - Assurance Voyage
- **▶ MON ENTREPRISE**
 - Assurance contre les Accident du Travail
 - Package d'assurances pour PME

Ces trophées permettent également d'anticiper l'évolution du marché. C'est ainsi que la catégorie «Innovation» (qui étudie le caractère

innovant d'un service ou d'un produit) permet de découvrir des initiatives très prometteuses. Sans oublier la «Prévention» (qui fait de plus en plus partie de l'ADN des assureurs), la «Digitalisation» du secteur et l'«Engagement sociétal des assureurs». Un prix a également été décerné à un acteur pour ses mesures prises au niveau de la pandémie liée au Covid-19.

Ces trophées mettent également en lumière des **campagnes publicitaires** pour leur pertinence et leur contribution à une meilleure information envers le consommateur.

Enfin, en association avec les fédérations professionnelles Feprabel et FVF, ces trophées récompensent également une compagnie spécifique pour sa politique menée vis-à-vis de ses courtiers grâce au vote, basé sur un certain nombre de critères, des courtiers membres de ces fédérations.

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

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

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

Toute l'info sur www.decavi.be et https://decavitropheesnonvie2102.jobinar.com/



Plateforme digitale DECAVI: tout savoir sur les assurances en un minimum de temps!

Decavi informe tout un chacun sur les assurances depuis de nombreuses années déjà. C'est ainsi que les Trophées DECAVI de l'assurance existent depuis 22 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 non-vie (assurances auto, habitation, responsabilité civile familiale, soins de santé...). Elle a créé la plateforme digitale https://decavitropheesnonvie2102.jobinar.com/: celle-ci explique, dans le détail, les caractéristiques des produits désignés à titre de lauréats des Trophées Non Vie 2021.

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.

Les capsules sont réalisées sur la plateforme Qontent (qontent.video pour plus d'infos) : cette plateforme transforme du contenu long ou complexe en vidéos automatiquement «chaptérisées».

Cette plateforme n'est qu'une première étape vers l'information du grand public. Grâce au digital, l'assurance devient un jeu d'enfant...

Laurent Feiner – CEO Decavi decavitropheesnonvie2102.jobinar.com

LAURÉATS des TROPHÉES de L'ASSURANCE NON VIE











<u>Jean-Philippe</u> Vandenschrick, AXA

Yuzzu

Thierry Van der Straeten, IBIS Insurance

Birgit Hannes Allianz

Wilfried Neven **Fthias**

Groupe P&V

MON HABITATION

Assurance Incendie (multirisques habitation risques simples)



Confort Habitation Flex

MON HABITATION

Assurance Incendie (copropriétaires)



Cocoon of I.B.I.S.

MA MOBILITE

Assurance Auto

(RC et Omnium)

MON HABITATION

Assurance Incendie (locataire)



Assurance Locataire

MA SANTE Assurance Soins de santé



AG Care Hospitalisation

MA MOBILITE

Assurance Moto



P&V Moto

MA MOBILITE

Assurance Protection juridique Auto



Protection Juridique Auto Article 1

MA MOBILITE Assurance Vélo



Assurance Vélo

MA RESPONSABILITE

Assurance RC Vie privée



Ethias Familiale

MES DROITS

Confort Auto

Assurance Protection juridique fiscale



Providis Protection Juridique Globale

MON ENTREPRISE

Assurance Accidents du Travail



Assurance Accidents du Travail

DIGITAL

MON ENTREPRISE

Package PME



Modulis Easy

MES VACANCES

Assurance Voyage



(en collaboration avec Touring) Top TravelStop

> MESURES PRISES DANS LE CADRE **DE LA PANDÉMIE**

INNOVATION



Mobility & More

MEILLEURE CAMPAGNE

PUBLICITAIRE

Tant que vous aurez des projets, nous serons là pour les assurer.

Allons de l'avant.

Allianz (II)

Accidents du Travail

ENGAGEMENT SOCIÉTAL



Doctors online et assistance psychologique

PREVENTION



TROPHEE DU COURTAGE



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://decavitropheesnonvie2102.jobinar.com/











