

MAGAZINE

# ASSURANCES

FAIRE DE  
L'ASSURANCE  
AUTREMENT

TROPHÉES DE  
L'ASSURANCE NON-VIE 2022 :  
LES LAURÉATS



COMARCH



# Comarch Digital Insurance

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

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



## Editorial

# Les assureurs résistent plutôt bien à la crise sanitaire

Les Trophées 2022 de l'assurance non-vie en sont à leur 18<sup>e</sup> édition. L'objectif est de couronner les meilleurs produits d'assurance non-vie. Malheureusement, le Covid-19 domine encore et toujours cette édition. Heureusement, le secteur de l'assurance s'est rapidement adapté à cette nouvelle normalité afin de continuer à servir les ménages, les entreprises et les organisations et à leur offrir la protection nécessaire.

## Forte hausse de l'inflation

Nous observons actuellement une forte poussée de l'inflation qui atteint un niveau record depuis 2008. Elle est due principalement à l'augmentation des prix de l'énergie (gaz naturel, électricité...). L'indice santé (utilisé notamment pour l'indexation des loyers) et l'indice santé lissé, servant de base à l'indexation des pensions, des allocations sociales et des salaires enregistrent également de fortes augmentations.

De multiples facteurs expliquent cette inflation : le soutien monétaire et budgétaire des États dans la crise liée au Covid qui a pour effet d'augmenter le pouvoir d'achat. Ou encore l'effet de rattrapage de la consommation qui a été ralenti pendant la crise sanitaire liée au Covid. Et **la guerre en Ukraine** n'a fait qu'aggraver davantage la situation.

## La santé avant tout !

**La pandémie a également accéléré l'évolution digitale opérée par les assureurs : pour ne prendre qu'un exemple parmi d'autres, le secteur des soins de santé en a pleinement profité.**

Les assureurs proposent désormais, de plus en plus, de nombreux services liés à la téléconsultation, la prévention et l'assistance ainsi que des solutions pour les entreprises et les seniors. Evolution logique, car **la crise du coronavirus a sensiblement chamboulé la donne au niveau de la santé de chacun** : elle a eu un impact profond sur la santé physique, mais aussi sur notre bien-être mental. Il est (ou était), en effet, loin d'être évident de rencontrer physiquement un médecin ou un psychologue pendant la pandémie.

Pendant la crise du Covid-19, **la télé-médecine** n'a pas seulement permis l'essor des solutions de consultation et d'accompagnement à distance des patients : elle a aussi contribué à endiguer la propagation du virus en réduisant le nombre de visites au sein d'environnements propices aux contagions, tels que les cliniques et hôpitaux.

L'arrivée de la pandémie actuelle et les mesures de confinement qui en ont découlé se sont traduites par une forte hausse des cas déclarés de **troubles psychologiques**

(mal-être, anxiété accrue et dépression). Les spécialistes se sont, eux aussi, largement convertis aux consultations à distance, garantissant un meilleur suivi médical à long terme pour les patients les plus affectés.

Selon les prévisions, les séquelles psychologiques de la pandémie se feront ressentir bien après la fin de l'épidémie. Dans ce contexte, il est fort probable que les professionnels de la santé mentale continueront à utiliser la téléconsultation dans leur protocole de prise en charge.

Quoi qu'il en soit, l'essor de ces services innovants, en lien avec la digitalisation des marchés, est une opportunité immense pour les assureurs afin d'affiner leurs offres au niveau de leur produits d'assurance et de proposer des services fort innovants.

## Le contact avant tout...

Autre évolution tangible de l'assurance : malgré le développement du digital, **l'assuré recherche, encore et toujours, le contact avec son assureur et/ou son intermédiaire**. Ainsi, suite aux inondations mortelles de l'année dernière, les assureurs ne se sont également pas ménagés pour aider la population belge.

Les inondations mortelles récentes ont prouvé que l'assurance apporte des solutions en termes de couvertures. L'assurance habitation couvre d'office les catastrophes naturelles, dont les inondations. En cas de dommages, l'assureur s'engage à payer la reconstitution du bien, soit la valeur à neuf de reconstruction. A côté des dégâts matériels subis par les assurés, la détresse a été grande puisque certains ont tout perdu en quelques secondes. Et l'assureur a un rôle très important à jouer : assister les assurés dans une telle situation de détresse.

Suite à ces inondations, différentes campagnes ont été diffusées par le secteur de l'assurance : elles étaient chargées d'empathie pour aider les sinistrés : les courtiers étaient sur le terrain, aux côtés de leurs clients pour les aider au plus vite.

L'assurance, ce n'est pas qu'un capital assuré, c'est surtout une assistance et une empathie de l'assureur et des intermédiaires vis-à-vis des assurés qui doivent faire face à un dommage grave.

Notre dossier (en page 4) rappelle les solutions proposées par les assureurs au niveau des besoins des assurés (maison, voiture, santé, etc.) en détaillant les produits des lauréats de cette 18<sup>e</sup> édition.

**Laurent Feiner,**  
CEO, Decavi

## SOMMAIRE

**INNOVER EN ASSURANCE** ..... 04

**DIGITAL** ..... 06

### Faire de l'assurance

**autrement** ..... 07

- Communiquer en assurance .. 07

- Engagement sociétal ..... 08

- Prévention ..... 08

**Trophée du courtage 2022** ... 10

### Chaque besoin

**est assurable !** ..... 11

- Ma mobilité ..... 11

- Mon habitation ..... 13

- Ma responsabilité ..... 15

- Mes droits ..... 16

- Ma santé ..... 17

- Mon entreprise ..... 18

### Gérer la pandémie liée au

**covid-19** ..... 20

### Les Trophées de

**l'Assurance non-vie** ..... 22

## Ours

SUPPLÉMENT PARU DANS LA LIBRE BELGIQUE – AVRIL 2022



IPM AD OPERATIONS

HEAD MANAGER : NATALIA SANCHEZ

RÉDACTION : LAURENT FEINER

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

COMMERCIALISATION : MURIEL STORRER, AIMES & CO

PREPRESS : AD OPERATIONS / 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

# INNOVER EN ASSURANCE

L'avenir de l'assurance dépendra de sa capacité à se réinventer. Dans un contexte de forte concurrence et face à des exigences de plus en plus élevées des clients, les assureurs ont pour ambition de proposer des services de plus en plus innovants et différenciants.

A ce titre, les assureurs ont une véritable carte à jouer en proposant de nouveaux services innovants dans le prolongement de leurs offres existantes. Les assurés sont clairement demandeurs d'un tel « écosystème » au niveau de services disruptifs.

Le marché de l'assurance non-vie 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 et la digitalisation du secteur de l'assurance** sont donc devenus incontournables. On ne peut plus faire sans... Elles impliquent une approche nouvelle du métier de l'assurance, ce qui devrait être tout profit pour les assurés.

## AG

● **AG** a toujours été un précurseur en termes d'innovation. Il est ainsi le premier assureur à proposer (depuis cette année) un **écosystème complet pour les véhicules électriques et hybrides**, avec ses partenaires Mobiflow (Optimile) et SoSimply. L'assureur a pu créer une solution globale progressive pour les clients et les intermédiaires qui répond aux nouveaux besoins et exigences liés au contexte de la mobilité des véhicules électriques.



► Frédéric Van Dieren

Directeur commercial, AG

**“Notre innovation devrait aider nos clients à faire la transition vers une mobilité durable, ce qui contribue aussi à un environnement plus vert et viable au niveau social.”**

Cette innovation devrait aider les clients d'AG à faire la transition vers une mobilité durable, ce qui contribue aussi à un environnement plus vert et viable au niveau social. L'importance accordée à la durabilité sous-tend le développement des nouveautés telles que cet écosystème.

Grâce à la collaboration étroite avec **Optimile, Touring et SoSimply**, l'assureur a pu créer une solution globale de pointe, pour ses clients et ses partenaires de distribution, qui répond aux nouveaux besoins de la mobilité électrique. Cet écosystème propose une solution de recharge (à domicile avec l'installation d'une borne ou sur la route avec la carte Mobiflow) et une assistance personnalisée.

En proposant un écosystème pour les véhicules électriques et hybrides, AG soutient la transition

vers une mobilité plus durable pour ses clients et partenaires de distribution. Grâce à la collaboration étroite avec Optimile, So Simply et Touring, l'assureur répond, de manière optimale, aux changements en accordant la priorité à l'innovation et à la qualité du produit et du service.

● L'écosystème affiche les **5 atouts suivants** :

- la carte de recharge Mobiflow: un client qui achète un véhicule électrique ou hybride aura besoin d'une solution pour recharger sa voiture à une borne publique. Grâce à la coopération avec Optimile, AG offre une carte de recharge Mobiflow à ses clients qui souscrivent une assurance RC Auto. Cette carte donne accès à quasi toutes les bornes de recharge publiques en Europe. Les clients reçoivent également 25 euros de crédit;

- l'installation d'une borne de recharge: la possibilité de recharger son véhicule est une des principales préoccupations dans la transition vers la mobilité électrique. Grâce à cet écosystème, les clients peuvent bénéficier d'une offre intéressante pour installer une borne de recharge grâce au partenariat avec SoSimply;

- l'assistance aux véhicules électriques: la couverture d'assistance qu'AG et son partenaire Touring proposent est adaptée aux besoins spécifiques des clients qui possèdent un véhicule électrique. En cas de panne de batterie, Touring aidera le client à reprendre la route grâce à ses « boosters »;

- une extension, prévue dans la Top Omnium, de l'indemnisation pour les mesures de sécurité telles que le conteneur d'immersion. Dans le cadre de l'assurance incendie, mentionnons la couverture des dommages causés par des bornes de recharge et des batteries domestiques;

- grâce à son « EcoBonus », AG octroie une réduction de 10% aux clients qui possèdent une voiture hybride ou électrique.

## DKV BELGIUM

● **DKV Belgium** est le seul assureur à proposer trois assurances soins dentaires complémentaires aux particuliers. La nouvelle gamme soins dentaires **DKV Smile** comprend 3 formules: DKV Smile Essential (pas de questionnaire médical), DKV Smile Comfort et DKV Smile Premium.

Ces 3 assurances couvrent les traitements préventifs et curatifs, mais aussi - et surtout - l'entièreté des soins dentaires, jusqu'à 10.000 EUR, à la

suite d'un accident. Si l'assuré souhaite se couvrir contre les risques financiers liés à des traitements comme les couronnes, les implants ou les traitements orthodontiques, il peut choisir DKV Smile Comfort ou DKV Smile Premium. Les couvertures sont les mêmes, avec un pourcentage de remboursement plus élevé pour DKV Smile Premium.



► Hervé Bourel

Chief Commercial Officer,  
DKV Belgium

**“Notre gamme d'assurances couvre les traitements préventifs et curatifs, mais aussi - et surtout - l'entièreté des soins dentaires, jusqu'à 10.000 EUR, à la suite d'un accident.”**

● Après une analyse de ses besoins en ligne, le particulier se voit proposer l'assurance qui lui convient le mieux, de l'assurance de base à la plus complète (avec des montants couverts plus importants), tant pour les accidents que pour les traitements dentaires:

- traitements préventifs (détartrage, examen buccal annuel, etc.): couverts à 100%;

- soins curatifs (caries, radiographies, etc.) couverts à 70% ou à 80% (DKV Smile Premium couvre jusqu'à 80%);

- soins dentaires en cas d'accident remboursés à 100% et jusqu'à 10.000 EUR par cas d'assurance;

- orthodontie et soins dentaires prothétiques: couverts à 70% (DKV Smile Comfort) ou 80% (DKV Smile Premium). Les montants couverts figurent parmi les plus élevés du marché à partir de la 4e année d'assurance.

	DKV Smile Essential	DKV Smile Comfort	DKV Smile Premium
	Couverture de base	Couverture étendue	La couverture la plus complète
<b>Traitements préventifs</b> (détartrage, examen buccal annuel etc.)	Remboursé à 100%	Remboursé à 100%	Remboursé à 100%
<b>Soins curatifs</b> (traitements des caries, extractions de dents, radiographies etc.)	Remboursé à 70%	Remboursé à 70%	Remboursé à 80%
Montant couvert	Illimité	Illimité	Illimité
<b>Soins dentaires en cas d'accident</b>	Remboursé à 100%	Remboursé à 100%	Remboursé à 100%
Montant couvert	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000
<b>Orthodontie</b>	-	Remboursé à 70%	Remboursé à 80%
<b>Soins dentaires prothétiques</b> (Implants, couronnes, bridges etc.)	-	Remboursé à 70%	Remboursé à 80%
<b>Parodontologie et petite chirurgie buccale</b>	-	Remboursé à 70%	Remboursé à 80%
Montant couvert à partir de la 4 <sup>e</sup> année	-	€2.000 (Jusqu'à €1.500 max. pour l'orthodontie pendant toute la durée du contrat)	€4.000 (Jusqu'à €2.000 max. pour l'orthodontie pendant toute la durée du contrat)
Stage d'attente	-	-	-



DKV a reçu le **Trophée de la meilleure innovation** en assurances en 2022 pour sa nouvelle gamme d'assurances soins dentaires DKV Smile.

**DKV**  
Les meilleurs soins. Pour toute la vie.



N'oublions pas le libre choix du dentiste, l'absence de stage d'attente et la possibilité d'assurer chaque personne de la famille individuellement (il n'y a donc pas d'obligation d'assurer toute la famille).

La souscription a été considérablement simplifiée pour la nouvelle gamme DKV Smile : elle est entièrement automatisée. Il n'y a pas de questionnaire médical pour DKV Smile Essential. Pour DKV Smile Comfort et DKV Smile Premium, le questionnaire médical se limite à 2 questions.

● Cette **innovation** en matière de soins dentaires s'inscrit dans une stratégie centrée sur le client, grâce à :

- la proposition d'un choix d'assurances adaptées aux besoins de chacun, avec un bon rapport qualité prix ;

- la possibilité de choisir parmi les meilleures couvertures du marché ;

- la simplicité des produits et de la souscription.

DKV désirait innover et revoir sa gamme d'assurances soins dentaires. L'objectif étant de mieux répondre aux besoins et aux attentes du marché qui ont évolué ces dernières années. Le choix est l'idée forte de ce projet. En effet, l'assureur était conscient que les besoins des clients varient selon leur cycle de vie : il fallait donc proposer une gamme qui offre à chacun la solution qui leur convient le mieux.

● La nouvelle gamme se caractérise par :

- la simplicité : les couvertures et les remboursements sont faciles à comprendre (voir tableau en page 5) ;

- la facilité de la souscription en ligne via DKV InsureMe ([www.dkv.be/insureme/](http://www.dkv.be/insureme/)) ou, bien sûr, via son intermédiaire d'assurances. Après une analyse de ses besoins, le client peut souscrire les assurances de son choix, pour lui et sa famille s'il le souhaite. Il peut également demander l'aide de son intermédiaire d'assurances. Tous les documents et la police d'assurance sont ensuite envoyés directement par e-mail au client.

Pour l'assureur, il est essentiel d'innover pour tenir compte d'un monde et d'une société qui changent et des besoins qui évoluent. Sa promesse reste au cœur de sa stratégie : « Les meilleurs soins, pour toute la vie ». L'objectif est de permettre à ses assurés de prendre soin de leur santé, de limiter les risques financiers, de gagner du temps et d'ainsi vivre mieux.

<https://decavitropheesnonvie2201.qontent.video/>

## DIGITAL

Dans l'assurance, la **digitalisation** permet aux assurés d'être plus "libres" : souscrire à un contrat d'assurance sans se déplacer ou téléphoner, accéder à tous les documents et attestations en ligne depuis un espace client dédié, faire directement des changements dans leurs contrats quand leur situation évolue, etc.

La toute grosse majorité des clients sont clairement disposés à utiliser des canaux liés aux contacts numériques (chat en ligne, courrier électronique, téléphonie mobile, ...).

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.

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. Il ne passe plus automatiquement par un intermédiaire physique (un courtier ou un agent).

Nous reprenons un exemple de digitalisation proposé par l'assureur AXA Belgium, un outil de souscription en ligne pour les indépendants et les petites entreprises de moins de 2 ans.

### AXA BELGIUM

● **AXA Belgium** a remporté le prix du meilleur assureur digital 2022 pour **AXA Business Pack**.

Notamment sous l'effet de la pandémie, ces 18 derniers mois, l'appétit digital des assurés a fait un bond de 5 ans. Le temps d'écran a augmenté de 30% : les clients passent, en moyenne, 75% de la journée face à des écrans et se disent de plus en plus ouverts à la digitalisation de leurs assurances.

AXA Business Pack est un **outil de souscription en ligne** destinée aux Starters, à savoir les indépendants et petites entreprises de moins de 2 ans et occupant moins de 10 personnes (dirigeant d'entreprise compris).

● Lancé en septembre 2021, l'outil est unique en son genre sur le marché de l'assurance en Belgique : il propose, en effet, une solution digitale de souscription exclusive pour le segment des Starters et offre une réponse aux attentes assurantielles des starters « digital natives » enclins à rechercher les informations sur internet pour lancer leur entreprise.

AXA Business Pack permet, 24 heures sur 24, de composer, calculer le prix et souscrire en ligne un package d'assurances sur mesure pour le Starter. Le package proposé reprend clairement les assurances légalement obligatoires en fonction de l'activité du client, mais aussi les assurances dites « essentielles » ou « sécurisantes » selon l'expertise de l'assureur sur ce secteur d'activité et les informations communiquées par le prospect.

Le processus de souscription est basé sur l'approche « digital with a human touch » : à tout moment dans le processus en ligne, en cas de questions, le client peut prendre contact avec les équipes d'AXA (via WhatsApp notamment) ou avec un courtier. A la fin de son parcours en ligne, le client est invité à choisir un courtier en fonction de son adresse. Le courtier choisi devient l'interlocuteur privilégié pour toutes les assurances pour professionnels souscrites en ligne, pour la gestion des contrats, le conseil et le suivi des dossiers.

● L'AXA Business Pack offre les **avantages suivants** :

- obtenir un aperçu des différentes assurances qui correspondent à la situation professionnelle et à l'activité des clients ;

- recevoir une offre par e-mail pour la ou les assurances sélectionnée(s) ;

- souscrire en ligne, 24/7, les assurances sélectionnées ;

- bénéficier de services sur mesure pour les Starters en cas de souscription d'une ou plusieurs assurances spécifiques en tant que Starter :

a) service de consultation médicale en ligne (sans frais supplémentaires) ;

b) tarif préférentiel sur des services de recouvrement de factures impayées ;

c) premier avis juridique gratuit par téléphone par un expert juridique.

Parmi les autres atouts exclusifs de l'outil, mentionnons encore l'offre sur mesure : les assurances proposées et leur degré d'importance dépendent des données du client sur base d'une analyse automatique du secteur d'activité, de la taille de l'entreprise, etc.

AXA Belgium est donc la première compagnie d'assurance à mettre à disposition un outil de souscription en ligne simple, efficace et rapide qui répond aux attentes des starters et offre au courtage un renforcement de sa visibilité en ligne.

**Laurent Feiner**

<https://decavitropheesvie2101.qontent.video/>



▶ Anne Manuel

Digital Director, AXA Belgium

**“AXA Business Pack propose une solution digitale de souscription exclusive pour les indépendants et petites entreprises de moins de 2 ans et occupant moins de 10 personnes (y compris les dirigeants d'entreprise).”**

# FAIRE DE L'ASSURANCE AUTREMENT

L'aspect obligatoire et/ou indispensable de l'assurance n'en favorise pas une perception positive. Les assureurs cherchent donc à communiquer. C'est ainsi que leur présence sur les réseaux sociaux est de plus en plus marquée. L'engouement des assureurs pour la publicité vise également à affirmer une identité forte et un message plus attractif. Toutes les compagnies, ou presque, se sont lancées dans une course à l'image. Le métier de l'assurance repose donc de plus en plus sur la **communication**.

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

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

Il est vrai que 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 ! Notre dossier sur les besoins (voir plus loin, en page 11 : mobilité, maison, santé, risques de type cyber...) mentionne d'ailleurs quelques solutions concrètes proposées par les assureurs.

Dans le cadre de **la crise sanitaire que nous connaissons, liée au Covid-19**, Assuralia, l'Union professionnelle des entreprises d'assurance, avait déjà annoncé des mesures fortes et exceptionnelles, en particulier à l'égard de personnes et d'entreprises fragilisées. Les assureurs étaient également, et c'est bien normal, aux côtés des assurés lors des terribles inondations de juillet dernier.

C'est là une manière différente et « humaine » de faire de l'assurance. Et communiquer à ce sujet est devenu primordial pour les assureurs.

## 1. Communiquer en assurance

A titre d'exemple, nous reprenons 2 campagnes publicitaires proposées par l'assureur AXA Belgium et Brocom (cette dernière rassemble 2.300 courtiers, les 2 fédérations de courtiers et 17 compagnies d'assurance).

### AXA BELGIUM



► **Camille Audet**

Chief Marketing Officer,  
AXA Belgium

**“La campagne ‘Know You Can’ vise à encourager le client à se dépasser, à oser et, dans ce cas précis, à suivre son cœur et voyager.”**

● La campagne primée est celle d'**AXA Belgium** avec son slogan **'Know You Can'**. Le message que l'assureur a voulu faire ressortir dans cette campagne publicitaire se trouve

dans la continuité du positionnement de marque 'Know You Can' visant à encourager le client à se dépasser, à oser et, dans ce cas précis, à suivre son cœur et voyager.

L'objectif de cette campagne était de positionner le nouveau produit d'assurance voyage AXA Travel, lancé en janvier 2021 sur le marché, et de lui donner une certaine notoriété.

● Par le biais de cette campagne, l'assureur raconte une histoire : celle de 2 jeunes gens amoureux, séparés par la distance et que seul un voyage peut réunir à nouveau.

L'assureur a privilégié une approche émotionnelle et non une approche « pur produit » pour pouvoir toucher, au sens propre comme au figuré, un grand nombre de personnes. Les plans, la musique, l'absence de dialogues : tout a été pensé pour emmener le spectateur à bord de ce voyage émotionnel. Par la suite, ont été ajoutés des aspects plus pragmatiques telle que la mise en avant de services : le rapatriement, l'assistance médicale, etc. En mêlant ces deux aspects, la campagne propose un message impactant puisqu'elle parle au cœur... et à la raison !

Il s'agissait donc de confirmer le positionnement de la marque AXA (Know You Can) qui incite les clients à vivre leur vie en toute confiance.

### BROCOM

#### Brocom (“Votre Courtier à vos côtés”)

Brocom rassemble 2.300 courtiers, les 2 fédérations de courtiers et 17 compagnies d'assurance : l'objectif est de promouvoir le courtage et de consolider sa position sur le marché de l'assurance.



► **Annie Courbet**

Managing & Marketing  
Director, Brocom

**“Notre campagne est chargée d'empathie et met en avant le rôle du courtier pour aider les sinistrés.”**

La campagne, réalisée par Brocom, a été diffusée après les catastrophes liées aux inondations de cet été. Elle est chargée d'empathie et met en avant le rôle du courtier pour aider les sinistrés. Les courtiers étaient sur le terrain, aux côtés de leurs clients pour les aider au plus vite. Il s'agissait de mettre en avant l'expertise et la valeur ajoutée des courtiers, surtout pour accompagner les clients lors d'un sinistre.

Brocom est également intervenu très rapidement notamment sur les réseaux sociaux pour prodiguer les premiers conseils aux personnes sinistrées. Des courtiers ont été interviewés par les médias pour expliquer aux sinistrés les démarches à suivre.



## 2. Engagement sociétal

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

### ARAG

● Pour **ARAG**, "Le côté humain de l'aide juridique": ce n'est pas seulement un slogan. ARAG se concentre sur les personnes, ses clients, ses prospects, les courtiers et ses collègues pour faire de la société un meilleur endroit, jour après jour. Les organisations caritatives, le service, les produits sont humains tout comme la politique menée par l'assureur qui se veut humaine vis-à-vis de son personnel.



► Mireille Urlus

CEO, ARAG

**"Lors des dernières inondations, nous avons choisi d'aider tous les clients touchés, qu'ils soient ou non assurés, en leur proposant une gestion à l'amiable gratuite dans le cadre de leur dossier."**

Pour ARAG, être impliqué socialement signifie travailler pour aider à éliminer les problèmes sociaux. Un problème sociétal important, repris dans la déclaration des Nations Unies, est l'accès à la justice. Permettre l'accès au droit pour tous est l'activité principale d'ARAG depuis sa création. Selon l'assureur, toute personne devrait avoir accès à une protection juridique, quel que soit son revenu.

Les employés font tout ce qui est en leur pouvoir pour mener à bien cette mission et aider les clients de la meilleure façon possible. Les résultats sont éloquentes : 84% des plaintes sont réglées à l'amiable. Cela garantit une solution rapide, plus de satisfaction et moins de stress pour le client et évite les tribunaux et les longues procédures à devoir gérer.

● En 2021, ARAG a conclu un partenariat avec **Child Focus**. Cette année, cette collaboration s'est concrétisée : ARAG participe au projet "Internet Safe and Fun". Le personnel s'est porté volontaire pour donner des cours de sensibilisation dans différentes écoles de Belgique. L'objectif est de sensibiliser les jeunes de 10 à 12 ans d'une manière accessible et amusante à une utilisation plus sûre de l'internet. Ces cours, qui s'inscrivent d'ailleurs dans la lignée du produit Web@ctive, ont pour thème les dangers en ligne qui peuvent survenir, comme le sexting, le phishing ou l'usurpation d'identité. ARAG participe au projet sans aucune perspective commerciale ou promotionnelle, mais uniquement pour mettre son expertise au service d'une bonne cause.

● En décembre 2021, ARAG a soutenu l'association **Moeders voor Moeders vzw** pour aider les jeunes familles en difficulté financière. Depuis 1992, l'organisation sans but lucratif Moeders voor Moeders s'engage à aider les personnes les plus pauvres en Flandre. Plus de 160 bénévoles distribuent du matériel et de la nourriture aux familles avec de jeunes enfants en difficultés financières. Afin de libérer des fonds, ARAG a annulé un événement du personnel.

● Chaque produit de l'assureur facilite donc un accès à la justice et confirme l'engagement sociétal d'ARAG. Plus particulièrement, pour répondre à un des grands problèmes actuels, à savoir l'augmentation de la **cybercriminalité**, le produit "Web@ctive" a été créé. De plus en plus de personnes sont victimes de fraudes en ligne et de cyberintimidation. Pour ARAG, il est important de protéger ses clients contre ce type d'attaque et tout autre problème juridique résultant d'un conflit en ligne.

Durant la pandémie, l'assureur a également pris des mesures pour aider les clients qui rencontraient des difficultés en raison de cette pandémie dont, par exemple, le report de paiement, des conseils juridiques gratuits et personnalisés via sa Legal HelpLine en cas de problèmes au travail.

Notre pays a été frappé récemment par des conditions météorologiques extrêmes. Des milliers de personnes ont été touchées et beaucoup ont même perdu leur maison. Lors de cette catastrophe, ARAG a choisi d'aider tous les clients touchés, qu'ils soient ou non assurés, en leur proposant une gestion à l'amiable gratuite dans le cadre du règlement de leur dossier.

## 3. Prévention

### AG

● Pour l'assureur **AG**, mieux vaut prévenir que guérir : la prévention est très importante pour l'assureur. Cela se traduit à la fois par des informations disponibles en permanence sur ses propres canaux et auprès de ses partenaires de distribution, mais aussi par des partenariats et des campagnes spécifiques et ciblés. L'objectif est de sensibiliser, de faire prendre conscience de certains risques, de donner des conseils, mais aussi de fournir des informations exploitables et de montrer explicitement aux gens ce qu'ils peuvent faire pour prévenir les accidents.

De nombreuses initiatives sont prises par l'assureur en matière de prévention (circulation routière, incendie, vol, etc.). AG est un assureur généraliste, ce qui signifie que ses campagnes de prévention doivent avoir la portée la plus large possible. Au fil du temps, des campagnes de sensibilisation ont été menées dans tous les domaines de l'assurance vie et non-vie : les accidents de vélo, les vols et les incendies, des actions de dépistage et des actions de prévention dans la lutte contre le cancer. AG propose également une approche personnalisée aux entreprises pour prévenir des accidents du travail.

● En tant qu'assureur, il est tout à fait logique de faire de la prévention en termes d'incendie, de vol et de mobilité. Mais AG investit également spécifiquement dans le bien-être physique et mental. Avec **MovebyAG**, sa stratégie de sponsoring se concentre sur la santé des gens en les stimulant à faire des exercices physiques : course à pied, marche ou vélo.



► Frijia Leunens

Head of Brand Activation,  
AG

“En tant qu'assureur, il est tout à fait logique de faire de la prévention en termes d'incendie, de vol et de mobilité. Mais AG investit également spécifiquement dans le bien-être physique et mental.”

L'assureur soutient également des organisations telles que TeGek?! et des actions comme «**touscontrelasolitude**». Prochainement, il travaillera sur les aspects liés à la dépression chez les jeunes. Cette approche holistique de la prévention est tout à fait unique sur le marché : c'est ainsi que cet assureur se démarque de la concurrence.

#### Sécurité à domicile

- Nous mettons l'accent sur une action de prévention spécifique à AG : **la sécurité à domicile avec une coopération avec la Maison des Géants**. Les accidents peuvent arriver : dans un escalier aux marches très hautes, dans la cuisine où le manche d'une casserole dépasse, au fond d'une baignoire profonde, etc. La plupart des foyers ne sont pas adaptés aux enfants.

Dans La Maison des Géants, les adultes ont la possibilité de découvrir la maison à travers les yeux d'un enfant. Tout est trois fois plus grand que dans la réalité. En simulant des situations à risque, les adultes prennent conscience des dangers présents dans et autour de la maison et apprennent à les éviter.

- Pour toucher la nouvelle génération de parents, la Maison des Géants a choisi, cette année, une approche basée sur la réalité virtuelle et augmentée. AG a décidé de soutenir

la Maison des Géants parce que l'initiative s'inscrit pleinement dans le cadre de sa responsabilité en tant qu'assureur de prévenir les accidents et de prendre des mesures dans le cadre de la prévention des accidents. La prévention se fait par l'expérience vécue dans la maison. On met les gens à la place de leur enfant afin de montrer que les accidents peuvent facilement être évités (prévention) en faisant attention aux dangers à la maison. AG montre les dangers à travers les yeux des victimes.

**Laurent Feiner**

<https://decavitropheesnonvie2201.qontent.video/>



# MERCI



Le trophée DECAVI de la meilleure campagne publicitaire de l'assurance non-vie est le trophée de tous les courtiers en assurances.

Ils le méritent.

Ils ont montré une fois de plus leur professionnalisme et leur dévouement de tous les instants pour aider leurs clients pendant les inondations.

## #MerciMonCourtier

[courtierenassurances.be](https://courtierenassurances.be)



**Votre Courtier**  
Votre meilleure  
Assurance

# TROPHÉE DU COURTAGÉ 2022 ET LE GAGNANT EST ENCORE... AG

● Dans le cadre de la 18<sup>e</sup> 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.

Pour la 9<sup>e</sup> 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.



## AG: stratégie stable et solide



▶ Edwin Klaps

Managing Director, AG

**"AG continue à investir dans la professionnalisation du métier de courtier en assurance en offrant toute l'expertise et les outils nécessaires."**

● Comme 2020, l'année 2021 s'est révélée être elle aussi une année bien particulière avec son lot de défis à relever. 2021 aura demandé de la flexibilité, de l'engagement mais aussi beaucoup de résilience. Grâce à la collaboration entre AG et les courtiers, le défi a été relevé.

Peu importe la situation: AG reste engagée auprès des courtiers et de ses clients, l'objectif étant de soutenir de façon optimale l'activité des courtiers face à un monde en constante évolution.

Car chaque client - particulier ou professionnel - est différent, avec des besoins spécifiques: c'est pourquoi AG ne cesse d'innover et d'investir dans la large gamme de produits et de services en assurance non-vie. L'assureur désire donner tous les outils aux mains des courtiers pour qu'ils puissent continuer d'entretenir leurs contacts positifs avec les clients et offrir à ces derniers la meilleure protection.

La stabilité qu'offre AG est essentielle dans sa relation, à long terme, avec les courtiers: elle est d'ordre financière, mais aussi stratégique. Cette stabilité et cette collaboration qui perdurent dans le temps sont précisément dues au fait que AG reste toujours vigilant et en phase avec les évolutions et les glissements qui peuvent s'opérer sur le marché. La continuité n'est possible qu'en anticipant et en évoluant. L'assureur affiche donc une stratégie solide et stable depuis de nombreuses années, axée sur l'innovation, l'évolution et la croissance.

● Le choix d'AG de travailler main dans la main avec le courtier ne date pas d'hier. En toute situation, AG reste le supporter numéro un des courtiers et de leurs collaborateurs. L'assureur les soutient au quotidien, de façon proactive, dans leur rôle de conseillers et d'experts indépendants en assurance. Un courtier est proche de ses clients: il constitue, pour eux, une personne de confiance vers laquelle ils peuvent se tourner pour s'assurer de façon optimale, sans tracas.

Au cours de ces dernières années, les courtiers professionnels indépendants ont été confrontés à plusieurs défis. Et pourtant, ils ont plus que jamais confirmé leur valeur ajoutée absolue. C'est pourquoi, AG croit fermement en leur importance et rôle central dans le monde des assurances. L'avenir du courtage est très prometteur.

C'est aussi la raison pour laquelle AG continue à investir dans la professionnalisation du métier de courtier en assurance en offrant toute l'expertise et les outils nécessaires: des formations - qui ont pris une forme digitale avec la pandémie du coronavirus -, l'accompagnement commercial, des conseils prodigués en entreprises, un support dans la digitalisation du bureau, etc.

**Laurent Feiner**

<https://decavitropheesnonvie2201.qontent.video/>

# CHAQUE BESOIN EST ASSURABLE !

**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 relative aux accidents du travail, aux risques de type cyber ou le fait de regrouper ses différentes assurances professionnelles dans le cadre d'un package (avec de nombreux avantages octroyés par l'assureur);

- 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 2022 des Trophées de l'assurance non-vie.

## Ma mobilité

- La mobilité évolue sensiblement. Il suffit de penser à «l'autopartage», fort utilisé si sa voiture reste souvent inutilisée ou si on n'a besoin de celle-ci que de temps en temps. En cas d'autopartage, on n'utilise une voiture que lorsque on n'en a réellement besoin. Et ce même véhicule sera utilisé par d'autres personnes. Ainsi, les voitures partagées sont utilisées de manière plus efficiente, les routes sont moins chargées et les frais sont partagés. De plus, cela libère des moyens financiers que l'on peut affecter à d'autres priorités.

- Car 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, métro, tram ou bus). La marche, quant à elle, représente 14%.

## 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.

L'assurance RC Auto d'AXA inclut toutes les garanties de base nécessaires, mais va également plus loin en proposant notamment :

- une **Première assistance en cas d'accident** offrant, entre autres, l'intervention d'un prestataire d'assistance sur place avec

la commande et le suivi de l'arrivée de la dépanneuse en ligne, le remorquage et, en option, une seule et même voiture de remplacement pendant 30 jours maximum;

- **Euro+** avance, en cas d'accident en Europe de l'Ouest, la plupart des sommes dues et paie aussi une indemnité complémentaire pour les dommages résultant de lésions corporelles, pour que l'assuré bénéficie d'une indemnité semblable à celle qu'il aurait eue si l'accident était survenu en Belgique;



▶ **Jean-Philippe Vandenschrick**

Membre Management Committee, AXA Belgium

**"Grâce à ses nombreux services et garanties, Confort Auto propose une assurance auto personnalisable et modulable tenant compte des besoins de l'assuré."**

- la **garantie Bob** prévoit une indemnisation en cas d'accident provoqué par un conducteur Bob en couvrant les dommages matériels causés au véhicule assuré ainsi que les blessures subies par le Bob;

- l'avantage **Joker for you** qui, s'il est octroyé, annule l'augmentation de la prime suite à un sinistre en tort.

- L'assurance auto d'AXA, et plus particulièrement son **Omnium**, tient compte de l'utilisation, de la valeur et de l'âge du véhicule. Ainsi, les formules Omnium proposent aux véhicules neufs, d'occasion, électriques et qui roulent peu une protection sur mesure.

Et si les assurés le désirent, ils peuvent même personnaliser certains aspects de leur Omnium, notamment la durée de la dégressivité (moment à partir duquel la valeur du véhicule commencera à décliner) ou de la franchise (le montant que l'assuré doit encore payer après l'intervention de l'assureur).

- Cette assurance auto est également adaptée aux besoins des **véhicules électriques**. Par exemple, les clients qui optent pour la mobilité durable et qui ont souscrit une (Mini) Omnium bénéficient d'une couverture pour les câbles de recharge.

La Protection juridique Full, si celle-ci est conclue, propose la défense des intérêts des assurés dans le cadre d'un sinistre lié à l'installation certifiée ou à la réparation d'une borne de recharge située dans la résidence principale. Et si la garantie Omni Assistance a été souscrite, l'assuré recevra l'assistance nécessaire si sa batterie est déchargée (avec remorquage possible jusqu'à la borne de recharge la plus proche, au garage ou jusqu'à son domicile principal).

## 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.



► Harry Michel

Responsable Arces  
(Groupe P&V)

**“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.”**

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. Quant à la formule «classique», elle couvre un seul véhicule identifié par son numéro de plaque.

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. L'objectif est de couvrir l'ensemble des besoins des assurés afin qu'ils puissent utiliser leur véhicule en toute sérénité.

● 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'engage à lui octroyer les mêmes conditions. Les assurés ont ainsi la certitude d'être toujours couverts de façon optimale!

La formule présente d'autres caractéristiques qui la distinguent du marché. Citons par exemple:

- la couverture du preneur d'assurance et des membres de son foyer lorsqu'ils se déplacent non seulement avec un véhicule automoteur mais aussi en leur qualité de piéton, cycliste ou passager d'un véhicule appartenant à un tiers;
- le plafond de couverture élevé s'élevant à 125.000€ pour pratiquement toutes les garanties.

● 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** présente le grand avantage d'être plus flexible dans la circulation, plus facile à garer et à entretenir et, en général, moins chère qu'une voiture. Cela vaut aussi pour les frais de carburant (ceci est loin d'être négligeable actuellement suite à la forte hausse des prix à la pompe), les taxes et même, à condition de se renseigner, l'assurance.

Des réductions de primes importantes sont d'ailleurs accordées si l'on assure son véhicule et sa moto auprès du même assureur. Car de nombreux Belges combinent voiture et moto, en fonction de leurs besoins.

### 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.

● 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 défend les intérêts de l'assuré suite à un accident, une infraction mais également en cas de conflit avec le garagiste ou même le constructeur de la moto;

- enfin, il est également possible d'assurer son équipement (casque, airbag, gants, veste de protection, bottes...) avec 2 niveaux de protection possibles.



► Patrick Schoofs

Head of non-Life Business  
Development | Personal Line,  
P&V Assurances

**“Nous proposons 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.”**

#### b) Protection de la moto :

- l'Omnium offre une protection complète de la moto pour tous les dégâts causés par les forces de la nature et les animaux, un incendie, un vol ou suite à un accident. Il est également possible de choisir le niveau de sa franchise et d'assurer sa moto en valeur agréée ou en valeur réelle;
- au niveau du **volet mobilité**, l'assureur propose une assistance pour faire face à tous les imprévus que ce soit suite à un accident, une panne ou le vol de la moto. Cette assistance peut également être complétée par un véhicule de remplacement.

● 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, une des fonctionnalités les plus appréciées, mais aussi le GPS spécial motard qui avertit à l'approche d'une zone particulièrement dangereuse pour le motard.

Depuis son lancement, plus de 50.000 trajets et 2.000.000 de km ont été sécurisés, 50 chutes et accidents ont été détectés et 13 motards ont bénéficié de l'envoi des services d'urgence.

Par ailleurs le Groupe P&V est également associé au leader du marché des airbags pour motard, **In&motion**, donnant ainsi la possibilité pour ses clients d'accéder à cette technologie de pointe à des conditions très avantageuses.

### 3. Mon vélo

Le **vélo** constitue une alternative intéressante : en plus de réduire le stress, il permet de faire de l'exercice et offre de nombreux avantages fiscaux. Le vélo connaît un succès croissant, surtout en Flandre : 17% des travailleurs flamands utilisent leur bicyclette, selon les chiffres du Service Public Fédéral Mobilité.

Cette tendance à utiliser davantage le vélo est commune à tous les Belges : 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).

#### BELFIUS INSURANCE

● **L'assurance vélo de Belfius Insurance** répond aux besoins évolutifs de ses clients dans un marché du vélo (électrique) en pleine expansion en Belgique et dans lequel l'acteur s'engage dans la transition vers une mobilité plus durable qui n'a fait que s'accélérer avec le Covid-19.



► Frédéric Graumann

Head of Mobility Product Management,  
Belfius Insurance

**"Notre couverture assistance est très étendue : elle s'étend à toute l'Europe et intervient même en cas de batterie déchargée."**

Cette assurance veut apporter une solution à l'ensemble des utilisateurs d'un vélo, électrique ou non, ou de tout autre moyen de mo-

bilité douce. L'offre est ainsi disponible pour tous les types de vélos et engins de déplacement motorisés, neufs ou d'occasion, pour autant qu'ils ne soient pas soumis à l'assurance RC automoteur (c'est-à-dire qu'ils ne roulent pas à plus de 25 km/h de façon autonome). Bien que l'assurance vélo de l'assureur vise principalement un usage dans le cadre des déplacements domicile-lieu de travail ou des loisirs, elle couvre également un usage professionnel, que ce soit pour une personne physique ou morale.

Cette assurance vélo regroupe les garanties suivantes : vol, dégâts matériels et une assistance pour tous types d'événements (accident, chute, pneu crevé, etc.).

● Les **atouts** de cette assurance sont les suivants :

- maintien de la valeur initiale (prix facture) du vélo pendant les deux premières années (24 mois) : une dépréciation n'est appliquée qu'à partir du 25e mois. L'assureur garantit toujours un minimum de 20% du prix d'achat (quel que soit l'âge du vélo au moment du sinistre) ;
- les accessoires, mêmes amovibles, sont couverts (dès lors qu'ils figurent sur la facture d'achat du vélo : le cadenas en cas de vol du vélo est également couvert. Sont ainsi couverts, par exemple, le porte-bagages, le porte-bébé, les sacoches et paniers, les compteurs, GPS et autres systèmes de navigation ou encore la remorque de vélo ;
- la couverture assistance est également très étendue : elle s'étend à toute l'Europe et intervient même en cas de batterie déchargée.

Outre les points forts déjà mentionnés, l'assureur a pour ambition de ne pas compliquer inutilement la vie de ses clients et d'être aussi flexibles que possible :

- il couvre l'ensemble des vélos et engins de déplacements motorisés, qu'ils aient été acquis neufs ou d'occasion ;
- l'assurance couvre aussi bien l'usage privé que professionnel du vélo (ou engin de déplacement) : elle peut être souscrite tant par une personne physique que par une personne morale ;
- les assurés ont la possibilité, au terme de la première année, de résilier leur police à tout moment (moyennant un préavis de 30 jours).

### Mon habitation

● La pandémie actuelle nous a fait prendre conscience de l'importance de notre foyer et beaucoup d'entre nous ont profité de cette période pour y apporter des modifications. Qu'il s'agisse de petits travaux, d'aménagements plus conséquents ou de grandes réno-

ventions. Plus que jamais, notre habitation est « notre chez nous », et c'est un endroit où nous voulons nous sentir bien.

Sans oublier que l'année 2021 a été une année exceptionnelle, marquée notamment par des inondations historiques en juillet dernier.

De plus, 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.

● 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.

N'oublions pas que l'assurance locataire répond à une obligation légale en Flandre et en Wallonie.



AG



► Koen Verdoodt

Director Product Development  
Property & Mobility, AG

“Dans le cadre de l'économie de partage, les clients qui mettent une chambre ou leur habitation en location sont protégés contre les dommages locatifs ou les actes de vandalisme commis par un des locataires.”

● **Top Habitation d'AG** s'adresse aussi bien aux propriétaires-bailleurs qu'aux locataires, tant pour les maisons unifamiliales que pour les appartements. En termes de couverture, AG applique le principe «**tout est assuré sauf**». En cas de sinistre dans le cadre d'une garantie couverte, il suffit de regarder les exclusions. Tout ce qui n'est pas exclu est donc couvert.

AG propose, en cas de sinistre, une vidéo-expertise à laquelle le courtier peut également participer. Ainsi, ce dernier peut continuer à jouer son rôle aux côtés de son client. Cette méthode accélère le délai d'expertise et la réparation ou l'indemnisation.

Le client peut aussi opter pour une réparation en nature ou une indemnisation financière. S'il choisit la réparation en nature, il ne doit rien payer et AG organise les travaux en assurant le suivi des réparations et en offrant une garantie de 6 mois sur les travaux effectués. Si le client opte pour une indemnisation financière, il n'est plus nécessaire de travailler avec des devis. Les courtiers et les gestionnaires de sinistres utilisent un outil qui permet de calculer l'indemnisation de la manière la plus correcte possible, pour indemniser plus rapidement les assurés.

● **Top Habitation** s'adapte en permanence aux évolutions sociétales, techniques et législatives en élargissant ses couvertures. Elle comprend par exemple :

- la couverture des activités d'économie de partage de l'assuré: qu'il soit locataire ou bailleur, qu'elles soient gratuites ou payantes

et qu'elles aient lieu par l'intermédiaire ou non d'une plateforme de partage;

- la couverture des colocataires repris au contrat de bail avec le preneur d'assurance;
- la couverture des bornes de recharge pour véhicules électriques et plug-in hybrides ainsi que des batteries domestiques;
- la couverture des frais résultant des nouvelles normes de construction obligatoires;
- le paiement au trouveur d'un objet volé couvert des frais de conservation et d'une récompense raisonnables, etc.

\* Les **packs** permettent de répondre aux besoins et aux caractéristiques spécifiques des clients:

- le **Pack Bailleur** offre une protection contre les loyers impayés, mais aussi contre les dommages locatifs;
- le **Pack Locataire** octroie aux locataires un soutien juridique pour tous les litiges concernant le bail, ou encore une avance pour une nouvelle garantie locative en cas de déménagement prématuré;
- le **Pack Habitation & Assist+** affiche de nombreux atouts et notamment la couverture du PC, de l'ordinateur portable, de la tablette au niveau de tous les risques. Tous les appareils multimédias et électriques sont indemnisés à la valeur d'achat, c'est-à-dire la valeur de la facture. L'indemnisation est donc plus élevée qu'en valeur à neuf. Le secteur multimédia évolue rapidement et ces appareils perdent rapidement de leur valeur;
- citons également le **Pack Vol+**, le **Pack Jardin** ou encore le **Pack Piscine** qui permettent de répondre à d'autres besoins fort spécifiques.

## 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.

L'**assurance Locataire d'Ethias** s'adresse à tous les locataires sans exception quel que soit leur âge, leur région et qu'ils louent un appartement ou une maison.

Ethias propose une assurance Locataire qui s'adresse au locataire d'une maison ou d'un appartement dont le loyer est inférieur à 1.542 EUR. Le tarif reste assez modique: à partir de 14,87 EUR par mois pour la garantie locative, le contenu et la protection juridique. En plus, Ethias octroie 15% de réduction pour chaque nouvelle souscription en ligne.

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 280 EUR: principe de la franchise dite «anglaise»). 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 rembourse également l'**indemnité de relocation**. Il s'agit de la somme que le locataire doit payer au propriétaire lorsqu'il quitte son logement dans les 3 premières années de son bail, si le locataire ou son partenaire se retrouve dans cette situation suite à un décès, un licenciement, un divorce ou la fin d'une cohabitation légale. Ethias rembourse alors le montant de l'indemnité de relocation (jusqu'à 3 mois de loyer avec une limite fixée à 4.626 EUR).



► Sofie van Dooren

Product Manager Properties  
& Liability, Ethias

“Nous n'appliquons pas de franchise si le montant du dommage est supérieur à 280 EUR.”

● En seulement 34 secondes, il est possible de souscrire en ligne une police d'assurance pour locataires: il suffit de répondre à une question très simple: «Êtes-vous locataire d'un appartement ou d'une construction 2, 3 ou 4 façades?». Sur la base de ces informations, l'assureur calcule la prime pour la RC locative et son contenu. Pour la garantie optionnelle contre le vol et le vandalisme, le code postal est déterminant.



## I.B.I.S. INSURANCE

● **I.B.I.S. Insurance** est un souscripteur mandaté: les compagnies partenaires de I.B.I.S. Insurance sont AXA Belgium, Fédérale Assurances, P&V Assurances et Monceau Generale Assurances.



► **Thierry Van der Straeten**

CEO, I.B.I.S. Insurance

**"Notre formule Cocoon of I.B.I.S. est de type "Tous Risques sauf" : tout est couvert, sauf ce qui est exclu. La liste des exclusions est assez limitée."**

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 syndicats d'immeubles et les copropriétaires.

Cocoon 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. de type **"Tous Risques sauf"**: ceci signifie 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 proposées: pertes indirectes incluses d'office, vandalisme, dégradations immobilières, 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.

La garantie "tempête" ne prévoit pas de vitesse minimale du vent.

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. 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.

## Ma responsabilité

**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



► **Sofie van Dooren**

Product Manager Properties & Liability, Ethias

**"Les atouts de notre formule sont l'étendue et la qualité des garanties offertes, le tout proposé à un prix compétitif."**



● 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 accidents peuvent survenir à tout moment. Un moment d'inattention, une maladresse et le mal est fait. Si l'accident de l'assuré cause des dommages à une autre personne, il peut faire appel à son assurance familiale. Grâce à celle-ci, les conséquences financières de ces accidents sont couvertes dans la vie quotidienne de l'assuré, qu'il s'agisse d'un accident causé par l'assuré lui-même, ses enfants, son partenaire, ses animaux domestiques, etc.

● 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.

Ethias couvre gratuitement dans l'assurance familiale la responsabilité civile de l'assuré lorsqu'il utilise les **nouveaux engins de déplacement et vélos électriques jusqu'à 45 km/h** pour autant qu'il n'y ait pas d'obligation d'immatriculation.

● 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 qui souscrivent une assurance familiale.

## Mes droits

**L'assurance protection juridique** constitue le mode privilégié de résolution des litiges par le biais de la négociation, en dehors du tribunal. L'assuré qui valide le règlement amiable peut ainsi voir son litige résolu beaucoup plus rapidement que par le biais d'une procédure judiciaire.

Cette assurance est fort utile: en effet, 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.

Via l'assurance protection juridique, 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.

Et cerise sur le gâteau, il est également possible de déduire sa prime versée dans le cadre d'une assurance protection juridique.

### AG - PROVIDIS



► Carine De Cneef

Head of Providis, AG

**“Nous allons 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.”**

● Le groupe-cible de l'assurance **protection juridique de AG (Providis)** est le service indé-



pendant qui gère les sinistres de plus de 1 million 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 revenu cadastral, au permis de construire, à des problèmes fiscaux, aux successions...
- médiation familiale, divorce, conflits avec les employeurs, nuisances de voisinage...

● Les **atouts** de la formule sont nombreux :

a) 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 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) Il n'y a **pas de franchise**, quelle que soit la formule et l'option choisies.

d) Si un membre du ménage quitte le foyer, il reste couvert jusqu'à **un an après le déménagement** pour la plupart des garanties.

## Ma santé

Depuis la mi-mars 2020, la pandémie liée au Covid-19 a des conséquences fort importantes sur le remboursement des soins, et ce, dans tous les secteurs de soins. En 2021, la pandémie continue d'impacter le remboursement des soins de santé, notamment en raison du rattrapage des soins reportés et de nouveaux besoins en soins (covid long, soins psychologiques, etc.).

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.

### DKV BELGIUM

● **DKV Hospi Flexi** de l'assureur **DKV Belgium** s'adresse aux personnes en Belgique qui sont membres d'une mutuelle et qui désirent se protéger au mieux contre les risques financiers liés à une hospitalisation ou à une maladie grave. La gamme d'assurances hospitalisation de l'assureur permet de choisir parmi 3 formules, selon leurs besoins et leur budget.

● Avec **DKV Hospi Flexi**, l'assuré bénéficie d'un remboursement illimité de ses frais d'hospitalisation. Il est encouragé à faire un choix responsable quant au type de chambre. S'il opte pour une chambre individuelle, il s'engage à payer une contribution personnelle à chaque hospitalisation. L'hospitalisation de jour (durant laquelle la chambre n'est effectivement occupée que quelques heures) est remboursée à hauteur d'une chambre double et est donc entièrement remboursée. Les frais médicaux pré- et post-hospitalisation sont remboursés 30 jours avant et 90 jours après l'hospitalisation. Les frais médicaux liés à 30 maladies graves sont, par ailleurs, remboursés toute l'année, et ce de façon illimitée.

La personne assurée est également libre de choisir son médecin et son hôpital. Grâce à **DKV Assistance**, elle bénéficie également d'une assistance et du rapatriement dans le monde entier. Tout cela pour une prime compétitive, définie en fonction de l'âge de la personne à assu-

rer. La **Medi-Card®**, le système de tiers payant de l'assureur, permet le règlement direct de la facture d'hospitalisation par **DKV** à l'hôpital.



▶ **David Boulanger**

Sales Manager,  
DKV Belgium

**"DKV Hospi Flexi se distingue du marché car cette formule offre une protection illimitée, dans le respect du budget des clients."**

● Les **principaux atouts** de **DKV Hospi Flexi** sont les suivants :

- le remboursement illimité (100%) des frais d'hospitalisation ;

- le libre choix du type de chambre lors de l'hospitalisation avec nuitée ;

- l'hospitalisation de jour est remboursée à hauteur d'une chambre double ;

- une couverture 30 jours avant, pendant et 90 jours après l'hospitalisation ;

- le paiement directement à l'hôpital via la **Medi-Card®** ;

- le remboursement toute l'année pour 30 maladies graves, même hors hospitalisation ;

- une prime compétitive, déterminée en fonction de l'âge.

● **DKV Hospi Flexi** se distingue du marché car cette formule offre une protection illimitée, dans le respect du budget des clients. Lors d'une hospitalisation, les assurés sont invités à faire un choix responsable quant au type de chambre : pour une hospitalisation de jour, durant laquelle le patient n'occupe la chambre que quelques heures, la chambre double est parfaitement adaptée et est entièrement remboursée. Pour une hospitalisation avec une nuitée, une contribution personnelle restera à la charge du patient qui souhaiterait une chambre individuelle pour des raisons de confort.

C'est grâce à cette approche responsable que l'assureur peut proposer **DKV Hospi Flexi** à un prix compétitif.



## Mon entreprise

### 1. Accident du travail

**L'assurance obligatoire Accidents du Travail** indemnise les victimes d'un accident du travail en cas d'incapacité de travail, d'hospitalisation, de traitements médicaux ambulatoires (hors hospitalisation). Une indemnisation est également prévue pour la famille du travailleur décédé suite à un accident du travail.

La loi sur les accidents du travail du 10 avril 1971 impose, en fait, à tout employeur du secteur privé qui occupe du personnel contre rémunération de souscrire une assurance contre les accidents 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** propose une couverture « accidents du travail » à toutes les entreprises et collectivités, quel que soit leur secteur d'activité.

L'objectif d'une telle assurance est que toute personne qui se trouve dans les liens d'un contrat de travail ou sous statut puisse bénéficier d'une indemnisation lorsqu'elle subit un accident au cours de l'exécution de son travail ou sur le chemin de celui-ci, à hauteur du dommage économique réellement subi.

● Ethias a étendu son produit accidents du travail au-delà des exigences fixées par le législateur afin d'être en adéquation avec, d'une part, l'évolution de la société en général et ses nécessités, mais également, d'autre part, avec ses valeurs d'humanisme et sa responsabilité sociétale.

De nombreux services liés à cette assurance ont été développés en faveur des assurés. Parmi ces services figurent **AssurPharma** et **AssurKiné**. Le service AssurPharma permet une transmission électronique facile et rapide des justificatifs de frais pharmaceutiques. Le volet AssurKiné permet, quant à lui, de pratiquer le tiers-payant électronique avec les kinésithérapeutes. En pratique, cela signifie que les victimes ne doivent rien payer et que les kinésithérapeutes n'attendent pas non plus longtemps avant d'être remboursés. Ethias est le premier assureur spécialisé en accidents du travail à offrir ces deux services digitaux à ses assurés.

A côté de ces services, Ethias s'est investie dans la prévention des risques psycho-sociaux notamment en proposant aux personnes fragilisées par le travail 5 séances d'accompagnement psychologique pour les aider à se sortir d'une situation difficile, même en dehors d'un accident.



▶ Valérie Kriescher

Head of B2B Products  
& Marketing, Ethias

**“Nous nous investissons dans la prévention des risques psycho-sociaux notamment en proposant aux personnes fragilisées par le travail 5 séances d'accompagnement psychologique pour les aider à se sortir d'une situation difficile, même en dehors d'un accident.”**

● Par ailleurs, un programme de **réinsertion professionnelle** pour les victimes d'accidents graves a également été mis en place. En effet, pour la plupart des victimes d'un accident du travail, le retour au travail est une étape naturelle, voire automatique. Mais pour d'autres, la reprise du travail nécessite soit une adaptation de leur fonction, soit carrément une réorientation professionnelle. Ethias propose un programme complet d'accompagnement, constitué d'un bilan de compétences pouvant déboucher sur une formation et une réinsertion professionnelle.

Ce programme, unique en Belgique, est mis en œuvre avec divers partenaires spécialistes de la réinsertion. Il s'articule autour d'un bilan de compétences approfondi et l'élaboration d'un projet professionnel en collaboration étroite avec la victime, avec pour objectif, in fine, la reprise du travail chez l'employeur initial ou ailleurs, si cette reprise s'avère impossible.



## 2. Risques Cyber

La **cybercriminalité** n'a cessé de croître au cours de ces dernières années. Il est en effet difficile d'imaginer la vie d'une entreprise en Belgique sans ordinateurs, ni internet. L'activité commerciale est fort dépendante des données et des systèmes. Une entreprise doit s'assurer contre les conséquences

- du piratage informatique: accès non autorisé au système informatique et/ou au site web de l'assuré, en pénétrant ou en contournant les systèmes de sécurité existants. Les dommages engendreront de nombreux coûts: réparation, remplacement ou restauration du réseau, sites web ou données; coûts liés au vol de logiciels ou de données; coûts et conseils dans le domaine de la sécurisation des systèmes;
- d'une intrusion dans le système (prise en charge les frais d'enquête visant à déterminer la cause et les conséquences de l'intrusion, indemnisation des coûts liés à la notification de l'incident à ses fournisseurs, clients, régulateurs, la justice, sociétés de cartes de crédit et autres parties prenantes);
- de la perte ou du vol de données ou de cyberattaques.

La cybercriminalité, en forte hausse, explique pourquoi une assurance de type « cyber » est un produit non seulement à la mode, mais également indispensable. Et malheureusement la guerre en Ukraine a montré que la guerre pouvait être également de type « cyber »: la Russie a montré qu'elle est totalement capable de lancer des cyberattaques pour répondre aux sanctions économiques occidentales.

#### HISCOX

● **Hiscox** propose une solution complète, **CyberClear by Hiscox**, liée à la cyber-protection en accompagnant les clients sur les plans technique, juridique, humain et financier... avant, pendant et après une crise.

Cette assurance assure, entre autres, les conséquences du piratage, d'une intrusion dans le système, de la perte ou du vol de données ou de cyberattaques.



▶ Timothy Broos

Country Manager,  
Hiscox Belgium

“Hiscox est la seule compagnie d’assurance en Belgique à proposer la CyberClear Academy, un programme de formations en ligne visant à aider les entreprises de manière préventive en formant leurs effectifs.”

● Citons également quelques nouveautés au niveau de la couverture qui sont clairement dans l’air du temps :

- les ransomwares : logiciels d’extorsion qui peuvent verrouiller l’ordinateur et demander une rançon en échange du déverrouillage de celui-ci ;
  - le grooming : des adultes malveillants utilisent les réseaux sociaux, les forums de discussion, les sites de jeux vidéo pour préparer des enfants à l’abus en prétendant être eux-mêmes des enfants ;
  - le sextorsion : extorsion via internet de faveurs sexuelles ou d’autres faveurs, par exemple l’extorsion d’argent suite à un chantage à la webcam ;
  - la cyberintimidation : elle s’adresse aux jeunes, tels que les enfants et les adolescents. Cela peut impliquer de harceler, menacer, embarrasser ou humilier des jeunes en ligne.
- L’assureur se distingue aussi au niveau de la **prévention** :
- Hiscox est la seule compagnie d’assurance en Belgique à proposer la CyberClear Academy, un programme de formations en ligne visant à aider les entreprises de manière préventive en formant leurs effectifs. L’assureur a pour ambition de former des entreprises pour les aider à lutter contre la cybercriminalité ;
  - Hiscox a également développé un calculateur de cyber-risque qui permet d’estimer les répercussions financières possibles dans

les pires cas de cyber-crime et aide à gérer la vulnérabilité à ces attaques, grâce à quelques conseils. Le montant est déterminé par le calculateur en fonction de la localisation de l’entreprise, du chiffre d’affaires et du secteur dans lequel elle opère. L’outil fournit également des informations complémentaires sur la nature des cyber-risques auxquels l’entreprise en question est principalement exposée.

### 3. Mon Package

Un indépendant cherche à optimiser son temps pour pouvoir se consacrer pleinement à son activité et à ses clients. 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.

Imaginons dès lors un **package d’assurances** qui regroupe toutes ses assurances professionnelles dans un seul dossier. Les avantages sont évidents :

- 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.

● 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, semestre, trimestre et même par mois avec une domiciliation.



▶ Arnaud Martin

Director Product Development  
Liability, Accidents & Market,  
AG

“En plus des nombreux avantages complémentaires, Modulis Easy permet de regrouper toutes les assurances professionnelles non-vie en un seul dossier, avec une échéance unique et une prime globale.”

2. Chaque année, le client peut récupérer **10% du total de sa prime** grâce au bonus Modulis. Le bonus de 10% concerne toutes les primes du dossier et inclut les taxes. Le client peut donc retoucher un montant important, sans que ce dernier soit plafonné.

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. Tous les clients Modulis Easy 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.

● L’action «**AG, supporter des commerçants**» s’est prolongée en 2021 : les clients particuliers pouvaient dépenser un bon d’achat de 20 euros offert par AG chez un commerçant local, dont les clients de Modulis Easy. Ceci a constitué un stimulant important pour l’économie locale, même en 2021.

**Laurent Feiner**

<https://decavitropheesnonvie2201.qontent.video/>

# GÉRER LA PANDÉMIE LIÉE AU COVID-19



● Cette année 2022 permet de vivre un peu plus normalement dans le cadre de la crise sanitaire que nous connaissons. Mais les années 2020 et 2021 auront 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.

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 ».

● Assurer les risques liés à une pandémie est extrêmement complexe. Il est cependant tout à fait possible d'apporter des réponses adéquates à ce type

d'évènement :

- d'une part, au niveau du secteur des assurances au travers d'une solidarité entre assureurs envers les clients, par exemple en mutualisant, d'une manière ou d'une autre, le risque ;
- d'autre part, en collaboration avec les différentes autorités, sur un modèle similaire à ce qui a été fait au niveau des dernières catastrophes naturelles de février 2021 avec ces inondations sans précédent.

Heureusement, 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 retenons l'exemple de Vivium pour ses mesures prises face à la pandémie.

## Vivium (Groupe P&V) Nombreuses extensions de couvertures

● Sans vouloir être exhaustif, voici quelques exemples de mesures prises pendant cette pandémie : elles ont été **accordées gratuitement** et sans aucune formalité administrative afin de soulager les assurés de l'assureur :

a) **assurance auto** (particulièrement importante pour le secteur de l'Horeca) :

- extension automatique de la couverture aux activités de livraison à domicile et ce afin de soutenir les clients qui se sont adaptés aux circonstances et ont continué leurs activités en offrant les plats à emporter et en livraison ;
- en cas de sinistre survenu lors d'une livraison et causé par un chauffeur de moins de 26 ans (employé ou membre de la famille du preneur d'assurance), l'assureur s'est engagé à ne pas exercer de recours contre ce chauffeur.

b) **assurance responsabilité civile entreprise** : l'assureur a, à nouveau, étendu ses garanties envers le secteur Horeca afin de couvrir la mise en place de service à emporter, mais également les services de livraison à domicile.

De manière plus large pour l'ensemble des PME, l'assureur a étendu ses garanties afin de couvrir l'organisation des gardes à domicile pour les enfants. Et de manière plus spécifique, pour les professions médicales et paramédicales, il a aussi étendu ses couvertures aux consultations à distance et aux activités réalisées dans le cadre des centres de dépistages ;

c) **assurance incendie** : le matériel informatique, typiquement assuré sur le lieu de travail, a également été couvert durant son transport et au domicile pour les collaborateurs faisant du télétravail ;

d) **centres de vaccination** mis en place pour les communes et autres autorités locales : le Groupe P&V assure de nombreuses structures locales et a assuré, dans ce cadre, gratuitement :

- les infrastructures utilisées et leur exploitation ;
- la responsabilité de ces organisations et des bénévoles actifs dans ces centres ;
- les éventuels dommages physiques qu'auraient subis ces bénévoles, ainsi que les dommages matériels causés, par exemple, aux vaccins utilisés dans ces centres.

● En plus de nombreuses extensions de garantie, l'assureur a également pris toute une série de mesures pour permettre à ses clients faisant face à des difficultés financières de continuer à être assurés en ces temps difficiles, et ce de différentes manières :

- annulation du paiement de certaines primes en accident du travail ;
- facilités de paiement sous forme de report dans le temps ;
- adaptations et remboursements de primes dans les cas où le risque avait été significativement réduit du fait de l'impact du Covid sur les activités des assurés. Les reports de paiement ont également été traités très facilement. Pour certains contrats dans lesquels il y avait une réduction significative du risque, des remboursements de primes ont même été effectués.

## Pack Horeca

● D'autres initiatives concrètes ont également été prises :

a) Un premier exemple a été d'offrir une couverture supplémentaire «**Accident de la vie privée**» à tous les clients ayant une assurance RC Familiale, et ce de manière automatique. Cette couverture complémentaire consistait en un remboursement des frais de soins médicalement nécessaires jusqu'à concurrence de 2.500 EUR, après intervention de la caisse d'assurance maladie ou d'un autre système de tiers payant.

Pour bénéficier de cette couverture complémentaire :

- l'accident devait se produire dans le cadre de la vie privée (donc pas au travail ou sur le chemin du travail) ;



▶ **David Destappes**

Director, Head of P&C  
Business Development,  
Vivium (Groupe P&V)

**“En plus de nombreuses extensions de garantie, nous avons pris toute une série de mesures pour permettre à nos clients faisant face à des difficultés financières de continuer à être assurés en ces temps difficiles.”**

- l'accident devait se produire à la maison, dans le jardin ou lors d'un voyage autorisé par le gouvernement.

Cette couverture s'appliquait bien entendu à tous les membres du foyer permettant ainsi aux clients souvent confrontés à plus de télétravail et devant garder les enfants à la maison d'être mieux protégés.

b) Un second exemple concerne les clients professionnels et, en particulier, ceux actifs dans le secteur de l'Horeca particulièrement touché par la pandémie. Ce **pack Horeca** était déjà proposé depuis quelque temps, offrant de nombreux avantages spécifiques pour ce type de clients. Dans le cadre de la pandémie, pour tous les clients qui n'avaient pas encore activé ces avantages, en cas de sinistre, le courtier de l'assureur Vivium pouvait, sans autre formalité, demander que son client bénéficie de ces avantages dans le règlement de son sinistre.



Le pack Horeca affiche, entre autres, les avantages suivants :

- une indemnité forfaitaire de 1.000 EUR par jour (max. 2 jours) en cas d'interruption d'activité due à la défaillance de l'alimentation en électricité, gaz ou eau d'au moins 2 heures ;
- une indemnisation des dommages causés à la marchandise dans un congélateur ou une installation de réfrigération (y compris une armoire de stockage de vin) à la suite d'un court-circuit, d'une surcharge, d'une tension excessive, d'une induction ou d'une interruption accidentelle de l'alimentation électrique par l'alimentation en énergie fournisseur, jusqu'à un maximum de 10.000 EUR ;
- une couverture des dommages aux meubles de jardin, parasols, barbecues, décoration de jardin et jouets d'extérieur - également dus à une tempête ou à un vol -, jusqu'à max. 5.000 EUR ;
- une couverture de tous les risques pour la caisse enregistreuse électronique et les accessoires (y compris tous les appareils utilisés pour enregistrer la commande), jusqu'à max. 25% du capital assuré au niveau du contenu, avec un maximum absolu de 25.000 EUR ;
- une indemnisation pour la perte de bière due à une fuite dans le tuyau de l'installation du robinet, jusqu'à max. 750 EUR ;
- une couverture en responsabilité pour le vestiaire et les dommages dus à une réaction allergique aux aliments ;
- plus spécifiquement pour l'entrepreneur ou le gérant, lorsque sa situation médicale le nécessite, l'assureur organise et prend en charge toute une série de services et prestation à domicile tels que l'aide au nettoyage, la livraison des repas, le transport des enfants vers des activités parascolaires et/ou des loisirs, le dépôt et la prise en charge des enfants à l'école ou à la garderie, la garde d'enfants, ou encore le baby-sitting. Et ce à concurrence d'un montant de 10.000 EUR.

**Laurent Feiner**

<https://decavittropheesnonvie2201.qontent.video/>

# LES TROPHÉES DE L'ASSURANCE

La 18<sup>ème</sup> 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).



▶ **Laurent Feiner** (Decavi)  
▶ **Muriel Storrer** (Aimes & Co)

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 d'Anvers.
- ▶ **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](http://www.decavi.be)).

En outre, une plateforme digitale a été créée; celle-ci reprend tous les produits des lauréats: <https://decavitropheesnonvie2019.qontent.video/>.

Le secteur de l'assurance s'est rapidement adapté à la nouvelle normalité afin de continuer à servir les ménages, les entreprises et les organisations et à leur offrir la protection nécessaire.



▶ **Jean-Marc Delporte**



▶ **Katrien De Cauwer**



▶ **Laurent Feiner**



▶ **Yves Thiery**



▶ **Britt Weyts**



▶ **Lievin Villance**



▶ **Philippe Hemmeryckx**



▶ **Patrick Cauwert**

# 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 Auto  
Assurance Moto  
Assurance Vélo

## ► MA RESPONSABILITE

Assurance RC vie privée

## ► MES DROITS

Assurance Protection juridique fiscale

## ► MA SANTE

Assurance Hospitalisation

## ► MON ENTREPRISE

Assurance contre les Accident du Travail  
Risques Cyber  
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 le commun des mortels est-il vraiment conscient des bienfaits de l'assurance ? Pas vraiment...

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

Toute l'info sur [www.decavi.be](http://www.decavi.be) et <https://decavitropheesnonvie2201.qontent.video/>

## PLATEFORME DIGITALE DECAVI :

### TOUT SAVOIR SUR LES ASSURANCES EN UN MINIMUM DE TEMPS !

<https://decavitropheesnonvie2201.qontent.video/> : l'info en quelques clics...

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 23 ans et permettent de communiquer positivement sur le métier de l'assurance et les solutions offertes par les assureurs.

Cette année encore, 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://decavitropheesnonvie2201.qontent.video/> : celle-ci explique, dans le détail, les caractéristiques des produits désignés à titre de lauréats des Trophées Non-Vie 2022.

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.

#### 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](http://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**

<https://decavitropheesnonvie2201.qontent.video/>

# TROPHÉES de l'ASSURANCE NON VIE



Les assureurs ont été récompensés pour la qualité de leurs produits et services.  
Les lauréats 2022 sont :

## MA MOBILITE

Assurance Moto



P&V Moto

Assurance Auto  
(RC et Omnium)



Confort Auto

Assurance Protection  
juridique Auto



Protection Juridique  
Auto Article 1

Assurance Vélo



Belfius  
Assurance Vélo

## MES DROITS

Assurance Protection  
juridique fiscale



Providis Protection  
Juridique Globale

## MON HABITATION

Assurance Incendie  
(multirisques habitation -  
risques simples)



Top Habitation

Assurance Incendie  
(copropriétaires)



Cocoon of I.B.I.S.

Assurance Incendie  
(locataire)



Assurance Locataire

## MA RESPONSABILITE

Assurance RC  
Vie privée



Ethias Familiale

## DIGITAL



AXA Business Pack

## INNOVATION



Ecosystème véhicules  
électriques et hybrides



DKV Smile



«Know You Can»



Votre Courtier  
Votre meilleure  
Assurance

« Votre courtier  
à vos côtés »

## PREVENTION



## MON ENTREPRISE

Assurance Accidents  
du Travail



Assurance Accidents  
du Travail

Package PME



Modulis Easy

Cyberrisk



CyberClear by Hiscox

## MA SANTE

Assurance Soins  
de santé



DKV Hospi Flexi

MESURES PRISES  
DANS LE CADRE  
DE LA PANDÉMIE



## ENGAGEMENT SOCIÉTAL



## TROPHEE DU COURTAGE



INFO

Aimes & Co - Tél : 02-354.93.81 – e-mail : [muriel.storrer@aimesco.net](mailto:muriel.storrer@aimesco.net)  
Decavi - Tél : 02-520.72.24 – e-mail : [laurent.feiner@decavi.be](mailto:laurent.feiner@decavi.be); [www.decavi.be](http://www.decavi.be)  
[decavitropheesnonvie2201.qontent.video](https://www.decavitropheesnonvie2201.qontent.video)

INFO