



Trophées Decavi de l'assurance Non-vie 2023

Le 26 avril s'est déroulée la 19^{ème} édition des Trophées DECAVI de l'Assurance Non-Vie, organisée par Laurent Feiner et Muriel Storrer.

Nous vous livrons ci-après les résultats par catégorie. (ces catégories ont fait l'objet d'une étude poussée du jury en termes de représentativité et les critères analysés sont nombreux).

Malheureusement, deux critères importants ne sont pas et ne peuvent pas être pris en compte. Le plus important étant le service car il est difficilement mesurable de manière objective; un sinistre n'est pas l'autre, chaque gestionnaire est différent et bien souvent l'attention des compagnies est différente d'un courtier à l'autre.

L'autre critère non mesuré est le prix. En effet, dans certaines branches, la segmentation est telle qu'il est illusoire de tirer une ligne précise au niveau prix, sans oublier, à nouveau, les dérogations tarifaires qui peuvent totalement impacter les tarifs.

Le jury

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

Le nombre de produits étudiés sera repris dans chaque catégories par un chiffre en vert.

Pour une fois, une initiative permet de parler de l'assurance au positif.

Les métiers de l'assurance doivent reposer sur la communication. Les trophées DECAVI de l'assurance constituent à ce titre un atout incontestable pour communiquer positivement sur un secteur qui fait souvent parler de lui en termes de problèmes, de sinistres, plutôt qu'en termes de solutions. Et pourtant, ce sont bien des solutions que l'assurance apporte pour tous les citoyens et les entreprises.

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

Les lauréats

MOBILITE

Assurance Auto (RC et Omnium)



AXA Belgium -
Confort Auto

13

Pour la 5^{ème} année consécutive, AXA remporte le Trophée de la meilleure assurance AUTO (RC et Omnium). L'assurance RC auto d'AXA 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 max. 30 jours;



» «Euro+» qui, en cas d'accident en Europe de l'Ouest, avance 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;

- » la «garantie BOB» qui 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, empêche l'augmentation de la prime à la suite d'un sinistre en tort.

L'assurance omnium d'AXA 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.

Une forte présence en ligne permet également à AXA de combiner le confort du numérique avec les conseils avisés d'un courtier. Non seulement les clients peuvent souscrire leur assurance auto en ligne, mais ils peuvent également déclarer et suivre leurs sinistres en ligne, ce qui leur donne un aperçu transparent et complet de leurs contrats et de leurs dossiers en cours.

<https://www.axa.be/ab/FR/particuliers/Assurances/auto/Pages/default.aspx>

Assurance Protection juridique Auto



Arces /Groupe P&V -
Protection Juridique
Auto Article 1

7

Arces, grâce à son excellent label «Article 1», est lauréate pour la 11^{ème} année consécutive. Ce qui caractérise la formule d'Arces, c'est ce principe unique de garantie la «meilleure du marché», prévue à l'article 1 des conditions générales, qui permet à Arces d'offrir à ses assurés la

meilleure protection juridique Auto. En effet, en cas de sinistre, Arces s'aligne sur d'éventuelles meilleures conditions générales que l'assuré pourrait trouver sur le marché belge.

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

<https://www.arces.be/fr/web/arces/produits-protection-juridique/protection-juridique-auto-article1>

Assurance Moto



Groupe P&V (P&V
Assurances et Vivium)
- Assurance Moto

7

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

L'assuré bénéficie en outre d'une assistance très complète en cas d'accident, de panne et même de vol, avec un véhicule de remplacement qui est également prévu. Il peut également assurer son équipement (casque, airbag ou coque de protection, gants, veste de protection, combinaison, bottes...).

Le Groupe P&V entend être une pionnière en matière de prévention. C'est pourquoi tous les clients assurés bénéficient d'un accès offert à la version premium de l'app Liberty Rider, le Groupe P&V étant le seul assureur à offrir cet avantage pour toute la durée du contrat. Les fonctionnalités phares offertes par l'application Liberty Rider sont l'ecall avec détection des chutes et accidents, l'envoi automatique des secours, le GPS avec alerte à l'approche d'endroits potentiellement dangereux, et l'envoi de sms avec suivi des parcours en temps réel pour

rassurer les proches ce qui a déjà permis de sécuriser 3,5 millions de kilomètres, détecter 139 accidents et envoyer les secours auprès de 19 motards. L'application permet également de faire appel à l'assistance avec géolocalisation, d'accéder aux roadbooks pour les balades ou encore de faire le suivi de l'entretien de sa moto.

<https://www.vivium.be/fr/particulier/assurance-moto>

Assurance Vélo		
	Belfius Insurance - Assurance Vélo	10

L'assurance vélo de Belfius Insurance s'adresse à tout type de vélo : vélo de ville, vélo électrique, speed pédélec, vélo de course, mountain bike, et tous les engins de déplacement motorisés. Les garanties proposées sont le vol (dans le monde entier), les dégâts matériels (dans le monde entier) et l'assistance (jusqu'à 3 interventions par an).

Les points forts du produit sont notamment les suivants :

- › absence de dégressivité de la valeur durant 24 mois : pendant les 2 ans qui suivent l'achat, l'assuré est remboursé à concurrence de la valeur totale de son vélo;
- › pas de franchise pour les vélos électriques, les speed pédécals et les engins de déplacement motorisés en cas de vol ou de perte totale;
- › couverture également accessible aux personnes morales et donc pour un usage professionnel;
- › couverture de tous les accessoires (amovibles, mais également non amovibles). Sont, par exemple, couverts le porte-bagages, le porte-bébé, les sacoches et paniers, les compteurs, GPS et autres systèmes de navigation ou encore la remorque de vélo;
- › remboursement du cadenas en cas de vol total lorsque le vélo était attaché avec le cadenas;
- › assistance octroyée dans l'Europe géographique, en cas de problèmes mécaniques, problèmes de batterie (y compris une batterie plate), phare défectueux,

d'accident, de vandalisme, pneu crevé, cadenas bloqué, perte des clés du vélo, vol ou une tentative de vol, assistance psychologique.

<https://www.belfius.be/retail/fr/produits/assurance/vehicules/assurance-velo/index.aspx>

HABITATION

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)		
	AG - Top Habitation	14

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

La Top Habitation comprend par exemple :

- › la couverture des activités d'économie de partage de l'assuré : qu'il soit locataire ou bailleur, que ces activités soient gratuites ou payantes et qu'elles aient lieu par l'intermédiaire ou non d'une plateforme de partage;
- › la couverture des colocataires repris dans le 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 raisonnable, etc.
- › le remboursement de certains frais même sans sinistre tels que les frais de serrurier en cas de perte des clés ou les frais de recherche et de réparation de fuites de gaz.



De plus, l'assuré peut choisir d'étoffer ses couvertures avec le Pack Habitation & Assist+ et le Pack Vol+ qui lui garantissent des couvertures encore plus larges. De nombreux packs lui permettent également de couvrir des besoins spécifiques, tels que le Pack Jardin et le Pack Piscine, le Pack Bailleur, la Pack Locataire et le Pack «Je construis, je rénove».

<https://www.aginsurance.be/Retail/fr/habitation/Pages/simulation-prix-assurance-habitation-new.aspx>

Assurance Incendie (locataire)		
	Ethias - Assurance Locataire	7

Ethias rembourse notamment 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 à la suite d'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 5.127 EUR).

Cette assurance est souscrite en ligne sur le site www.ethias.be.

<https://www.ethias.be/part/fr/assurance-incendie-locataire.html>

Assurance Incendie (copropriétaires)		
	I.B.I.S. Insurance - COCOON of I.B.I.S.	5

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

Seule condition pour en bénéficier : l'existence de 2 copropriétaires, sans exigence d'un nombre minimum d'étages ou de capitaux minimaux.

Les caractéristiques les plus significatives du produit COCOON of I.B.I.S. sont :

- › définition très large de la couverture de l'immeuble incluant les annexes, les dépendances séparées ou non ainsi que les trottoirs, piscines, signalisations, cours et clôtures;
- › couverture tempête sans limite minimale de vitesse du vent;
- › ajout de la garantie de 3 garages supplémentaires même s'ils ne sont pas à l'adresse de l'immeuble;
- › couverture des graffiti et tags jusqu'à 12.500 EUR;
- › extension au logement étudiant : couvert partout dans l'Union Européenne;
- › extension villégiature, partout en Belgique, pour fêtes et réunions familiales;
- › couverture des pertes indirectes à concurrence d'au moins 5 % sans surprime;
- › couverture vandalisme et dégradations immobilières : indemnisation jusqu'à 25.000 EUR, y compris les graffiti;
- › contenu des parties communes couvert jusqu'à 12.500 EUR;
- › indemnisation complémentaire des frais indirects du syndic et/ou du Conseil de Copropriété jusqu'à 2.500 EUR;
- › intégration dans la formule d'une protection juridique spécifique aux copropriétés pour couvrir, par exemple, le copropriétaire qui ne paie pas sa participation aux charges;
- › intégration possible d'une assurance locataires mauvais payeurs au profit du bailleur copropriétaire;





› possibilité d'appliquer des franchises plus élevées pour obtenir un taux encore meilleur et des primes plus basses;

- › couverture domotique englobée dans les capitaux assurés;
- › garantie décès et frais funéraires : 4.480 EUR par victime, avec un maximum de 89.592 EUR par sinistre;
- › assistance I.B.I.S. Emergency, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de sinistre;

<https://ibis-insurance-web.be/fr/cocoon-of-ibis/>

RESPONSABILITÉ

Assurance RC Vie privée



Ethias - Ethias
Familiale

10

Ce contrat affiche des garanties fort étendues (dommages corporels, matériels, protection juridique, insolvabilité des tiers, garantie Bob, etc.). Ajoutons-y la notion étendue du concept d'assuré (tous les membres de la famille sont couverts partout dans le monde) et le recours est limité à 10.000 € (non indexé) contre le mineur en cas de faute intentionnelle de celui-ci.

Tous les engins de déplacement de mobilité douce, tels que les vélos, vélos électriques (avec ou sans aide au pédalage), gyropodes (sedgways), monocycles, hoverboards, trottinettes électriques, chaises roulantes électriques sont couverts via l'assurance familiale. Les engins de déplacement motorisés autonomes sont soumis à une limitation de vitesse allant jusqu'à 25 km/h.

<https://www.ethias.be/part/fr/assurance-familiale.html>

DROITS

Assurance Protection juridique fiscale



AG - Providis Protection
Juridique Global

6

L'assuré qui souscrit une Providis Protection Juridique Globale a le choix entre 2 formules :

a) Classic : cette formule de base propose des plafonds d'intervention de max. 100.000 EUR, soit 7 fois plus que ce que la loi exige. Et les délais d'attente sont plus courts que ceux prévus par la loi. Par ailleurs, les seuils d'intervention - c'est le montant minimum pour prendre en charge un sinistre - sont également bas, de sorte que l'assuré puisse rapidement compter sur son assurance en cas de besoin.

b) Excellence : pour quelques euros de plus par mois, les plafonds d'indemnisation sont deux fois plus élevés que dans la formule Classic et les délais d'attente sont réduits de moitié, tout comme les seuils d'intervention.

Et l'assuré peut intégrer, en option dans son contrat, la protection juridique liée à sa mobilité en fonction de sa situation personnelle : en tant que propriétaire d'un ou plusieurs véhicules automoteurs, ou simplement en tant que conducteur de véhicule(s) appartenant à des tiers.

<https://www.providis.be/fr>

ENTREPRISE

Assurance Accidents du Travail



Ethias - Assurance
Accidents du Travail

6

Ethias a étendu son produit accidents du travail bien au-delà des exigences fixées par le législateur afin d'une part, de se mettre en adéquation avec l'évolution de la société en général et ses nécessités, mais également, dans le but d'offrir une assurance conforme à ses valeurs d'humanisme et de solidarité.

De nombreux services liés à l'assurance Accidents du Travail 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.

Par ailleurs, dans sa volonté d'être disponible pour ses assurés, Ethias offre aux victimes d'un accident du travail, via son espace Client Accidents du Travail, un accès online rapide à leurs sinistres 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il s'agit d'un outil complet de suivi online des sinistres. La victime peut ainsi à tout moment envoyer et recevoir des documents et obtenir des informations utiles liées à son sinistre.

<https://www.ethias.be/part/fr/sinistre/au-travail/accident-travail.html>

Pour les employeurs, Ethias propose une plateforme digitale, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, leur permettant de déclarer leurs sinistres et d'effectuer le suivi des dossiers.

Les victimes d'accidents graves se voient proposer un programme de réinsertion professionnelle spécifique. 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 a décidé d'offrir à ces derniers un programme complet d'accompagnement, constitué d'un bilan de compétences pouvant déboucher sur une formation et une réinsertion professionnelle. Ce programme, unique en Belgique, est mis en œuvre avec 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.

Ethias propose aussi les extensions de couverture suivantes :

- › organisation du rapatriement de la victime d'un accident du travail lors de missions à l'étranger et en fonction de la gravité de l'accident. En cas d'hospitalisation de longue durée à l'étranger, Ethias organise et prend en charge le transfert d'un membre de la famille;
- › prise en charge (et organisation) d'un service d'aide-ménagère au domicile de l'assuré si l'incapacité de travail temporaire dépasse 31 jours;
- › prise en charge des frais de (et organisation de la) garde des enfants de moins de 18 ans de l'assuré, si la durée de son incapacité de travail temporaire dépasse 31 jours;
- › prise en charge des frais d'entretien du jardin (et organisation du service) de l'assuré victime d'un accident du travail si son incapacité de travail temporaire dépasse 31 jours;
- › prise en charge de la livraison à domicile de produits de première nécessité et de repas chauds aussi longtemps que cela est médicalement nécessaire;





- › organisation des transports de l'assuré victime d'un accident du travail pour se rendre aux soins médicaux dans les cas où il ne peut se déplacer par ses propres moyens.

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.

Package PME		
	AG - Modulis Easy	5

Chez AG, les clients business peuvent regrouper leurs assurances professionnelles en un seul dossier : le Modulis Easy. Les avantages de ce concept sont :

- › le Bonus Modulis : le client peut récupérer chaque année 10 % de sa prime Modulis Easy globale, à certaines conditions;
- › le fractionnement gratuit de la prime : paiement annuel, semestriel, trimestriel, voire mensuel moyennant la domiciliation;
- › la clause «30 %», unique sur le marché, pour la Top Commerce, la Formule RC, la Formule 24 et l'AT forfait. Concrètement, si l'activité complémentaire d'un assuré ne représente pas plus de 30 % du chiffre d'affaires de son activité principale, son assurance la couvre également;
- › 8 packs dédiés avec des garanties spécifiques à l'activité du client professionnel : le Pack Modulis Coiffeur, le Pack Modulis Boulanger-Pâtissier, le Pack Modulis Magasin d'alimentation, le Pack Modulis Restaurant, le Pack Modulis Kinésithérapeute, le Pack Modulis Dentiste, le Pack Modulis Pharmacie et le Pack Médecin généraliste;
- › un service gratuit de recouvrement de créances. Les clients business obtiennent automatiquement cet

avantage, et c'est un atout important dans le contexte actuel. AG aide ses clients Modulis à recouvrer les factures impayées de leurs clients, etc.

<https://ag.be/professionnel/fr/modulis-concept/modulis-packs-professionnels/assurance-modulis>

Cyberrisk		
	Hiscox - CyberClear by Hiscox	6

L'assurance CyberClear by Hiscox est une solution complète de cyber-protection qui accompagne les assurés d'un point de vue technique, juridique, humain et financier. Cette assurance couvre, entre autres, les conséquences d'un piratage, d'une intrusion dans le système informatique, de la perte ou du vol de données. C'est une solution complète de cyber-protection qui accompagne les assurés d'un point de vue technique, juridique, humain et financier.

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-risques qui permet d'estimer les répercussions financières possibles dans les pires cas de cybercrime et aide à gérer sa 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.

<https://www.hiscox.be/fr/cyberclear-hiscox>

SANTÉ

Assurance Soins de santé



DKV Belgium - DKV
Hospi Flexi

4

Avec DKV Hospi Flexi, l'assuré bénéficie d'un remboursement illimité de ses frais d'hospitalisation. Il est encouragé à faire un choix responsable concernant le 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 (où 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 une hospitalisation, et les frais médicaux liés à 30 maladies graves sont remboursés toute l'année et ce de façon illimitée.

L'assuré est également libre dans son choix du médecin et de l'hôpital, et bénéficie d'une assistance et rapatriement dans le monde entier grâce à la DKV Assistance. Tout cela pour une prime compétitive, définie en fonction de l'âge de la personne à assurer. La Medi-Card®, le système tiers payant unique de DKV, permet le règlement direct de la facture d'hospitalisation par DKV à l'hôpital.

<https://www.dkv.be/fr/particulier/assurances/assurance-hospitalisation/dkv-hospi-flexi>

VOYAGES

Assurance Voyage et Assistance



Allianz Assistance
- ROYAL Service
assurance assistance
voyages

11

- › Assistance aux personnes :
 - * frais médicaux nécessaires illimités à l'étranger, y compris en cas d'activités avec des véhicules à moteur;
 - * frais de rapatriement illimités en cas de maladie, d'accident ou de décès;
 - * prolongation ou amélioration du séjour sur ordonnance médicale (également pour la quarantaine imposée à cause du Covid-19);
 - * frais de suivi médical en Belgique jusqu'à 6.250 EUR par personne après un accident à l'étranger;
 - * frais de recherche et de secours jusqu'à 15.000 EUR par personne.
- › Voyage de compensation : celui qui doit interrompre son voyage prématurément pour des raisons urgentes et est rapatrié, recevra une compensation jusqu'à 3.500 EUR par personne et par dossier et 14.000 EUR par police et par an.
- › Annulation : remboursement des frais d'annulation ou de modification en cas de raison assurée jusqu'à 3.500 EUR par personne et par dossier et jusqu'à 25.000 EUR par police et par an.
- › Extension all risk : application d'une franchise de 25 % de franchise en cas d'annulation pour des raisons non mentionnées dans les conditions générales.
- › Bagages : indemnisation en cas de vol ou d'endommagement jusqu'à 2.500 EUR par personne.





› Capital accidents de voyage : indemnisation jusqu'à 12.500 EUR par personne en cas de décès ou d'invalidité permanente après un accident.

INNOVATION



Scan Risques & Assurances

4

Les recherches montrent que les PME, professionnel indépendant ou profession libérale sont conscients des assurances qu'ils ont contractées, mais qu'ils ne savent pas toujours si celles-ci suffisent à répondre à leurs besoins ainsi qu'à leurs obligations. C'est pourquoi, Allianz a conçu le Scan Risques & Assurances, un bref questionnaire en ligne sur allianz.be. Les besoins d'assurance du client sont cartographiés et il reçoit un aperçu de ses assurances obligatoires, recommandées mais aussi les plus rassurantes pour l'entrepreneur, l'entreprise ou ses employés. Il peut alors cliquer sur le courtier de son choix pour recevoir des conseils sur mesure et une offre sans engagement.

Client et courtier reçoivent un rapport détaillé avec des informations sur les différents produits d'assurance et des conseils en prévention afin de prendre ensemble des décisions en connaissance de cause et d'améliorer leur relation commerciale en quelques clics de souris. L'offre du Scan Risques & Assurances d'Allianz est entièrement digitalisée et permet au client final d'établir lui-même, 24/7, une première analyse de l'état de santé de son portefeuille d'assurances.

Allianz s'inscrit ici dans sa volonté d'être un agent facilitateur du monde de l'assurance. En proposant des produits et services simples et efficaces mais surtout, des services soutenant à la fois les courtiers et leurs clients.

DIGITAL



AXA Belgium - Digital with the broker

6

AXA a accéléré la digitalisation de ses parcours clients. Parmi les initiatives digitales lancées en 2022, citons notamment :

a) Sinistre en Auto

› assistance : le client peut demander de l'assistance de manière digitale via [Axa.be](https://axa.be) ou suite à un appel à AXA Assistance via son smartphone. Il sera redirigé vers un site internet qui lui permet de renseigner les informations sur la panne ou l'accident, demander une dépanneuse et suivre le trajet de celle-ci jusqu'au lieu de dépannage (en temps réel);

› assurance : le client peut déclarer un sinistre de manière digitale via «eClaims» sur [Axa.be](https://axa.be). Rapide et simple, l'outil présente de nombreux avantages : vérification automatique de la couverture avec confirmation de la prise en charge du sinistre (si possible), information du client sur le montant de la franchise éventuelle, suivi du statut du sinistre en ligne, etc.

b) AXA Business Pack propose aux entreprises «starters» un flux complet de souscription en ligne reprenant les assurances obligatoires, essentielles ou sécurisantes sur base d'une activité.

c) Accident du travail : citons l'outil de déclaration en ligne en accident du travail. Accessible depuis juin 2022 via axa.be, cet outil permet aux petites entreprises et aux courtiers de déclarer un accident du travail via un flux simplifié. Basé sur une structure logique et fluide, l'outil guide l'utilisateur par une série des conseils clairs et propose, en fin de flux, un e-mail de confirmation avec le numéro de dossier sinistre.

d) Santé : parallèlement au développement de son écosystème santé, AXA a revu le parcours client des 3 principales fonctionnalités de sa plateforme MyAXA Healthcare. L'introduction des frais médicaux et le suivi des remboursements ont été considérablement améliorés en matière de guidance et de granularité dans le suivi des demandes. Les nouveaux écrans permettent notamment au client de connaître le montant et la date des remboursements, d'établir des liens clairs entre ses demandes et ses remboursements effectifs, de mieux comprendre le détail relatif aux remboursements (que paie AXA, que paie la mutuelle et pour quel assuré dans ledit contrat ?). Les demandes d'hospitalisation offrent un parcours bien plus convivial, expliquant chaque étape et anticipant les questions éventuelles des affiliés santé par le biais de conseils et d'autres messages d'information.

e) AXA a développé une solution de paiement, de collecte de l'email client et de son opt-in digital (sans login) : depuis juillet 2022, les clients ont la possibilité de payer depuis leur espace client, leur e-mail de notification (sans login) ou leur quittance papier, via un QR code (sans login).

f) La grille digitale en Incendie : cet outil unique sur le marché de l'assurance propose, sur base d'une adresse, une représentation tridimensionnelle d'un bâtiment, avec possibilité d'y associer une estimation de valeur. Le client bénéficie d'une estimation correcte et le courtier ne doit plus systématiquement se déplacer pour évaluer le risque.

La transformation digitale chez AXA a toujours été basée sur l'adage «Digital when possible, Human when it matters», main dans la main avec le courtier. Dans l'ensemble des flux digitaux, le client a le choix, à tout moment, de contacter son courtier.

PREVENTION



AG

L'objectif est de sensibiliser, de faire prendre conscience de certains risques, de conseiller, mais également de fournir des informations exploitables et de montrer explicitement aux gens ce qu'ils peuvent faire pour prévenir les accidents.

A ce titre, la sécurité routière liée aux cyclistes reste capitale : selon les statistiques belges, les cyclistes représentent 19 % des victimes de la route, soit le deuxième groupe derrière les occupants de voitures. La Belgique enregistre 7,4 décès à vélo par million d'habitants. Ce chiffre est le plus élevé d'Europe occidentale. Les Pays-Bas et le Danemark, deux pays où le vélo est roi, affichent un ratio inférieur à notre pays. Ajoutons que 26 % des cyclistes hospitalisés le sont principalement pour une blessure au crâne ou au cerveau. 9 % présentent des blessures au cou, au visage ou à une autre partie de la tête.

Dans ce contexte, AG souhaite sensibiliser les parents au port du casque obligatoire pour leurs enfants lorsqu'ils prennent la route à vélo. Pour soutenir cette initiative, l'assureur a lancé le concours AG Safety First qui s'organise annuellement. Il s'adresse aux enfants âgés de 4 à 12 ans et leur permet de gagner leur propre casque 100 % personnalisé. Le postulat de départ pour ce concours était très simple : les enfants n'aiment pas porter un casque parce que «ce n'est pas cool», «il n'est pas beau» ou «il n'est pas à la mode». AG était, en effet, convaincu que les enfants sont plus enclins à porter un casque s'ils ont eu l'occasion de l'imaginer et de le dessiner eux-mêmes.





ENGAGEMENT SOCIÉTAL



AG

En tant que «Supporter de la vie», AG prend de nombreuses initiatives :

- **Solidarité** : le programme de solidarité existe depuis 1996. Il est principalement destiné à soutenir les associations qui contribuent à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, notamment pour les enfants et les adolescents défavorisés. AG travaille en étroite collaboration avec 140 associations et soutient 40 d'entre elles chaque année.
- **Société** : sous le slogan «Ensemble contre la solitude» AG développe, en 2020, la plateforme numérique «www.touscontrelasolitude.be». Le site web met en relation les personnes dans le besoin, les bénévoles et les organisations spécialisées dans la thématique, et prodigue de nombreux conseils sur ce problème social. AG propose également un forfait d'enseignement gratuit : les enseignants et les élèves peuvent discuter de la problématique au sujet de la solitude chez les jeunes. En 2022, AG a remis le sujet sur le devant de la scène grâce à une nouvelle campagne médiatique, notamment via TikTok.
- **Durabilité** : AG lancera prochainement une « plateforme durable pour les courtiers ». Via cette plateforme, les courtiers pourront réaliser différentes actions afin de réduire leur empreinte carbone. L'objectif d'AG est de les aider, les guider et les motiver à agir pour demain.
- **Mobilité** : en collaboration avec Touring, Optimile et Homeras, AG propose une offre complète pour faciliter le passage à la « nouvelle mobilité » et éliminer les réticences à l'égard de la conduite électrique : l'installation d'une borne de recharge (par Homeras), une carte de

recharge (par Optimile), une assistance sur la route (par Touring, par exemple avec un chargeur d'appoint pour recharger rapidement une voiture après une batterie déchargée), et bien sûr une assurance adaptée avec une couverture complète de la borne de recharge.

MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE



ARAG ("Problèmes en ligne ?
Soyez bien assuré !")



ARAG Belgique ("Problèmes en ligne ? Soyez bien assuré !").

Près de 50.087 cybercrimes ont été recensés au cours des six premiers mois de 2022. Entre 2012 et 2021, le nombre de cybercrimes a presque triplé. Les statistiques criminelles de la police fédérale le montrent : avec pour infractions les plus fréquentes, la fraude informatique (23.858 infractions) et la fraude sur Internet (19.489). Child Focus, partenaire d'ARAG, a également lancé une campagne où des volontaires sont venus dans les écoles belges donner des cours aux enfants de 11 et 12 ans sur les risques liés à l'utilisation d'Internet pour les jeunes. En outre, ils constatent également une augmentation des chiffres relatifs aux situations problématiques telles que le sexting non consenti et le grooming. ARAG a participé à cette campagne pour la deuxième année consécutive.

Pour sensibiliser le grand public sur cette problématique importante («Sécurité et protection en ligne»), ARAG

a associé son produit Web@ctive à un concept de communication original. L'assureur ARAG a choisi des animaux comme protagonistes de la campagne : ceci a permis de donner une certaine "légèreté" au message sans l'affaiblir. De plus, de cette manière, ARAG travaille sur le concept de la protection juridique au-delà du domaine de la circulation, bien connu en Belgique (la grande majorité des Belges assimilent encore trop facilement l'assurance protection juridique aux seuls problèmes liés à la circulation).



Brocom ("Les temps changent")



L'idée-clé de cette communication était de préciser que le courtier s'adapte aux temps qui changent. Brocom a testé 3 concepts auprès de particuliers et professionnels et ce concept a présenté le plus d'attrait et de potentiel auprès du public : "Ma vie ou mon comportement change, que ce soit au niveau de ma mobilité (assurance auto, moto, vélo...), ma santé, mon habitation, mon patrimoine, etc. »

On se base sur les changements de société. Et par conséquent, le client se pose la question « Suis-je bien assuré ? » car les risques augmentent. La campagne suggère de checker avec son courtier, c'est son métier. Elle met en avant l'expertise et l'accessibilité du courtier. L'objectif est de créer le "réflexe courtier" pour toutes les questions relatives aux assurances. L'idée « d'un monde qui change, d'une vie qui change » semblait donc parfaitement adaptée au rôle spécifique de conseil du courtier.

TROPHÉE DU COURTAGE



AG

Ce trophée est décerné non pas par le jury, mais bien sur base d'une enquête réalisée auprès des courtiers en Belgique, membres de Feprabel et de FVF.

Les courtiers ont dû évaluer 35 compagnies d'assurances et souscripteurs mandatés actifs sur le marché belge, sur base de nombreux indicateurs et paramètres, tels que : la qualité et l'innovation des produits et services (par exemple, en Auto et Incendie), l'accessibilité des collaborateurs, l'accueil et la réactivité, l'efficacité lors de la gestion des sinistres, la facilité et la performance des outils informatiques et digitaux mis à la disposition du courtage, la communication envers les clients et, en particulier, le respect et la mise en avant du courtier et de son rôle.

Frédéric Van Dieren, directeur commercial : « AG continue de faire ses preuves grâce à son innovation constante et sa qualité. Elle reste, année après année, le partenaire de prédilection des courtiers indépendants en assurances. Sous la devise « Supporter du courtier », AG soutient proactivement ses courtiers et leurs équipes dans leur rôle de conseiller et d'expert. Nos collaborateurs restent, plus que jamais, engagés à offrir un service de qualité, tant pour le courtier que pour le client final. Nous croyons fermement à la devise de notre dernier Roadshow : Move Forward. Accompagner les courtiers dans leur croissance et renforcer leur position sur le marché grâce à une dynamique commerciale forte. Je les remercie vivement pour leur confiance et leur engagement ! ».

Patrick Cauwert
CEO FEPRABEL
patrick.cauwert@feprabel.be

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, Lydian et WIS.