

ASSURANCES

MAGAZINE

TROPHÉES DE L'ASSURANCE NON-VIE 2024 : LES LAURÉATS

L'ASSURANCE :
LA SOLUTION À TOUS
LES BESOINS !



Editorial

ENVIRONNEMENT DIFFICILE

Les Trophées 2024 de l'assurance non-vie en sont à leur 20^e édition. L'objectif est de couronner les meilleurs produits d'assurance non-vie. Cette année encore, l'environnement est anxiogène : incertitude géopolitique et inflation...

Focus sur le client

• On l'aurait presque oublié, mais le maillon essentiel de l'activité d'assurance est... le client. Selon le rapport « Insurance Top Trends 2024 », publié le 15 janvier dernier, par le « Capgemini Research Institute », **les entreprises d'assurances qui se concentrent systématiquement sur le client, qui déploient de fortes capacités numériques et qui font de l'innovation une priorité, seront les mieux préparées à relever les défis de 2024.**

Ce rapport expose les choix et priorités qui seront les plus judicieux pour les assureurs à la lumière des évolutions macroéconomiques attendues.

Selon Capgemini, les assureurs se concentreront cette année sur des initiatives visant à améliorer la rentabilité des souscriptions, à promouvoir la durabilité et l'inclusivité (l'assurance inclusive permet à une personne en situation de fragilité de souscrire une assurance qui correspond au mieux à ses besoins) et à tirer pleinement parti de l'intelligence artificielle pour booster l'excellence opérationnelle et l'orientation client.

Sont cités, dans ce cadre, comme facteurs de réussite déterminants : une **meilleure expérience client**, une innovation rapide en matière de produits, une augmentation des possibilités de vente additionnelle et l'identification de nouvelles sources de revenus.

La principale priorité des assureurs en 2024 est d'aboutir à davantage d'efficacité dans le cadre de leurs activités d'assurance, **grâce à une meilleure connaissance de leurs assurés et des analyses plus poussées.** Afin d'améliorer leur

fonctionnement et l'expérience client, les assureurs auront notamment recours à des analyses prédictives, des objets connectés, l'intelligence artificielle générative ou encore la technologie du cloud.

Closing the gap

• La principale priorité des **assureurs de dommages** sera d'apaiser leurs inquiétudes en matière d'assurabilité en affinant leurs analyses des risques et en recalibrant leurs techniques d'acceptation et de tarification.

Dans le segment de la mobilité notamment, le métier de l'assureur évolue de développeur de produits à co-concepteur d'un écosystème en matière de mobilité, avec des solutions qui correspondent mieux aux besoins évolutifs en matière de mobilité (transport plus multimodal, véhicules partagés...).

• Mais de nombreux défis demeurent : les **conséquences du changement climatique** révèlent plus que jamais l'importance de nouer des partenariats public-privé entre le secteur de l'assurance et les autorités publiques.

Les assureurs doivent travailler, de concert, avec les autorités pour dissiper toute incertitude, prévoir des indemnités complètes en cas de catastrophes naturelles, mais aussi mettre en place des politiques de prévention pour limiter les conséquences des aléas climatiques.

Selon Assuralia, « closing the gap » (« combler les lacunes ») rappelle l'importance de prendre à bras-le-corps ces défis de société avec les autorités publiques en tissant un lien étroit entre prévention et couverture contre les risques.

Quoi qu'il en soit, 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 10 : mobilité, maison, voyages...) mentionne d'ailleurs quelques solutions concrètes proposées par les assureurs.

Laurent Feiner - CEO, Decavi

SOMMAIRE

Edito	02
Innover en assurance	03
Digital	05
Faire de l'assurance autrement	07
Chaque besoin est assurable	10
- Ma mobilité	10
- Mon habitation	13
- Ma responsabilité	15
- Mes droits	16
- Mon entreprise	17
- Mes voyages	20
Trophée du courtage	22
Trophées de l'Assurance	23



L'INNOVATION au service de l'assurance

L'innovation consiste à proposer des services qui permettent aux clients de mieux comprendre quelles solutions efficaces peuvent répondre à leurs besoins. La flexibilité dans l'offre, la capacité d'analyse rapide et objective, mais aussi des supports de prévention personnalisés qui accompagnent le client au quotidien sont autant d'objectifs innovants auxquels doit répondre le secteur de l'assurance.

Dans ce contexte, le secteur de l'assurance aura un rôle à jouer dans le futur. Et ce, sous l'impulsion des conséquences liées aux changements climatiques, sanitaires, aux changements des habitudes de la population (multimodalité des déplacements, impact du télétravail, accélération de la digitalisation...), mais aussi des enjeux de responsabilité sociétale des entreprises.

• Pour ne prendre que deux exemples parmi tant d'autres, **les défis liés à la mobilité et à la médecine du futur** constituent, pour les assureurs, une source d'innovation potentiellement sans limite.

a) Ainsi, les modes de déplacement, les modes de vie et les modes de travail (l'apparition de la crise sanitaire, liée au coronavirus, a révolutionné le travail avec une augmentation accrue du télétravail) sont amenés à se développer sensiblement dans le futur.

Les défis posés induisent des changements de fond sur notre manière de nous déplacer : nous combinons divers modes de déplacement en fonction du moment, du besoin ou même de l'endroit.

Combiner aux nouvelles habitudes de consommation et sociétales, les assureurs se doivent d'aller au-delà de solutions classiques, en offrant une solution d'assurance, quel que soit le mode de déplacement.

Les solutions proposées devront également intégrer les axes de prévention et sécurité, tout en tenant compte de cette volonté de consommer à l'instant, sans engagement, en fonction de l'usage que l'on fait.

b) La médecine jouera également un rôle fort important dans le futur : l'évolution technologique et médicale a pour conséquence que de plus en plus de soins de santé sont admis en dehors d'une hospitalisation. Les Belges sont, en général, bien assurés contre les risques financiers liés à une hospitalisation, mais le sont nettement moins quand il s'agit d'autres soins médicaux.

• 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, le secteur de l'assurance a une véritable carte à jouer en proposant de nouveaux services innovants dans le prolongement de leurs offres existantes.

SWINZ BY BELGAMGA

SWINZ est un produit d'assurance non-vie de BelgaMGA (souscripteur mandaté) qui inclut des garanties assurées par AXA Belgium, Euromex et Europ Assistance Belgium. Le souscripteur mandaté se positionne entre l'assureur et un autre intermédiaire en assurances (dans la plupart des cas, un courtier en assurances). Ce qui le distingue d'un assureur, c'est qu'il ne "porte" pas le risque (dans le cas présent, il s'agit d'AXA Belgium, d'Euromex et Europ Assistance Belgium).

Le souscripteur mandaté est un intermédiaire d'assurance qui, en tant que mandataire d'une ou plusieurs entreprises d'assurance, dispose du pouvoir d'accepter de couvrir des risques, de conclure et gérer des contrats d'assurance au nom et pour le compte de ces entreprises d'assurance. Le souscripteur mandaté n'assure lui-même aucun risque. Les risques sont supportés par l'entreprise d'assurance pour laquelle le souscripteur mandaté agit.

Ours

SUPPLÉMENT GRATUIT À LA LIBRE BELGIQUE – 25/04/2024



IPM ADVERTISING

GENERAL MANAGER : SOPHIE VANDERWINKEL

RÉDACTION : LAURENT FEINER

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

COMMERCIALISATION : MURIEL STORRER, AIMES & CO

PREPRESS : IPM LEVEL UP

PHOTOS : © SHUTTERSTOCK / ADOBESTOCK

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

• SWINZ est un produit d'assurance destiné aux locataires: il couvre la couverture locataire (responsabilité civile et contenu) et l'essentiel des risques du quotidien du preneur d'assurance et des membres de sa famille: RC Vie Privée, protection juridique, voyage et assistance, mobilité douce et Bob. La couverture Accidents de la Vie peut être rajoutée avec un simple clic.

Il s'agit donc d'une police «tout-en-un», incluant les couvertures essentielles pour se protéger des risques du quotidien dans un seul contrat digital en quelques clics et une seule app. Le produit a été conçu en supprimant les «gaps» et doublons de couvertures et pour optimiser le tarif du produit.

Le contrat unique fonctionne comme un abonnement à un service digital (Spotify, Netflix...): simple et rapide à souscrire, prime mensuelle, renon facile et sans contrainte. Le client peut également gérer digitalement sa police en autonomie (consultation de son contrat, historique et documents, modifications du contrat, renon, déclaration de sinistre, modification de ses préférences, ...) via l'application mobile.

Le processus de souscription est entièrement digital et prend moins de 3 minutes. Les informations personnelles essentielles à la création de la police sont remplies par le client ou son courtier: une fois le paiement de la première prime effectué, le contrat est immédiatement actif.

• SWINZ s'appuie sur la **blockchain** (grâce à la plateforme InsurNode): cette plateforme innovante permet une flexibilité sans égal dans la construction de produits multibranches phytiaux (mixte entre contact physique et digital), sans contrainte quant aux assurances intégrées.

Grâce à la blockchain, la police d'assurance est entièrement automatisée. De plus,

chaque version du contrat d'assurance est inaltérable. En effet, toute information ou modification enregistrée sur la blockchain est sauvee de manière transparente et vérifiable. L'assuré dispose ainsi d'un historique des transactions complet et sécurisé, facilement accessible depuis l'application SWINZ.

Il existe certes des solutions de type package ou des contrats intégrant des couvertures additionnelles, mais une police réellement multibranche n'est pas disponible aujourd'hui sur le marché belge. A l'étranger, seule la société Hedvig a une offre comparable, présente dans les pays nordiques. Le produit est innovant parce qu'il couvre, en un seul contrat, l'essentiel des risques du quotidien du consommateur qui est à la recherche de ce type de solution phytiale.

• SWINZ est un produit phytial qui se souscrit soit:

- par le client, de manière totalement autonome. L'offre est disponible instantanément, et sans demande d'information personnelle (pas d'adresse, pas d'âge, pas de nom). Si le client accepte l'offre, seules les informations personnelles nécessaires à la création de la police sont demandées;

- via un courtier partenaire, dans un flux simplifié de moins de 3 minutes, qui se termine sur le smartphone du client et sans papier.

• La formule proposée répond aux avantages suivants:

- **pas de complexité inutile**: une solution basée sur le «lifestyle» de sa cible clé sur porte, «tout-en-un» et multibranche, reprenant les couvertures d'assurance nécessaires afin de profiter de la vie sans se soucier du lendemain;

- **pas de long questionnaire, ni besoin d'information personnelle pour obtenir une offre**, disponible en 2 étapes simples:

a) la première pour vérifier l'adéquation de SWINZ aux besoins du consommateur;

b) la seconde sur la composition familiale assurée: le tarif de chaque couverture individuelle est alors clairement proposé, et le montant de la prime mensuelle immédiatement disponible;

- **disponibilité immédiate**: le processus de souscription est entièrement digital et prend moins de 3 minutes. Les informations personnelles essentielles à la création de la police sont remplies par le client ou son courtier. Une fois le paiement de la première prime effectué, le contrat est immédiatement actif;

- **gestion digitalisée de la police**: l'assuré peut gérer l'ensemble du cycle de vie de sa police en ligne tout en étant accompagné par un courtier s'il le souhaite et quand il le souhaite (changer d'adresse, modifier la composition familiale, ouvrir et suivre un sinistre, contacter l'assistance...). De la consultation à la déclaration d'un sinistre, du changement de la composition familiale au changement d'adresse, ... tout est disponible à tout moment, via une seule app, au creux de la main, dans un smartphone;

- **le support d'un courtier dans une solution digitale**: les jeunes ont l'habitude de tout faire de manière digitale, mais sont mal à l'aise avec l'assurance. Ils demandent d'avoir un tiers indépendant vers qui se tourner en cas de question et d'incertitude, qui ne soit pas juste une ligne téléphonique.



► **Didier Muréna**

CEO et co-fondateur,
BelgaMGA

“Grâce à la blockchain, la police d'assurance est entièrement automatisée: l'assuré dispose d'un historique des transactions complet et sécurisé, facilement accessible depuis l'application SWINZ”.



Vous avez dit digital ?

• Les assureurs mettent un point d'honneur à répondre aux attentes et besoins des assurés par le biais de **solutions digitales adaptées** et innovantes. Toutefois, le secteur de l'assurance possède encore une marge d'évolution importante en matière de services digitaux.

Comme vecteur d'innovation, la digitalisation joue donc un rôle important. Comme de nombreux autres secteurs, celui de l'assurance a besoin de rapidité dans le traitement tant des informations entrantes que des solutions proposées. Grâce à une digitalisation renforcée de ses processus, l'assureur est ainsi en mesure de répondre aux questions des clients, avec une précision aussi pointue qu'objective.

Avec l'arrivée des jeunes générations «digital native», le comportement du consommateur évolue inévitablement de plus en plus vers le digital. Le digital permet, par nature, de contribuer fondamentalement à la croissance stratégique de chaque assureur.

La digitalisation est donc amenée à prendre une part de plus en plus croissante au niveau de l'innovation.

• Au-delà du recours aux évolutions technologiques, et aux moyens que celles-ci offrent, et de l'impérative refonte des processus métier qu'imposent ces changements, c'est le métier de l'assurance qui est en train de changer, soumis à la menace de nouveaux entrants: pour ceux-ci, l'assurance n'est pas leur métier, mais ils connaissent les clients mieux que les assureurs eux-mêmes.

Le contexte actuel voit de nouveaux acteurs qui viennent parfois s'immiscer au cœur de la relation entre le client et l'assureur; la distance se fait de plus en plus ressentir et il est de plus en plus difficile pour les assureurs d'entretenir des liens étroits avec leurs clients.

• L'un des principaux enjeux de la transformation digitale pour le secteur de l'assurance est **l'amélioration de l'expérience client**. Dans le contexte actuel, c'est lors de la souscription à un contrat ou de la surve-

nance d'un sinistre que les assureurs ont principalement l'opportunité de communiquer et d'échanger avec leurs assurés.

L'objectif pour les assureurs est de ce fait de renforcer la relation avec leurs assurés en communiquant avec eux tout au long du cycle de vie du contrat. La toute grosse majorité des clients est clairement disposée à utiliser des canaux liés aux contacts numériques (chat en ligne, courrier électronique, téléphonie mobile, ...).

Cette transformation digitale 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. 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 prospect 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 les exemples d'Allianz Benelux et d'AXA Belgium qui ont lancé une initiative digitale fort intéressante: la première est relative à l'assurance hospitalisation et la seconde à l'assurance auto.

ALLIANZ BENELUX

• **Allianz Medical Plan d'Allianz Benelux** est un plan d'assurance maladie 100% digital qui permet d'offrir les services et avantages digitaux grâce à un processus également 100% digital. **Il permet de souscrire 18 solutions de santé** sur base d'une combinaison des formules @Home (frais ambulatoires) et @Hospital (frais liés à une hospitalisation), sans formalités médicales et sans avoir besoin des détails de l'assuré lors de la procédure d'offre et/ou l'établissement du contrat.

Lorsque le choix de la formule est effectué, le contrat signé et les données des collaborateurs récoltées, tout peut être envoyé par email à Allianz, ce qui génère automatiquement un mail de bienvenue vers le courtier et l'employeur. L'employé reçoit alors un premier mail de bienvenue via son adresse mail privée accompagné du document d'information, de l'attestation d'assurance et un lien vers l'outil avec le code d'accès pour compléter les données personnelles et éventuellement ajouter les autres membres de la famille. Un deuxième mail de confirmation est envoyé aux employés via l'adresse mail privée pour la connexion digitale à l'application ainsi que le code d'accès.



Dans cette application, les employés retrouvent leur code AssurCard (nécessaire en cas d'hospitalisation) ainsi que le code-barre Assur Pharma (nécessaire pour les frais pharmaceutiques).

• L'application permet de déclarer tous les frais liés à une hospitalisation mais aussi les frais médicaux ambulatoires et elle envoie une confirmation de réception des demandes encodées et informe également l'employé lorsque les frais sont remboursés. Cette solution digitale en temps réel simple et rapide constitue une alternative à toute l'administration engendrée par ces soins. L'application utilisée dans le cadre d'un contrat Allianz Medical Plan est facile et rapide, intuitive & user-friendly et nécessite seulement quelques clics.

• **Allianz Medical Plan est une solution 100% digitale** qui intervient dans un moment de la vie où l'on a peu de temps à consacrer à l'administration et pendant lequel la santé passe en premier.

Une personne sur 8 a recours à l'assurance hospitalisation et les frais ambulatoires sont, en moyenne, de 437 EUR par an et par personne. Allianz Medical Plan permet non seulement d'apporter une solution médicale payée par l'employeur pour les soins ambulatoires et/ou lors d'une hospitalisation, mais aussi une solution digitale en temps réel simple et rapide, alternative à toute l'administration engendrée par ces soins.



▶ Hans De Schrijver

Directeur Commercial
Employee Benefits, Allianz
Benelux

"Notre application permet de déclarer tous les frais liés à une hospitalisation et les frais médicaux ambulatoires: elle envoie une confirmation de réception des demandes encodées et informe l'employé lorsque les frais sont remboursés".

AXA BELGIUM

• **Instant Coverage Check d'AXA Belgium** est un outil digital permettant aux clients de l'assureur de vérifier proactivement (en dehors d'un sinistre) leur couverture en assurance auto sur base de situations très concrètes. Ces clients se connectent sur leur espace client (axa.be) et démarrent un « chat » avec l'assistant virtuel Axel qui leur propose une série de mots-clés (panne, accident, collision) et leur montre, sur base de leur choix, une série de situations (par exemple: « Suis-je couvert si un arbre tombe sur ma voiture ? »). La réponse donnée par Axel sera personnalisée, en fonction des couvertures présentes dans le contrat auto.

Cette réponse est systématiquement accompagnée de suggestions en termes de services et d'actions potentielles (lien vers le courtier, déclaration de sinistre en ligne, garages partenaires, etc.). En cas de non-couverture, l'outil redirige la personne vers son courtier ou vers le partenaire Fixico pour qu'elle obtienne des devis de réparations au meilleur prix.

L'assistant virtuel Axel a pour objectif d'aider et rassurer les assurés en leur facilitant l'accès à une information préventive, personnalisée et intelligible car basée sur des cas concrets. Cet outil est, pour l'instant, destiné aux clients particuliers avec une assurance auto (voitures/camionnettes) comprenant au minimum la garantie responsabilité civile.

• Les **avantages** de cet outil sont les suivants:

- disponible en ligne et donc 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7;
- il apporte à l'assuré des réponses personnalisées et précises (par exemple, le montant réel de la franchise), simples et compréhensibles (elles simplifient le contenu parfois complexe des conditions générales et particulières du contrat) et basées sur des situations concrètes, dans lesquelles il peut facilement s'identifier;
- il présente clairement les garanties présentes dans le contrat, ainsi que les services vers lesquels l'assuré peut se tourner dans chaque situation (affichage des références de son courtier, lien vers la déclaration de sinistre en ligne ou vers les services d'assistance, démarche à suivre en cas de non-couverture, etc.).

• Cet outil est **unique sur le marché** belge et se veut innovant car:

- il utilise des situations concrètes auxquelles il est facile de s'identifier;
- son utilisation est facilitée par Axel, l'assistant virtuel qui guide les clients à travers les différents thèmes par le biais d'une conversation;
- les réponses sont personnalisées et reprennent certains éléments-clés du contrat

comme, par exemple, le montant de la franchise si elle est applicable;

- il donne un aperçu concret de la couverture en assurance auto à travers une vue statique affichant les garanties et options présentes dans le contrat et une vue dynamique: Axel guide l'utilisateur à travers une conversation dynamique où le client pourra sélectionner la situation concrète désirée;

- il permet d'appréhender sa couverture en assurance auto sans avoir à plonger dans les conditions générales, parfois complexes à comprendre.



▶ Arnaud Van Roy

Marketing Manager,
AXA Belgium

"Instant Coverage Check est un outil digital permettant aux clients de l'assureur de vérifier proactivement (en dehors d'un sinistre) leur couverture en assurance auto sur base de situations très concrètes".

Laurent Feiner



FAIRE DE L'ASSURANCE AUTREMENT

La prévention fait partie intégrante du métier d'assureur. C'est une belle cause au service de laquelle tous les assureurs s'engagent, indissociable de leur responsabilité sociétale. Aux côtés de leurs assurés lorsqu'un sinistre survient, les assureurs les accompagnent au mieux pour en atténuer les conséquences.

AXA BELGIUM

AXA Belgium ("Being a woman should not be a risk")

AXA Belgium a développé une campagne, esthétiquement fort belle, autour du thème «The future should not be a risk». Dans la première déclinaison de ce thème, AXA se focalise sur les femmes, toujours plus exposées aux risques que les hommes. Une aberrance selon AXA,

Outre le fait de proposer des solutions d'assurances, les assureurs se doivent de **communiquer** de manière empathique sur la **politique de prévention** qu'il mène au service de leurs assurés et sur leur contribution aux plus grands risques sociétaux qui se présentent (changement climatique, mobilité du futur, vieillissement de la population, etc.).

Trouver le ton juste et rester légitime demande plus de transparence, de pédagogie et de lucidité. Autrement dit, les assureurs doivent proposer des solutions et non plus des produits. Pas évident pour eux, car il est très difficile d'être un assureur populaire, l'assurance étant considérée comme un « mal nécessaire ».

Cette communication permet de faire connaître les atouts des solutions d'assurances proposées par les assureurs. La manière de s'engager **sociétalement** également. Car l'assureur s'investit de plus en plus dans la résolution de problèmes sociétaux: le vieillissement de la population, les problèmes liés à une meilleure mobilité, l'écologie, la gestion d'une crise sanitaire ... 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 10: mobilité, maison, risques de type cyber...) mentionne d'ailleurs quelques solutions concrètes proposées par les assureurs.

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

Bien communiquer en assurance

A titre d'exemple, nous reprenons 2 campagnes publicitaires proposées par l'assureur **AXA Belgium et Brocom** (cette dernière rassemble 2.200 courtiers, les 2 fédérations de courtiers et 17 compagnies d'assurance).

car «**être une femme ne doit jamais être un risque**». La campagne est axée sur cette idée. La campagne incite l'audience à visiter le site axa.be. Une page reprenant les services que la compagnie met en place pour mieux soutenir les femmes entrepreneurs y a été créée. Cette campagne souligne l'engagement concret de l'assureur à agir pour un monde plus sûr, une assurance plus juste et plus inclusive.

L'objectif de la campagne «Being a woman should not be a risk» est double:

Assurances

Seulement
39%
des nouvelles entreprises
sont créées par des femmes*

Être une femme ne devrait
jamais être un risque.

Chez AXA, nous soutenons et renforçons l'esprit
d'entreprise des femmes grâce à des solutions sur mesure.

Découvrez toutes nos initiatives sur axa.be/femmes
*Starters Atlas 2023 by UNIZO - GraydonCreditsafe - UCM

- l'assureur souhaite passer un message fort envers les femmes : dans la prolongation de « KnowYouCan », AXA veut faire savoir aux femmes que la compagnie met en place des services pour les aider à mieux appréhender leur quotidien, tant au niveau privé que professionnel ;
- dans un second temps, la campagne vient renforcer l'effort de positionnement de plus longue haleine initié par les campagnes « KnowYouCan ».

L'idée est de continuer à développer l'image et la considération de la marque auprès des prospects.



► Andy Vercauteren

Head of Value Proposition & Go-to-market, AXA Belgium

“Par le biais de cette campagne, AXA se focalise sur les femmes, toujours plus exposées aux risques que les hommes. Mais être une femme ne doit jamais être un risque”.

BROCOM

Brocom (“Les temps changent”)

Brocom rassemble 2.200 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.

L'idée-clé de cette communication en 2022 était de montrer que **le courtier évolue avec ‘les temps qui changent’ et répond bien aux nouveaux comportements des clients**. Les résultats très convaincants en 2022 ont amené Brocom à élargir le concept non seulement pour les particuliers mais aussi pour les entreprises. Brocom a dès lors renforcé les plans médias TV et radio habituels avec des campagnes TV ciblées pour les entreprises (addressable TV), du bannering ciblé, LinkedIn et des podcasts sur les plateformes d'écoute comme Spotify, Google, Apple, Deezer... Le courtier est ainsi omniprésent sur tous les canaux audiovisuels et digitaux. Le message a également été adapté en décrivant un atelier de vélos geré par une femme entrepreneur qui fait appel à son courtier pour la conseiller car elle a constamment ‘la tête dans le guidon’.

Cette approche qui s'adresse aux particuliers et entreprises en partant du même concept a fait ses preuves puisque tous les critères d'évaluation sont en croissance : notoriété, considération et les conversions. La campagne suggère de checker avec son courtier : elle met en avant son expertise et son accessibilité. L'objectif est de créer le ‘réflexe courtier’ pour toutes les questions relatives aux assurances. Et ça marche !



► Annie Courbet

Managing & Marketing Director, Brocom

“La campagne suggère de checker avec son courtier : elle met en avant son expertise et son accessibilité. L'objectif est de créer le ‘réflexe courtier’ pour toutes les questions relatives aux assurances”.

La prévention : tout bénéfique pour l'assuré et l'assureur...

En collaboration avec la Fondation KRC Genk, une organisation d'aide sociale de l'équipe de football du même nom, l'assureur **ARAG** a mis sur pied un nouveau programme pour les jeunes dans le cadre d'un partenariat : la Fairplay Cup en ligne. Il s'agit d'un championnat de football sur Playstation dans le cadre duquel ARAG souhaite enseigner aux enfants et aux jeunes issus de l'aide à la jeunesse (institutions, orphelinats...) et des quartiers défavorisés **les valeurs du fair-play, du respect d'autrui et d'une saine compétitivité**. L'assureur profite de ces moments pour donner aux jeunes un aperçu des risques en ligne (liés au produit web@cive d'ARAG, sans le vendre) et de la manière d'éviter ces risques.

Cette coupe Fairplay en ligne n'est pas une initiative promotionnelle ponctuelle, mais une compétition continue tout au long de l'année. Chaque semaine, d'autres jeunes d'autres institutions viennent jouer les uns contre les autres. ARAG a donc déjà prolongé le partenariat jusqu'en 2024. Pour encadrer les enfants, des footballeurs professionnels participent à la compétition ainsi que les joueurs de e-sport de Genk.

L'assureur est convaincu que ces jeunes méritent toutes les opportunités qui s'offrent à eux et espère les rendre plus forts à l'avenir, y

compris en ligne, et leur enseigner certaines valeurs fondamentales par le biais du jeu afin qu'ils réussissent mieux à l'avenir. ARAG a reçu l'attention de la presse nationale de tous les grands médias belges (VTM, VRT, HLN...) ainsi qu'un reportage de Play Sports.



► Mireille Urlus

CEO ARAG SE - Branch Belgium

“ARAG souhaite enseigner aux enfants et aux jeunes issus de l'aide à la jeunesse (institutions, orphelinats...) et des quartiers défavorisés les valeurs du fair-play, du respect d'autrui et d'une saine compétitivité”.

Engagement sociétal : un must pour les assureurs

• Dans le cadre de ses produits, services, collaborateurs, investissements et fournisseurs, **AG** est toujours attentive à son impact social et environnemental tout en appliquant les principes de bonne gouvernance.

La responsabilité sociale fait aussi partie intégrante de sa stratégie de sponsoring et de partenariats : AG souhaite renforcer davantage son rôle d'assureur engagé dans la société. L'assureur est partenaire du Comité paralympique Belge depuis 10 ans et il collabore afin d'aider les personnes souffrant d'un handicap à pratiquer une activité physique qui leur permet de dépasser leurs limites. Le soutien d'AG ne porte pas seulement sur le fonctionnement et le développement des activités du comité et des athlètes sélectionnés. Il contribue également de manière structurelle et durable à la promotion de la pratique du sport au sens large et, indirectement, à une société sportive équilibrée et en bonne santé.



• Mais la durabilité et le changement climatique sont souvent évoqués dans l'engagement sociétal. La durabilité ne se limite pas à la recherche de faibles émissions de CO2. Il s'agit également d'un engagement social, mais aussi d'un investissement et d'une attention à la société. Dès 1996, AG a mis en place un programme de solidarité qui s'articule autour de deux axes : l'aide aux jeunes défavorisés et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Depuis 2010, le département AG Solidarity coordonne l'ensemble des actions de mécénat et de solidarité.

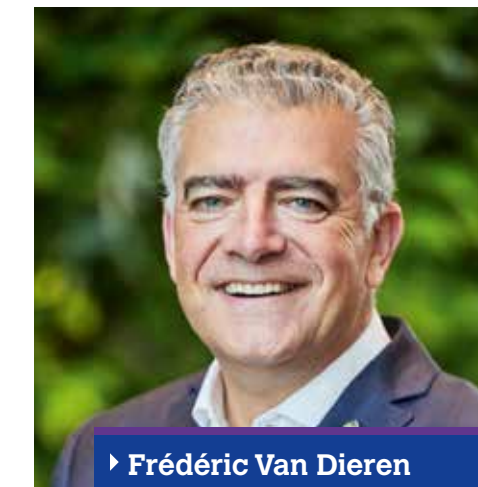
En quoi consistent concrètement ces actions ? AG apporte un soutien financier durable aux organisations qui s'inscrivent dans ces deux axes fondamentaux. AG noue également de véritables partenariats avec les associations pour les soutenir dans des domaines tels que le juridique et l'informatique. L'assureur fait don de matériel qui mérite une seconde vie et offre, par l'intermédiaire du service de sponsoring, des invitations à des événements sportifs, culturels ou récréatifs. Enfin, l'assureur organise des teambuildings pendant les heures de travail et des journées de solidarité pendant le temps libre de ses employés. Via ces activités, AG contribue toujours à des projets et initiatives dans le besoin.

En tant que **«Supporter de votre vie»**, AG prend ses responsabilités sur le plan social et se concentre sur différentes grandes thématiques actuelles par le biais de nombreuses initiatives :

- Société : sous le slogan **«Ensemble contre la solitude»**, AG a développé, 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 donne de nombreux conseils sur ce problème social. AG propose également un package 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 a lancé une **plateforme durable pour les courtiers : Go4Impact**. Via cette plateforme, les courtiers peuvent 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 un avenir meilleur.



► Frédéric Van Dieren

Directeur Commercial, AG

“En tant que «Supporter de la vie», AG prend ses responsabilités sur le plan social et se concentre sur différentes grandes thématiques actuelles par le biais de nombreuses initiatives”.

Laurent Feiner

Comme moi, il connaît son métier et me guide grâce à ses conseils d'expert.

✓ Je checke avec mon courtier, c'est son métier !

L'ASSURANCE : UNE SOLUTION À CHAQUE BESOIN !

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 2024 des Trophées de l'assurance non-vie.

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) ;
- ses **voyages** : assurance voyage et assistance.

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

Ma mobilité

• Les fédérations de mobilité FEBIAC, RENTA et TRAXIO forment une alliance sous le nom de **"Mobia"**, laquelle représente quelque 10.000 entreprises, 160.000 employés et une valeur ajoutée de 11,5 milliards d'euros, soit 2,6% du PIB.

Pour Mobia, la mobilité est un droit fondamental qu'il faut défendre **au niveau du droit du citoyen de pouvoir choisir librement sa mobilité**, que ce soit à des fins privées ou professionnelles, et ceci à des conditions abordables.

Elle rappelle que la mobilité individuelle ne doit pas devenir le privilège d'une minorité mais rester accessible, quelle que soit sa forme, au plus grand nombre. Chaque citoyen doit préserver la liberté de disposer de son propre moyen de transport comme il le souhaite, même s'il faut être conscient que dans certaines circonstances, à certains endroits ou pour certaines personnes ou groupes cibles, des solutions de transport partagé sont plus appropriées.

Dans cette perspective, les solutions de transport partagé devraient être rendues plus attractives. La digitalisation et la coordination des différents modes paraissent incontournables, tout comme une offre confortable et diversifiée. Mais ces services de mobilité n'ont un avenir durable que si leur modèle économique peut être rentable pour l'ensemble des participants de la chaîne.

• Les **priorités avancées** sont les suivantes :

- moderniser la fiscalité pour une mobilité zéro émission accessible : il convient de prévoir des incitants financiers et fiscaux pour les particuliers et les entreprises qui optent pour une conduite zéro émission ;
- mettre tout en oeuvre pour pouvoir recharger le parc roulant : il faut permettre à toutes les Régions de donner aux gestionnaires de réseaux les moyens d'adapter leurs infrastructures à cette nouvelle réalité ;
- préparer le secteur de la mobilité aux emplois de demain : et notamment en investissant dans la formation et l'enseignement afin de garantir que les travailleurs du secteur de la mobilité possèdent les compétences et les connaissances nécessaires pour répondre aux besoins de demain.

1. Ma voiture

Quand on évoque l'assurance auto, de nombreuses possibilités de garanties sont envisageables :

- **la responsabilité civile auto** : c'est la couverture minimum obligatoire qui couvre les dégâts que l'on peut occasionner à des tiers lors d'un accident ;
- **l'assurance mini omnium** : elle intervient en cas de vol, incendie, bris de glace ou suite à des dégâts causés par les forces de la nature ou un contact avec un animal ;
- **l'assurance omnium** : en plus des garanties de la mini omnium, elle couvre les dégâts à son propre véhicule lors d'un accident en en tort ou si aucune autre partie tierce n'est impliquée dans l'accident ;
- **l'assurance conducteur** : elle couvre, par exemple, les frais médicaux occasionnés lors d'un accident si le conducteur du véhicule est blessé ;
- **la protection juridique** : elle est indispensable en cas de contestation de l'assuré ou de la partie adverse sur, par exemple, la responsabilité de l'accident. Elle propose une assistance juridique, la prise en charge des frais de justice, huissiers, experts et avocats pour défendre l'assuré ;
- **l'assistance** : si le véhicule est immobilisé ou en panne, l'assuré peut bénéficier d'un remorquage, d'une mise à disposition d'un véhicule (même en cas d'accident en tort), etc.

AG

L'**assurance RC Auto d'AG** offre une assistance immédiate gratuite, un véhicule de remplacement en cas d'accident et, pour les bons conducteurs, un bonus-malus -2 à vie, avec la garantie gratuite RC Max (jusqu'à 250.000 euros d'indemnisation pour les blessures du conducteur).

Top Omnium, l'assurance omnium spécialement conçue pour les nouveaux véhicules, permet d'assurer le véhicule sur base de la valeur catalogue ou de la valeur facture. Tous les dégâts commis au véhicule sont couverts, peu importe la cause. Le Pack Omnium+, une option à l'assurance omnium du véhicule, garantit jusqu'à 36 mois et 36.000 km sans

perte de valeur, ainsi que la couverture des pneus hiver. L'assureur permet également, via sa formule Top Occasium, d'assurer en omnium un véhicule d'occasion (avec le Pack Occasium+, une option qui propose entre autres 12 mois sans perte de valeur et la couverture des pneus hiver).

Mentionnons également la garantie **OmniNature**, une protection complète contre les dégâts matériels occasionnés par les forces de la nature, telles qu'une inondation, une tempête ou la grêle. L'assureur propose aussi la garantie **OmniNature&Glass**, une couverture complète contre le bris de vitrages et les dommages matériels causés par les forces de la nature... une protection idéale quand une petite omnium ou une omnium complète ne se justifie plus.



► Jan Peeters

Director Marketing
Mobility & Digital Strategy, AG

"Nous proposons notre garantie OmniNature&Glass, une couverture complète contre le bris de vitrages et les dommages matériels causés par les forces de la nature".

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.

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 !

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.

• 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 EUR pour pratiquement toutes les garanties.

• Enfin, proposer une excellente assurance sans offrir un service de toute grande qua-

lité 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.



► Nikki Bogaerts

Team Leader, Arces

"Le premier article des conditions générales prévoit que si un assuré trouve sur le marché belge une police protection juridique Auto qui lui offre de meilleures conditions d'intervention dans le cadre du règlement de son sinistre, l'assureur s'engage à lui octroyer les mêmes conditions".

2. Ma moto

• **Il est obligatoire d'assurer sa moto avant de rouler sur la voie publique.** Cela s'applique aussi bien aux motos neuves qu'aux véhicules d'occasion. En assurant sa moto, on est couvert pour certains dommages que l'on subit ou que l'on cause à un tiers.

Comme chaque motard est unique, il existe différentes garanties d'assurance que l'on peut souscrire : une responsabilité civile, une omnium, une couverture pour indemniser les blessures encourues au motard lui-même, voire son équipement (casque, gants...), une protection juridique, une assistance (elle permet d'être dépanné rapidement en cas de panne sur le territoire belge et dans les pays limitrophes).

De plus, une réduction sensible de prime peut être accordée si l'on est déjà assuré pour sa voiture auprès du même assureur.

- L'utilisation de la **moto** permet de réduire considérablement le trafic et les embouteillages. L'utilisation des deux roues apporte également nombre de bénéfices sur le plan environnemental. Une moto récente rejette en effet moins de substances nocives et moins d'émissions de CO2 qu'une voiture moyenne.

Par contre, l'augmentation des deux roues sur la route a potentiellement un impact négatif sur la sécurité. En effet, cela pourrait aggraver le nombre d'accidents sur route. D'où l'intérêt d'être bien assuré.

P&V ASSURANCES

- L'assureur **P&V Assurances (il en va de même de Vivium qui fait également partie du Groupe P&V)** 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.

Une couverture complète adaptée à la moto et au style de vie de son propriétaire, mais aussi des garanties claires et sans surprise, c'est ce qui caractérise l'offre Moto de P&V Groupe (P&V et Vivium).

- * **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 (jusqu'à 25.000 EUR) 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 ; le plafond maximum d'intervention est de 125.000 EUR par sinistre (défense civile, pénale...);
- enfin, il est également possible d'assurer son équipement (casque, airbag, gants, veste de protection, bottes...) avec 2 niveaux de protection possibles.

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 (pour toute la durée du contrat).

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 5,8 millions de kilomètres, détecter 196 accidents et envoyer les secours auprès de 30 motards.



► David Destappes

Directeur Product Offering & Pricing Non-Life, Groupe P&V

“Grâce à notre assurance moto, le client bénéficie de l'app Liberty Rider qui a déjà permis de sécuriser 5,8 millions de kilomètres, détecter 196 accidents et envoyer les secours auprès de 30 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.

3. Mon vélo

- **Le vélo est de plus en plus privilégié par le Belge**. On évalue à quelque 3,5 millions de familles en Belgique, soit environ 3 familles sur 4, qui disposent d'au moins un vélo. La moitié d'entre elles utilisent leur vélo plusieurs fois par semaine (1 famille sur 4 utilise le vélo également pour aller travailler ou se rendre à l'école).

Comme le vélo n'est plus seulement utilisé pour de courtes distances, mais également pour de plus longues distances en Belgique et à l'étranger, le consommateur est enclin à investir dans une bonne bicyclette.

Mais les assureurs tentent également de prendre en compte également les nouveaux moyens de transport : vélo électrique ou hybride, halfbike (engin qui se situe entre un vélo et une trottinette), segway, monocycle électrique, walkcar (planche à roulettes électrique de la taille d'un ordinateur portable), skateboard électrique, etc.

- Même si elle est fort utile, **il n'y a pas d'obligation légale de souscrire une assurance vélo**. Pourtant, une telle assurance est indispensable en cas de dommages occasionnés au vélo (parfois coûteux) ou en cas de vol, par exemple. De nombreux assureurs proposent également une assistance fort étendue en cas de panne ou d'accident. Et même une garantie qui indemnise le cycliste en cas de blessure ou d'accident.

Par le biais d'une **assurance vélo**, on peut assurer tous types de vélo : vélos électriques, vélos de ville, vélos pliants, vélos cargo, vélos de course, VTT, speed pedelecs, trottinettes électriques et autres engins de déplacement motorisés (hoverboards, segways, ...).

BELFIUS INSURANCE

- **L'assurance vélo de Belfius Insurance** s'adresse à tout type de vélo : vélo de ville, vélo électrique, speed pedelec, vélo de course, mountainbike, 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).

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

- 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 pedelecs 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 sacs 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.

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).



► Frédéric Graumann

Head of Mobility Product Management, Belfius Insurance

“Pendant les 2 ans qui suivent l'achat, l'assuré est remboursé à concurrence de la valeur totale de son vélo”.

Mon habitation

Les termes 'assurance habitation' et 'assurance incendie' désignent la même assurance. La plupart des gens utilisent le terme 'assurance incendie' qui laisse entendre que l'on n'est assuré que contre le risque d'incendie. Rien n'est moins vrai.

L'assurance incendie ou habitation assure pourtant bien plus que le risque d'incendie. Par exemple, on sera également indemnisé pour des dommages causés par l'électricité ou l'eau, le bris de glaces, une catastrophe naturelle (inondation...). C'est donc une assurance très utile lorsqu'un accident survient à la maison.

D'ailleurs, c'est bien connu : le Belge a une brique dans le ventre : il accorde beaucoup d'importance à son « chez soi ». Une assurance est indispensable, mais il 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.

ALLIANZ BENELUX

- Lancées il y a quelques mois, les nouvelles conditions de **Home Plan** de l'assureur **Allianz Benelux** offrent des couvertures et des formules d'assistance largement étendues ainsi qu'une meilleure protection contre la sous-assurance.

Les nouvelles conditions générales prennent désormais la forme d'un « tout est couvert, sauf... par garantie » : cela signifie que tout dommage qui n'est pas exclu dans une garantie souscrite ou par une exclusion générale, est couvert.

Les modes de vie changent, nos assurances aussi. C'est pourquoi les panneaux solaires, les bornes de recharge, les batteries domestiques, les bureaux à domicile ou encore, les habitats kangourou sont désormais couverts. Les véhicules hybrides ou électriques à l'adresse du risque sont aussi assurés par la garantie « action de l'électricité » lorsqu'ils sont en charge.

Les limites d'intervention des garanties optionnelles telles que Vol, Protection Juridique et Secure @Home ont été augmentées.

- Mentionnons aussi les autres **améliorations suivantes** :

- une meilleure indemnisation : en cas de sinistre couvert au bâtiment, Allianz paie 100% de l'indemnité calculée hors tva, et ce, même si l'assuré décide de ne pas réparer ;
- une meilleure protection contre la sous-assurance : la marge de sécurité sur la grille d'évaluation pour le client passe de 10% à 20%, ce qui réduit considérablement le risque de sous-assurance ;
- l'assistance nec plus ultra : grâce à une étroite collaboration avec Allianz Assistance, les clients bénéficient d'une assistance plus large. A titre d'exemple, un réparateur est envoyé même en cas de dommage non assuré, comme une coupure d'eau chaude ou d'eau potable à la maison en raison d'un événement soudain et imprévisible.



Erwin Brys

Commercial Director
Non-Life, Allianz Benelux

“En cas de sinistre couvert au bâtiment, Allianz paie 100 % de l’indemnité calculée hors tva, et ce, même si l’assuré décide de ne pas réparer”.

FLORA BY 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. Si en Wallonie et en Flandre, le locataire a l’obligation légale de s’assurer, ce n’est pas le cas à Bruxelles : la plupart du temps, il s’agit d’une obligation contractuelle mentionnée dans le contrat de bail.

• **Flora by Ethias est la première assurance locataire et colodataire 100% digitale en Belgique.** En quelques clics, le locataire est assuré. Tout est digitalisé, et donc sans papier. La signature du contrat se fait via It sme et la prime est payée automatiquement par carte de crédit ou par domiciliation. Pour gérer son contrat (déclarer un sinistre, changer d’adresse, rajouter une option, remplacer un colodataire par un autre), le client utilise l’application mobile Flora et ne doit donc pas se rendre dans un bureau ou appeler un call center. La promesse de Flora tient en trois adjectifs : facile, rapide et claire.

La couverture proposée par Flora by Ethias se démarque. Outre l’assurance responsabilité civile locative, les locataires bénéficient également de l’assurance contenu, et - nouveauté - d’une couverture « petits aménagements » qui indemnise les dégâts accidentels à l’habitation ou aux habitations voisines suite à de petits travaux d’aménagements décoratifs. Flora by Ethias propose également

la prise en charge des indemnités de rupture de bail suite à un décès, un divorce, un licenciement ou une faillite.

Signalons enfin le soin apporté par Flora à l’accessibilité de son offre : le paiement de la prime se fait mensuellement (sans supplément), il n’y a pas de franchise et le jargon juridique est évité au maximum.



Julie Warnant

Product Manager, Flora by Ethias

“Flora by Ethias est la première assurance locataire et colodataire 100% digitale en Belgique : en quelques clics, le locataire est assuré. Tout est digitalisé, et donc sans papier”.



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 Assurance, P&V Assurances et Monceau Generale Assurances.

Le produit **COCOON of I.B.I.S.**, a pour objectif principal 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.

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

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

• La formule **COCOON of I.B.I.S.** est 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 ou 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.

• Les **caractéristiques les plus significatives** du produit Cocoon of I.B.I.S. sont les suivantes :

- définition très large de la couverture de l’immeuble incluant les annexes, les dépendances séparées ou non ainsi que les trottoirs, piscines, signalisations, cours et clôtures ;
- couverture tempête sans limite minimale de vitesse du vent ;
- dégâts des eaux : pas d’exclusion ni de limite d’intervention ;
- ajout de la garantie de 3 garages supplémentaires même s’ils ne sont pas à l’adresse de l’immeuble ;
- couverture des dégradations immobilières suite à un vol ou une tentative de vol, jusque 15.000 EUR ;
- couverture des graffitis et tags jusque 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 jusque 25.000 EUR, y compris les graffitis ;
- contenu des parties communes couvert jusque 12.500 EUR ;
- indemnisation complémentaire des frais indirects du syndicat et/ou du Conseil de Copropriété jusque 2.500 EUR ;
- couverture de la RC Immeuble et ascenseurs ainsi que de la RC vis-à-vis des tiers sans surprime ;
- intégration dans la formule d’une protection juridique spécifique aux copropriétés pour couvrir, par exemple, le copropriétaire qui ne paie pas sa participation aux charges ;
- intégration possible d’une assurance locataires mauvais payeurs au profit du bailleur copropriétaire ;
- possibilité d’appliquer des franchises plus élevées pour obtenir des primes plus basses ;
- rapport garanties d’assurances-prime d’assurances très compétitif et très attractif ;
- 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 ;

- expertise et évaluation gratuites des bâtiments à assurer.

La combinaison du produit COCOON of I.B.I.S. distribué par un réseau de courtiers indépendants et professionnels et géré en production et sinistres par I.B.I.S. Insurance donne la garantie absolue du meilleur rapport qualité-prix sur le marché belge.



Thierry Van der Straeten

CEO, I.B.I.S. Insurance

“La seule condition pour bénéficier de notre formule COCOON of I.B.I.S est l’existence de 2 copropriétaires, sans exigence d’un nombre minimum d’étages ou de capitaux minimaux”.

Ma responsabilité

• Le nombre de cas dans lesquels une **assurance familiale** est susceptible d’intervenir est pratiquement illimité. Et ce pour une prime assez limitée. De plus, certains assureurs n’hésitent pas à afficher des réductions intéressantes pour les jeunes et les seniors.

Un critère essentiel de l’assurance familiale est la couverture des actes commis par des enfants mineurs, même si ce sont les parents qui sont légalement responsables. Ils doivent donc assumer les conséquences d’un accident causé par leur enfant.

Toutes les fautes de mineurs ne sont cependant pas couvertes par l’assurance RC familiale :

- la faute intentionnelle, c’est-à-dire un acte

posé volontairement et consciemment qui cause à autrui un dommage raisonnablement prévisible, est en principe exclue ;

- les fautes lourdes déterminées expressément et limitativement par le contrat d’assurance peuvent être invoquées par l’assureur pour refuser son intervention.

• Quel que soit le statut familial, l’**assurance RC Vie Privée** couvre sa responsabilité et celle des personnes vivant à son foyer pour tous les dommages causés involontairement à un tiers. Cette assurance « familiale » est à prendre au sens large car elle tient compte de l’évolution de la société et des familles recomposées. En outre, elle couvre également les dégâts causés par le personnel domestique ou la baby-sitter dans l’exercice de leurs fonctions, ou par ses animaux domestiques.

La garantie est dans la plupart des contrats valable dans le monde entier.

BELFIUS INSURANCE

• 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.

• L’assurance familiale de **Belfius Insurance** couvre les dommages que l’assuré ou un membre de sa famille cause à un tiers.

Outre les capitaux assurés qui figurent parmi les plus élevés du marché, elle se démarque par son **option Responsabilité civile étendue**. Cette option permet de bénéficier des 4 avantages complémentaires suivants : suppression de la franchise quand le dommage dépasse le montant de celle-ci (principe de la franchise anglaise), l’indemnisation des dommages aux objets confiés jusqu’à 25.000 EUR, l’indemnisation des dommages causés aux biens loués temporairement par l’assuré et enfin les dommages causés par l’assuré en sa qualité de Bob d’un véhicule appartenant à un tiers (jusqu’à 30.000 EUR).

Notons que l'assuré est couvert pour sa responsabilité au niveau des dommages causés par ses chevaux (jusqu'à 2 chevaux couverts de base ou plus de 2 chevaux via l'option responsabilité civile chevaux).



► Daniela Rizzo

Executive Director Non Life,
Belfius Insurance

“Outre les capitaux assurés qui figurent parmi les plus élevés du marché, nous nous démarquons par notre option Responsabilité civile étendue”

Mes droits

• Une **assurance protection juridique** vise à protéger ses intérêts lorsqu'un événement a donné lieu à une situation dans laquelle on a subi ou causé un dommage.

En cas de litige, dans la pratique, les étapes suivantes seront suivies :

- l'assureur défendra les droits de l'assuré tels que formulés dans la police. Soit en tant que partie demanderesse (préjudice subi), soit en tant que partie défenderesse (préjudice causé), sans que cela donne lieu immédiatement à une procédure judiciaire ou administrative;
- l'assureur tentera d'abord de résoudre le problème à l'amiable, car ceci est plus rapide et moins cher;
- si une procédure judiciaire est inévitable, l'aide juridique couvrira les frais, y compris les frais de justice et les honoraires des avocats et des experts (en totalité ou dans la limite d'un plafond).

L'assurance rembourse également les frais de la procédure judiciaire de l'autre partie en cas de perte de l'affaire.

• L'**assurance protection juridique** constitue donc 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 (Airbnb...), 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

• La **Providis Protection Juridique Globale d'AG** défend les droits de l'assuré et ceux de sa famille dans pas moins de 10 domaines juridiques. En outre, l'assuré peut déduire une partie de la prime de ses impôts.

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.



• Le groupe-cible de l'assurance **protection juridique de AG (Providis est le service indépendant qui gère les sinistres) 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.

• 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.

- c) Il n'y a **pas de franchise**, quelles que soient 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.



► Olivier Hogne

Director Marketing Accidents,
Liability & Legal Assistance, AG

“Le groupe-cible de notre assurance protection juridique est le plus large possible, ce qui est également tout à fait dans l'esprit de la Loi Geens”.

Mon entreprise

1. 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.

Lorsqu'on est victime d'un **accident du travail ou sur le chemin du travail**, c'est l'assurance accidents du travail qui intervient pour l'indemnisation. Chaque employeur du secteur privé est légalement tenu d'offrir cette protection à son personnel.

Les prestations auxquelles l'assuré a droit sont les suivantes :

- indemnités pour l'incapacité de travail en compensation de la perte de salaire subie;
- remboursement des frais médicaux consécutifs à l'accident (incluant les frais de soins chirurgicaux, pharmaceutiques, hospitaliers et de prothèses);
- rente versée aux ayants droit, en cas d'accident mortel (par priorité, le conjoint survivant et les enfants).

• Selon la loi, tout accident qui survient à un travailleur dans le cours et par le fait de l'exécution du contrat de louage de travail et qui produit une lésion est un accident du travail. Il faut donc qu'il y ait un accident, à savoir :

- un événement soudain : ce critère permet de distinguer l'accident du travail de la maladie et en particulier de la maladie professionnelle;
- qui produit une lésion physique ou mentale entraînant une incapacité de travail et/ou des frais médicaux, ou la mort du travailleur. Cet accident doit être survenu :

- dans le cours de l'exécution du contrat de travail. Il en va ainsi lorsque le travailleur se trouve au moment de l'accident sous l'autorité au moins virtuelle de son employeur. La notion inclut aussi un accident survenu au cours d'un événement professionnel organisé par l'employeur, ou auquel le travailleur se rend avec l'autorisation de son employeur;

- et par le fait de l'exécution du contrat de travail. Ainsi, un accident survenu alors que la victime a quitté l'entreprise sans autorisation pendant les heures de travail, n'est pas un accident du travail.

• Et l'accident sur le chemin du travail ? Le chemin du travail est le trajet normal que le travailleur doit parcourir pour se rendre de sa résidence au lieu d'exécution du travail, et inversement.

Les détours nécessaires et raisonnablement justifiables font partie du trajet normal. Le détour ou l'interruption n'excluent pas nécessairement la notion de chemin de travail. C'est en fonction de l'importance du détour, de l'interruption et du motif du détour que le trajet gardera son caractère normal ou pas. Il existe aussi des assimilations à la notion de chemin du travail.

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 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.

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.

• Afin d'améliorer encore le soutien offert aux assurés victimes d'un accident, les **extensions de couvertures suivantes ont notamment été développées** :

- 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.



▶ Valérie Kriescher
Head of B2B Products & Marketing, Ethias

«De nombreux services liés à l'assurance Accidents du Travail ont été développés en faveur des assurés. Parmi ces services figurent AssurPharma et AssurKiné».

2. Risques Cyber

• On constate aujourd'hui un accroissement des cyberattaques que ce soit en volume, en fréquence ou en complexité. Les **cyberattaques** sont aujourd'hui susceptibles de menacer la survie d'une entreprise. La résilience face au risque cyber constitue donc un enjeu majeur.

Même si la **cybercriminalité** n'a cessé de croître au cours de ces dernières années, il est 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.

• Le risque cyber peut revêtir des formes diverses pour les entreprises. Il s'agit de l'ensemble des risques liés à l'usage des technologies numériques et peut être défini comme un risque opérationnel portant sur la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des données et systèmes d'informations. Il peut s'agir d'une erreur humaine et non intentionnelle (téléchargement involontaire d'un logiciel malveillant par exemple) ou d'un accident.

Il peut s'agir également d'une malveillance informatique volontaire, telle que l'attaque d'un hacker via un logiciel installant un virus informatique (malware), une tentative de récupération d'informations confidentielles en se faisant passer pour une entité connue (phishing), l'interception de communications sur des réseaux wifi public ou encore l'exploitation de failles dans des logiciels sans oublier les rançongiciels.

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

• En Belgique, la compagnie d'assurance **Hiscox** propose un ensemble de solutions pour les petites entreprises et les indépendants. Avec ces solutions, Hiscox veut couvrir l'ensemble des risques professionnels. Quotidiennement, les entreprises font face à des risques qui affectent la gestion de leurs projets, leurs données professionnelles ainsi que les relations commerciales avec leurs clients. Personne n'a pour habitude de commettre des erreurs. Néanmoins, l'imprévisible peut survenir à tout moment. Pour ce faire, Hiscox propose, d'une part, une assurance responsabilité civile professionnelle sur mesure pour, entre autres, les professionnels des technologies de l'informatique, les consultants et les professionnels du marketing et de la communication.

• Mais l'assureur propose également une assurance Cyber, dénommée, **CyberClear by Hiscox**: c'est une solution complète de cyber-protection qui accompagne les assurés d'un point de vue technique, juridique, humain et financier. Elle couvre, entre autres, les conséquences d'un piratage, d'une intrusion dans le système informatique, de la perte ou du vol de données.

Les atouts de CyberClear by Hiscox sont les suivants :

- elle propose une assistance sans franchise avec un panel d'experts dédiés, disponible 24 heures sur 24;
- il n'y a aucune sous-limite pour l'assistance, le ransomware (logiciels d'extorsion qui peuvent verrouiller l'ordinateur et demander une rançon en échange du déverrouillage de celui-ci) et la responsabilité civile;
- la fraude en ligne est couverte;
- la couverture automatique des filiales est toujours acquise pour autant que les filiales ont les mêmes moyens de protection.

• L'assureur se distingue également 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.



▶ 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».

3. Mon Package

• Les assureurs proposent des **packages d'assurances** pour particuliers et PME... depuis de nombreuses années. A l'origine, les avantages portaient principalement sur la facilité de paiement de la prime ou un regroupement des contrats. Les assureurs font

preuve de plus de créativité avec des avantages novateurs tels le remboursement d'une participation bénéficiaire en cas de bonne sinistralité, l'octroi de bonus, des services d'assistance, etc. Mais le principal atout d'une offre «Package» pour les assureurs est de pouvoir fidéliser sa clientèle.

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 couvertures;
- avantages financiers (tarifs préférentiels, remboursement d'une partie des primes à certaines conditions, couvertures majorées, etc.);
- accès facile à l'information.

• 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. **Le package d'assurance lui facilite donc grandement la vie.**

AG

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

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.

Quelques avantages de ce concept sont :

- le Bonus Modulis: **le client peut récupérer chaque année 10% de sa prime** globale, sous certaines conditions. Les clients qui souscrivent un nouveau dossier Modulis ou Modulis Easy effectif entre le 2 janvier 2024 et le 1er janvier 2025 bénéficieront d'un Bonus Modulis immédiat et garanti de 10% dès la souscription et jusqu'au 31 décembre 2025: il n'y pas de délai d'attente et pas d'évaluation des statistiques de sinistres;

- 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-Pâtisseries, 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 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.;

- l'extension des couvertures des packs médicaux et davantage de produits sont à présent intégrés dans le Modulis Easy.



▶ Arnaud Martin
Director Marketing Property, Concepts & Sustainability, AG

«Nous proposons notre clause «30%», unique sur le marché: 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».

Mes voyages

Si voyager doit rester un plaisir, personne n'est, en effet, à l'abri d'un problème lors de son voyage (voire d'une annulation de son voyage pour cause, par exemple, d'une maladie ou d'un accident). Il vaut donc mieux être prévoyant et se protéger en souscrivant une assurance qui couvre toute une série de problèmes qui peuvent survenir lors d'un voyage : une assistance personne en cas d'accident ou d'une maladie, une hospitalisation, un rapatriement, une assistance véhicule en cas de panne par exemple, le vol de ses bagages, etc.

A ce titre, l'assurance voyage convient parfaitement car elle propose différentes couvertures qui permettent d'être indemnisé suite à un problème lors d'un voyage.

Mais avant de conclure un contrat d'assurance voyage, il faut bien évaluer les risques réels auxquels on risque d'être confronté lors de son voyage. Difficile en effet de comparer un trek à travers l'Australie à un séjour à la plage en Espagne. En fonction de la destination et du type de vacances, il est donc parfaitement possible de souscrire une assurance voyage «à la carte».

• À l'heure actuelle, **quelque 25 % des Belges disposent d'une assurance voyage.**

Il peut notamment s'agir d'une assurance annulation, d'une formule couvrant uniquement les pannes de voiture ou d'une assurance assistance voyage (assistance médicale et technique). Parfois, il s'agit d'un contrat combinant plusieurs couvertures. En tant que consommateur, on peut opter entre une couverture temporaire ou une couverture annuelle. Chaque consommateur opère un choix en fonction de ses besoins réels.

Malgré les nombreuses garanties intéressantes affichées par l'assurance voyage, les voyageurs ne souscrivent donc pas forcément ce type d'assurance.

L'argument invoqué est double : le coût jugé élevé d'une telle assurance par rapport au coût du voyage et la croyance que l'on est complètement couvert par le biais d'autres types d'assurances (par exemple, via sa carte bancaire ou son assurance hospitalisation).

• Les **assurances voyages** connaissent cependant un succès grandissant. Plusieurs volets peuvent être proposés :

- un volet annulation ;
- un volet capital accident voyage : indemnisation en cas de décès ou d'invalidité permanente après un accident à l'étranger ;
- un volet bagages ;
- un voyage de compensation est bien

souvent prévu : celui qui doit interrompre son voyage prématurément pour des raisons urgentes et est rapatrié, recevra une compensation.

Si le volet annulation est sans aucun doute le plus connu (particulièrement pour les couvertures «temporaires»), la garantie bagages constitue une garantie qui s'avère de plus en plus incontournable. En effet, le vol de bagages, mais plus encore leur «disparition» ou leur livraison tardive sur le lieu de destination impliquant des frais de première nécessité est, depuis plusieurs années, en constante augmentation.

• Dans le cadre d'une **assurance voyage**, la **garantie annulation** prévoit le remboursement des frais qui seraient facturés par l'organisateur du voyage, la compagnie aérienne ou l'agence de location, du fait de l'annulation du voyage par le client. L'objectif de cette garantie spécifique est de protéger financièrement l'assuré lorsque le voyage ne peut avoir lieu aux dates prévues, notamment en raison d'un décès, d'une maladie ou à la suite d'un cas de force majeure.

Dans près de 9 cas sur 10, l'annulation a lieu une semaine avant le départ. Or, au plus l'annulation est tardive, au plus les frais réclamés par l'organisateur de voyage, la compagnie de transport ou l'agence de voyage seront élevés... à tel point qu'ils peuvent atteindre 100% du montant du voyage.



L'impossibilité d'effectuer le voyage prévu peut résulter de nombreuses causes différentes. Figurent au premier rang de ces causes les raisons de santé (décès, maladie, complication, accouchement prématuré). Ces causes peuvent concerner l'assuré, mais également d'autres personnes qui n'accompagnent pas l'assuré lors du voyage : le conjoint, les parents ou apparentés jusque et y compris le deuxième degré, ainsi que la personne chez qui l'assuré allait loger à titre gratuit à l'étranger.

D'autres causes sont d'ordre professionnel (annulation des congés par l'employeur, licenciement, présence obligatoire pour remplacer une absence...), administratif (non obtention du visa), judiciaire (participation à un jury ou convocation comme témoin) ou familial (divorce, annulation du voyage de noces...).

• Précisons que l'**assistance** octroyée lors d'un voyage est fort étendue. Celle liée aux personnes peut notamment prévoir :

- un rapatriement en cas de maladie, d'accident ou de décès ;
- une prolongation ou une amélioration du séjour sur ordonnance médicale ;
- les frais de suivi médical en Belgique après un accident à l'étranger ;
- le transport d'un proche en cas d'hospitalisation à l'étranger ;
- les frais de recherche et de secours à l'étranger.

ALLIANZ ASSISTANCE

Allianz Assistance propose une assurance voyage et assistance fort complète : **ROYAL Service**.

Cette police constitue un ensemble de garanties telles qu'une assistance aux personnes et aux véhicules, l'annulation d'un voyage ou encore une assistance vélo (pour le vélo et la personne en cas de panne ou d'accident).

Citons entre autres :

• 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 (incluse d'office dans la police)** : application d'une franchise de 25% en cas d'annulation pour des raisons non mentionnées dans les conditions générales du contrat.

• **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.

• Précisons que des améliorations, uniques sur le marché, ont également été apportées au produit : dépannage à la demande d'une instance officielle (doublement du plafond à 500 EUR), intervention chez le dentiste (400 EUR), assistance juridique (300 EUR) et ski pass (400 EUR).



▶ Olivier Gordenne

Sales Director Belux,
Allianz Assistance

« Parmi nos spécificités, je note l'extension all risk, incluse d'office dans la police, avec application d'une franchise de 25% en cas d'annulation pour des raisons non mentionnées dans les conditions générales du contrat ».

Laurent Feiner

TROPHÉE DU COURTAGÉ 2024

Dans le cadre de la 20^e 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).

Ces courtiers ont été invités à voter pour la compagnie d'assurance qui a été la plus performante sur le marché, tenant compte à la fois de la qualité des produits et du service.

Pour la 11^e 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

• Quelle que soit 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 vigilante et en phase avec les évolutions 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.



► Edwin Klaps

Managing Director
Broker Channel, AG

« Plus que jamais, nous confirmons une stratégie ambitieuse, positive et stable. Notre devise est d'accompagner les courtiers dans leur croissance et renforcer leur position sur le marché grâce à une dynamique commerciale forte ».

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 leur 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 assurances 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.

• Selon Frédéric Van Dieren, directeur commercial, « AG continue de confirmer sa position sur le marché grâce à son innovation constante et sa qualité. Nous restons, 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 professionnel et proactif. Nos collaborateurs restent, plus que jamais, engagés à offrir un service de qualité, tant pour le courtier que pour le client final.

Cette année, AG célèbre son bicentenaire, 200 ans d'existence en Belgique. Plus que jamais, nous confirmons une stratégie ambitieuse, positive et stable. Nous croyons fermement à la devise de notre dernier Roadshow : Today, Tomorrow, Together. 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 ! ».

Laurent Feiner

LES TROPHÉES DE L'ASSURANCE

La 20^e édition des Trophées Decavi de l'Assurance Non-Vie, organisée par Laurent Feiner (DECAVI) et Muriel Storrer (AIMES & Co), a désigné ses lauréats.

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

• Ce jury était composé des personnes suivantes :

- **Jean-Marc Delporte**, Président du jury et Président honoraire du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie.
- **Katrien De Cauwer**, Partner Actuarial & CFO Consulting, EY.
- **Laurent Feiner**, Journaliste, CEO Decavi.
- **Sandra Lodewijckx**, Partner, Lydian.
- **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, Lydian 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).

RÉSoudre DES BESOINS SPÉCIFIQUES

• 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, locataire et copropriété

- MA MOBILITÉ

- Assurances RC Auto & Omnium
- Assurance Protection juridique Auto
- Assurance Moto
- Assurance Vélo

- MA RESPONSABILITÉ

Assurance RC vie privée

- MES DROITS

Assurance Protection juridique fiscale

- MES VOYAGES

Assurance Voyage et Assistance

- MON ENTREPRISE

- Assurance contre les Accident du Travail
- Risques Cyber
- Package d'assurances pour PME



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

« Les trophées DECAVI de l'assurance 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. »

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** ».

• 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.** Quoiqu'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, 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

Ce sont bien des solutions que l'assurance apporte pour tous les citoyens que nous sommes !

TROPHÉES de l'ASSURANCE NON VIE



Les assureurs ont été récompensés pour la qualité de leurs produits et services. Les lauréats 2024 sont :

MON HABITATION

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)



New Home Plan

Assurance Incendie (copropriétaires)



I.B.I.S. INSURANCE

COCOON of I.B.I.S.

Assurance Incendie (locataire)



Assurance Locataire

MA RESPONSABILITE

Assurance RC Vie privée



Belfius

Assurance familiale app-normale

MES DROITS

Assurance Protection juridique fiscale



Providis Protection Juridique Globale

MA MOBILITE

Assurance Auto (RC et Omnium)



Assurance Auto

Assurance Protection juridique Auto



Protection Juridique Auto Article 1

Assurance Moto



Assurance Moto (P&V & Vivium)

Assurance Vélo



Belfius

Assurance Vélo

MES VOYAGES

Assurance Voyage et Assistance



ROYAL Service

MON ENTREPRISE

Assurance Accidents du Travail



Assurance Accidents du Travail

Package PME



Modulis Easy

Cyberrisk



CyberClear by Hiscox

DIGITAL



Allianz Medical Plan



Instant Coverage Check Auto par Axel

INNOVATION



Insurance, but different

PREVENTION



ENGAGEMENT SOCIÉTAL



MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE



Votres Courtier
Votre meilleure Assurance

"Les temps changent"



"Being a woman should not be a risk"

TROPHEE DU COURTAGE



INFOS

Aimes & Co - e-mail : muriel.storrer@aimesco.net
Decavi - e-mail : laurent.feiner@decavi.be; www.decavi.be

INFOS