

ASSURANCES

MAGAZINE

TROPHÉES DE L'ASSURANCE NON-VIE 2025: LES LAURÉATS

L'ASSURANCE
COUVRE TOUS
LES BESOINS



On brûlait d'envie de vous en parler.

Cette année, **CBC Assurances** remporte 3 Trophées Decavi* qui récompensent les meilleurs produits d'assurances du marché belge. Une vraie preuve de fiabilité pour vous. Une fierté pour nous.



Assurance Incendie Propriétaire

Une formule "Tous Risques Sauf" afin de protéger votre maison, même face à l'imprévu.



Assurance Incendie Locataire

Responsabilité locative et contenu bien couverts, avec des options selon vos besoins.



Prix de l'innovation pour Kate

Alertes météo, déclaration de sinistre rapide, IA pour un traitement plus fluide.



LES TROPHÉES
DE L'ASSURANCE



Pour plus d'information sur ces produits, rendez-vous sur cbc.be/assurance-incendie-propretaire et cbc.be/assurance-incendie-locataire.

* Un jury indépendant se prononce sur différents critères tels que les caractéristiques des produits ou leur innovation et décerne autant de trophées que de catégories d'assurances retenues. Pour plus d'informations, consultez le site decavi.be.
La Police habitation CBC pour le propriétaire et pour le locataire sont des produits de CBC Assurances, dénomination commerciale de KBC Assurances SA.

Editorial

ENVIRONNEMENT GÉOPOLITIQUE ANXIOGÈNE

Les Trophées DECAVI 2025 de l'assurance non-vie en sont à leur 21^e édition. L'objectif est de couronner les meilleurs produits d'assurance non-vie. Cette année encore, l'environnement est encore plus anxio-gène que jamais...

Risques géopolitiques

Au moment où nous écrivons ces lignes, les États-Unis pesaient de tout leur poids pour diminuer leur aide militaire à l'Ukraine. C'est un retournement complet de la politique adoptée par le président Trump, par rapport à son prédécesseur Jo Biden. L'agresseur russe se frotte les mains et n'en croit pas ses yeux...

Le risque géopolitique actuel n'est pas bon pour le secteur de l'assurance : c'est l'un des risques majeurs auquel les assureurs et les réassureurs doivent faire face, avec le risque climatique et les cyberattaques.

En 2022, 60% des pays étaient soumis à des sanctions financières affectant le secteur de l'assurance. Ces risques géopolitiques ont un impact économique sur le secteur à l'échelle mondiale. La violence politique entraîne une augmentation des pertes assurées liées aux grèves, émeutes et mouvements populaires.

Mais c'est le changement climatique qui est considéré comme le principal risque auquel le secteur de l'assurance est actuellement confronté. Selon le réassureur Swiss Re, les pertes assurées engendrées par les catastrophes naturelles ont dépassé, en 2023, la barre des 100 milliards USD pour la 4^e année consécutive. Plus de 50% de

ces dommages sont provoqués par les inondations, la grêle et les incendies.

Transformation digitale

L'autre défi pour les assureurs est de nature technologique : l'introduction de l'intelligence artificielle va permettre des gains de productivité importants, mais elle pourrait toutefois donner naissance à de nouveaux risques. A cela s'ajoute, la demande de couverture contre les cyberattaques qui reste toujours limitée, malgré l'ampleur et le nombre croissant des piratages informatiques.

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 des changements en ligne dans leurs contrats lorsque leur situation évolue, etc. Le « chat vidéo » devient également 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).

Grâce à l'analyse des données comportementales et historiques, les assureurs peuvent anticiper les besoins des clients et leur proposer des produits ou des services avant même qu'ils ne se rendent compte de leur nécessité.

Mais en prenant en compte les besoins de leurs assurés. C'est tout le défi posé par une digitalisation, par définition, moins axée sur l'humain...

Laurent Feiner - CEO, Decavi

SOMMAIRE

Edito 03

Faire de l'assurance autrement 04

L'assurance couvre tous les besoins du commun des mortels 06

- Ma mobilité 07

- Mon habitation 10

- Ma responsabilité 12

- Mon animal de compagnie 13

- Mes droits 14

- Mon entreprise 15

- Mes voyages 18

L'innovation au service de l'assurance 19

Trophée du courtage 22

Trophées de l'Assurance 23

Ours

SUPPLÉMENT GRATUIT À LA LIBRE BELGIQUE – LA DH – L'AVENIR – AVRIL 2025



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 : © ADOBESTOCK / SHUTTERSTOCK

IMPRIMÉ PAR : REMY ROTO / EDITEUR RESPONSABLE : FRANÇOIS LE HODEY / RUE DES FRANCS 79 – 1040 BRUXELLES - TÉL.: 02/211 31 44 – FAX: 02/211 28 20

FAIRE DE L'ASSURANCE AUTREMENT

La prévention vise à réduire le coût humain et financier : à ce titre, elle constitue un véritable levier de performance au service des assurés. Les assureurs prennent de nombreuses initiatives au niveau de la sécurité routière, de l'habitation (et notamment du vol), de la sécurité au travail ou encore de la santé.



Début 2024, le secteur de l'assurance a entamé un nouveau partenariat dans le domaine de la prévention. Comme on le sait, Assuralia (qui représente les assureurs au niveau national) et les assureurs auto ont une expérience de plusieurs décennies dans la prévention des accidents de la circulation, avec comme principale vitrine le partenariat scellé dans le cadre des **campagnes BOB**.

Une nouvelle initiative a été prise en collaboration avec les assureurs santé : la prévention des problèmes de santé mentale chez les enfants et les jeunes. Assuralia s'engage aux côtés de deux organisations très respectées. Du côté néerlandophone, le secteur s'associe au projet « **Expeditie Geluk** » du Vlaams Instituut Gezond Leven qui promeut le bien-être mental dans les écoles primaires. Du côté francophone, la fédération soutient via le **CRéSaM** (Centre de Référence en Santé Mentale) des formations et des actions de sensibilisation pour le personnel enseignant des écoles. Ces deux projets ont pour but de créer au

sein des écoles un environnement exerçant une influence positive sur le bien-être mental. « Expeditie Geluk » utilise à cette fin une approche ludique, tandis que le CRéSaM met l'accent sur la détection précoce d'éventuels problèmes.

- Outre le fait de proposer des solutions d'assurances, les assureurs se doivent de **communiquer** de manière empathique sur la politique de prévention qu'ils mènent 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 socialement** également. Car l'assureur s'investit de plus en plus dans la résolution de problèmes sociétaux : le vieillissement de la population, les problèmes liés à une meilleure mobilité, l'écologie, la gestion d'une crise sanitaire...

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 la campagne publicitaire proposée par l'assureur **AXA Belgium**.

Partenaire de **Nafi Thiam** depuis 2019, AXA l'encourage à performer en tant qu'athlète (et au-delà). Nafi incarne la signature de

marque « Know You Can ». Accompagnée du slogan **"Le soutien, ça vaut de l'or"**, elle bénéficie d'un capital confiance supplémentaire, ce qui lui permet de dépasser ses limites lors des compétitions.

A travers cette campagne, AXA souhaite se rapprocher du cœur et de l'âme de chaque Belge, en rendant la marque plus émotionnelle, plus inspirante et plus humaine. L'originalité de cette campagne publicitaire se base sur des images fortes, une musique emblématique et un slogan puissant : 'Le soutien, ça vaut de l'or'.

Le film montre Nafi Thiam reproduire la plupart des disciplines de l'heptathlon portée par une série de danseurs qui l'accompagnent dans l'exécution de ses mouvements. Des mouvements décuplés par la force que la jeune femme peut avoir parce qu'elle se sent soutenue. Les danseurs l'emmènent vers des sommets, illustrés dans le spot par des images d'archive des exploits de la championne. Quant à la bande-son, c'est "Girl on fire" d'Alicia Keys qui a été choisie.



► Luc Latour

Head of Brand, Social & Media, AXA Belgium

"A travers notre campagne "Le soutien, ça vaut de l'or", nous désirons rendre la marque plus émotionnelle, plus inspirante et plus humaine".

La prévention au service de la santé et la sécurité au travail...

Mieux vaut prévenir que guérir : c'est pourquoi la prévention est très importante pour AG. Et cela se traduit à la fois par des informations disponibles en permanence sur les canaux de l'assureur et de ses partenaires de distribution, mais aussi par des partenariats et des campagnes spécifiques et ciblés. L'objectif est de sensibiliser, de faire prendre conscience de certains risques, de conseiller, mais également de fournir des informations exploitables et de montrer explicitement aux gens ce qu'ils peuvent faire pour prévenir les accidents.

La plateforme de prévention d'AG vise à aider les entreprises à élaborer et à mettre en œuvre des politiques de prévention efficaces : elle offre un large éventail d'informations, d'outils et de services pour promouvoir et **améliorer la sécurité et la santé au travail**.

La prévention des accidents du travail constitue une réelle priorité :

- conseils et outils : AG propose des conseils et des outils pratiques pour prévenir les accidents du travail. Il s'agit non seulement d'informations de base sur les aspects politiques et juridiques, mais aussi d'informations pratiques et de lignes directrices sur les aspects les plus importants de la politique de prévention

d'une entreprise (par exemple, sur les déplacements domicile-travail, le télétravail, les accidents graves, les enquêtes sur les accidents, etc.);

- documents à remplir : divers modèles et formulaires sont disponibles et peuvent être utilisés par les entreprises pour documenter et contrôler leur politique de prévention ;
- campagnes et affiches : les entreprises peuvent utiliser des campagnes et des affiches prêtes à l'emploi pour sensibiliser leurs employés.



▶ Tom Aelterman

Enterprises Non-Life Safety
Consultant, AG

"Chez AG, la prévention des accidents du travail constitue une réelle priorité".

Engagement sociétal : un must pour les assureurs

La durabilité et le changement climatique sont souvent évoqués dans l'engagement sociétal. Mais 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.

En tant que leader du marché dans le secteur de l'assurance en Belgique, l'objectif à long terme d'AG est d'**avoir un impact positif sur la société** et de continuer à la développer et à l'améliorer par le biais de différentes initiatives concrètes :

- investir dans les maisons de retraite : en 2022, AG a acquis Anima, un groupe belge actif dans les soins de qualité aux personnes âgées. Cet investissement permet également aux clients qui investissent dans des produits de type Branche 21 de participer à cette classe d'actifs ;

- investir dans les écoles : l'investissement de quelque 400 millions d'euros permettra d'accueillir près de 20.000 élèves. En s'engageant dans ce projet, AG et AG Real Estate confirment leur ambition de contribuer activement à une société meilleure, en investissant dans l'éducation et dans l'avenir de nos enfants ;

- développer un écosystème au niveau de la conduite électrique : avec ses partenaires Touring, Optimile et Homeras, AG propose une gamme complète pour faciliter la transition vers la mobilité électrique, ainsi que pour faire disparaître la frilosité de la conduite électrique : un package comprenant l'installation d'une station de recharge (par Homeras), un abonnement de recharge (par Optimile), une assistance sur la route (par Touring : par exemple, avec un chargeur d'appoint pour recharger rapidement une voiture après une batterie déchargée), et bien sûr une assurance adaptée avec une couverture complète de la station de recharge.

Enfin, AG offre également une réduction de 10% sur la prime annuelle RC et/ou (mini-) omnium lors de la souscription d'un nouveau contrat RC Auto pour un véhicule électrique ou hybride. C'est d'ailleurs non seulement valable pour l'Auto, mais aussi pour l'habitation, où le client reçoit une réduction sur le contrat d'assurance lorsque la maison ou le bâtiment dispose d'un score énergétique vert ou d'une installation d'énergie renouvelable.



▶ Frédéric Van Dieren

Commercial Director, AG

"L'objectif à long terme d'AG est d'avoir un impact positif sur la société et de continuer à la développer et à l'améliorer par le biais de différentes initiatives concrètes".

Laurent Feiner

AVA
Assurances

Nafi Thiam
Ambassadrice AXA

**Le soutien,
ça vaut
de l'or**

Quand on est bien entouré,
on gagne en confiance pour
repousser ses limites. Quel que soit
le projet que vous entreprenez,
chez AXA, vous trouverez le
soutien et les conseils qui feront
toute la différence pour vous.

Know You Can

L'ASSURANCE COUVRE TOUS LES BESOINS

du commun des mortels

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. Les assureurs mentionnés dans ce dossier ont été désignés lauréats de l'édition 2025 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, on se prend d'affection pour son chien ou son chat...

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 **animaux de compagnie** (chien, chat) ;
- 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

• **La mobilité dans notre pays constitue un sujet préoccupant.** La congestion routière atteint des niveaux alarmants, avec un coût de plus de 2 milliards, la qualité de nos infrastructures pose question et nos objectifs environnementaux sont loin d'être atteints. Or, une économie prospère a besoin d'une mobilité durable et performante.

Le défi le plus important est d'**investir dans les infrastructures de transport** (routières, ferroviaires, fluviales ou aéroportuaires) : elles constituent le socle de la mobilité et de l'économie. Elles doivent être entretenues, modernisées, voire développées. Et, plus important encore, les partenaires sociaux demandent une approche interfédérale, où les Régions et le niveau fédéral collaborent sur la base d'une vision commune. Pour financer de tels projets, les partenaires sociaux suggèrent de faire appel à des partenariats public-privé comme solution attractive permettant de mobiliser des fonds privés, tout en assurant la gestion publique de ces infrastructures.

Autre défi de taille : la fiscalité. Sur la base d'une approche interfédérale, il faut pouvoir déployer une **fiscalité pour l'ensemble des véhicules** sur la route (voitures, camions, camionnettes, motos) modulant la charge à supporter en fonction des déterminants réels des coûts collectifs générés (pollution atmosphérique, congestion ou coût de l'infrastructure). Un tel système pourrait prendre la forme d'une redevance kilométrique.

• 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. 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.

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

"Notre assurance auto inclut la garantie gratuite RC Max qui indemnise jusqu'à 250.000 euros les blessures du conducteur".

AEDES

• **L'assurance protection juridique auto «Protection juridique Pn1» d'Aedes** (il s'agit d'un souscripteur mandaté) s'engage (dans les limites contractuelles) à fournir des services et à supporter des frais dans le but de défendre les intérêts de l'assuré, que ce soit dans le cadre d'un règlement amiable, d'une procédure administrative, judiciaire ou autre.

Ce qui caractérise la formule d'Aedes, c'est ce principe unique de garantie la **«meilleure du marché»**, prévue à l'article 5 des conditions générales, qui permet à Aedes d'offrir à ses assurés la meilleure protection juridique Auto. En effet, en cas de sinistre, Aedes s'aligne sur d'éventuelles meilleures conditions générales que l'assuré pourrait trouver sur le marché belge.

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



► **François Ronvaux**

Administrateur délégué,
Aedes

“En cas de sinistre, Aedes s’aligne sur d’éventuelles meilleures conditions générales que l’assuré pourrait trouver sur le marché belge”.

2. Ma moto

• Un nombre croissant de navetteurs opte pour les avantages de la moto ou du scooter. Mais les motards restent fort exposés au danger dans la circulation. Il est donc important de maîtriser correctement le code de la route et les règles spécifiques aux deux-roues pour pouvoir prendre la route en toute sécurité.

• 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.

• **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.

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 du groupe P&V (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 ou coque de protection, 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 un **pionnier 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.

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.



► Pierre Creuven

Directeur Business
Development Non-Life,
Groupe P&V

"Au niveau du volet mobilité, nous proposons une assistance pour faire face à tous les imprévus, que ce soit suite à un accident, une panne ou le vol de la moto".

3. Mon vélo

• **Le vélo est une réelle valeur ajoutée pour le secteur économique de notre pays** : il rapporte à la santé, au climat, à l'environnement et à l'économie belge. Pour la première fois, une étude commanditée par le SPF Mobilité quantifie l'emploi et la valeur ajoutée de ce secteur économique pour

la Belgique. Soit, pas moins de 951 millions EUR de valeur ajoutée nette et 17.344 emplois. Avec une croissance supérieure à la moyenne et des scénarios prometteurs pour l'avenir.

Ceci est possible grâce à trois éléments : le tourisme à vélo, les infrastructures cyclables et la vente de vélos. En 2023, 619.605 vélos ont été vendus dans notre pays. Pour la première fois, les ventes de vélos électriques ont dépassé celles des modèles traditionnels. La part croissante des vélos électriques dans les chiffres de vente entraîne une tendance à la hausse du chiffre d'affaires.

Ces chiffres ne sont pas étonnants car **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).

• 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 tous les types de vélos, électriques ou non : vélos de ville, speed pedelec, vélos de course, mountain bikes, 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 dans toute l'Europe géographique).

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-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 assurée durant 24 mois : pendant les 2 ans qui suivent l'achat (neuf ou d'occasion), 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 sacoches et paniers, les 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 toute l'Europe géographique, en cas de problème mécanique, problème de batterie (y compris une batterie plate), phare défectueux, accident, 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

"Nous octroyons une assistance dans toute l'Europe géographique".

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.

CBC ASSURANCES

L'assurance incendie propriétaire proposée par **CBC Assurances** est une police dans laquelle l'habitation est assurée selon le principe du « Tous Risques Sauf », ce qui veut dire que tout est couvert sauf ce qui est exclu. Et la liste des exclusions est réduite à sa plus simple expression.

Le contenu de l'habitation est, en outre, assuré contre tous les dommages possibles, à condition qu'ils soient inattendus pour l'assuré et qu'ils s'élèvent au minimum à 1.250 EUR. Grâce à l'option vol, tous les dommages résultant d'un vol ou d'une tentative de vol sont également couverts.

L'assurance du contenu (également applicable au locataire) comprend les éléments suivants :

- le contenu est assuré par défaut jusqu'à 200.000 EUR ;
- les véhicules à moteur sont toujours assurés par défaut (jusqu'à 30.000 EUR par véhicule) ;
- le vandalisme est assuré par défaut, même si aucune assurance vol n'a été souscrite ;
- il n'y a pas de limite d'indemnisation spécifique pour les biens situés à l'extérieur d'un bâtiment ;
- le matériel médical utilisé par l'aidant proche est également assuré si les dommages s'élèvent à au moins 250 EUR ;
- l'eau et le mazout qui s'écoulent des installations de chauffage et des citernes associées sont assurés (eau à partir de 100 m³ et mazout jusqu'à 20.000 litres) ;
- les animaux domestiques sont assurés dans le monde entier.

En fonction de ses besoins, on peut compléter sa police en y ajoutant les assurances suivantes : assurance vol du contenu de l'habitation, jardin, piscine, pollution à la suite de fuites de la citerne à mazout (assainissement du sol) et une assurance pour le maître d'ouvrage.



CBC ASSURANCES

• Le bail est une matière régionalisée, et non plus fédérale. Il appartient donc à chaque région de déterminer ses propres règles relatives aux baux d'habitation.

• A **Bruxelles**, notons la nouveauté suivante : l'ordonnance du 4 avril 2024, modifiant le Code bruxellois du logement en vue de concrétiser le droit au logement, prévoit à l'article 18 l'insertion d'un nouvel article 220/1 Assurance contre l'incendie et les dégâts des eaux dans le Code bruxellois du logement.

Le nouvel article stipule que le locataire répond de l'incendie et du dégât des eaux à moins qu'il ne prouve que ceux-ci se sont déclarés sans sa faute. Il prévoit que le locataire est tenu de souscrire une assurance couvrant sa responsabilité en matière d'incendie et de dégâts des eaux préalablement à son entrée dans le bien pris en location. Si le locataire ne fournit pas de preuve de paiement des primes dans le mois suivant l'entrée dans les lieux ou ultérieurement sur demande du bailleur, ce dernier pourra faire inclure une clause d'abandon de recours dans sa propre assurance incendie et répercuter les coûts que cela entraîne au locataire.

La nouvelle disposition n'est applicable qu'aux baux conclus ou renouvelés à partir du 1er novembre 2024.

• 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.

• **CBC Assurances assure également la responsabilité du locataire** : cela signifie que l'assureur rembourse les dommages accidentels occasionnés par la faute du locataire à l'habitation, à l'exclusion des dommages dus à l'usage tels que les dépôts de calcaire sur les sanitaires.

Pour le reste, nous renvoyons à ce qui a été dit ci-dessus : l'assurance incendie locataire est une vraie «Tous Risques Sauf», ce qui veut dire que tout est couvert sauf ce qui est exclu. Le contenu est assuré de manière très large (voir les points spécifiques en page 10).

En option, une assurance assainissement du sol peut être souscrite : le montant d'indemnisation est fort élevé en cas de pollution dû au mazout (jusqu'à 60.000 EUR et sans franchise).



► Jan Van Hove

Directeur général Assurances,
CBC Assurances

“Le contenu de l'habitation est assuré contre tous les dommages possibles, à condition qu'ils soient inattendus pour l'assuré et qu'ils s'élèvent au minimum à 1.250 EUR”.

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 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.

• 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 syndic 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**

Administrateur délégué - CEO,
I.B.I.S. Insurance

"Notre formule est de type "Tous Risques sauf": tout est couvert, sauf ce qui est exclu. La liste des exclusions est assez limitée".

Ma responsabilité

• **L'assurance familiale** a pour objet de couvrir les conséquences financières, parfois très importantes, de dommages découlant de la responsabilité extracontractuelle de la vie privée, à l'exception des risques soumis à une assurance rendue légalement obligatoire (par exemple, l'assurance RC Auto).

L'assurance RC familiale ou vie privée est conseillée, même si on n'a ni enfants, ni ani-



maux. Nul n'est en effet à l'abri d'un acte malencontreux, d'une faute d'attention, d'une imprudence provoquant un dommage. De même, personne ne peut être certain que ses enfants, ses animaux domestiques, etc. n'occasionneront pas de dégâts.

• 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.

• 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.

GROUPE P&V (P&V ASSURANCES ET VIVIUM)

• 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.

• Le **Groupe P&V (P&V Assurances et Vivium)** propose des garanties étendues dans le cadre de son assurance familiale: une garantie Bob incluse dans le contrat, une couverture jusqu'à 10 chevaux, un volet dommages aux biens confiés couvert dans la garantie de base, etc.

Mais le contrat a récemment été actualisé afin de répondre aux évolutions de la société:

a) extension optionnelle de la notion d'assuré au cohousing: le cohouser est défini comme toute personne résidant sous le même toit et à la même adresse postale que le preneur d'assurance et qui ne font pas partie de son foyer. La compagnie étend donc sa couverture à maximum trois cohousers, en plus du preneur d'assurance et de son foyer. Les cohousers sont considérés comme des tiers entre eux (sauf s'ils forment eux-mêmes un foyer) et vis-à-vis du preneur d'assurance, ce qui permet de faire jouer l'assurance plus facilement;

- b) couverture des habitations « légères » : tiny houses (petites habitation « miniature »), cabanes, tentes, caravanes et roulottes, yourtes, habitations flottantes fixée à quai. Sont également couverts les ateliers à usage personnel et cabines de plage en-dehors de la résidence du foyer ;
- c) couverture des assurés occasionnels, et notamment les jeunes au pair et les réfugiés accueillis temporairement au foyer du preneur d'assurance.



► Pierre Creuven

Directeur Business Development
Non-Life, Groupe P&V

“Notre assurance RC familiale couvre le cohousing, les habitations « légères » et les ateliers à usage personnel”.

Mon animal de compagnie

Les nouvelles tendances soulignent l'importance du lien entre l'animal de compagnie et son maître et, de plus en plus, le rôle que joue un animal de compagnie au sein de la famille. Avec les soins prodigués de plus en plus performants, les animaux de compagnie vivent beaucoup plus longtemps et en meilleure forme. Toutefois, la visite chez un vétérinaire coûte de plus en plus cher. De plus, quand il s'agit de frais médicaux, frais d'hospitalisation, d'intervention chirurgicale, il n'y a pas d'intervention de la mutuelle, comme c'est le cas pour les humains.

D'où l'intérêt de souscrire une assurance spécifique pour couvrir ce type de frais.

Rappelons que l'assurance familiale couvre les animaux qui sont considérés comme des animaux de compagnie, des animaux de basse-cour ou du bétail.

BELFIUS DIRECT ASSURANCES

Pour un prix des plus concurrentiels, **Belfius Direct Assurances** propose une solution “à la carte” dans le cadre de son assurance animaux de compagnie (Bronze, Argent et Or : cette dernière propose un remboursement illimité des frais vétérinaires lorsque l'animal est malade ou blessé et la garantie joue à l'étranger), avec des prestations spécifiques par rapport au marché.

En cas de souscription de la formule Argent ou Or, les prestations complémentaires suivantes sont prévues :

- compensation en cas de décès du chien ou du chat à la suite d'une maladie ou d'un accident jusqu'à 400 EUR (Argent) et jusqu'à 750 EUR (Or) ;
- compensation des frais de publicité locale jusqu'à 400 EUR (Argent) et jusqu'à 750 EUR (Or) en cas de vol ou fugue de l'animal ;
- compensation pour les frais de garde jusqu'à 400 EUR (Argent) et jusqu'à 750 EUR (Or) de l'animal dans un chenil ou une pension pour animaux. Cette garantie s'applique en cas d'hospitalisation de plus de 4 jours du preneur d'assurance ou d'un membre du ménage ;
- compensation pour les frais d'annulation non récupérables pour des vacances réservées jusqu'à 750 EUR (Argent) et jusqu'à 2.000 EUR (Or). Cette garantie s'applique si l'animal, dans une période de 7 jours avant le départ, doit subir une opération vitale urgente et que l'on est forcé d'annuler son voyage pour ce motif.

Si l'on opte pour la formule Or, les frais vétérinaires sont également couverts durant le séjour à l'étranger de moins de 3 mois, à condition que le traitement ne puisse pas attendre le retour en Belgique.



► Sander Van Lombeek

Domain Director
Individuals-Non-Life
Insurance, Belfius Direct
Assurances

“Pour un prix des plus concurrentiels, nous proposons une solution “à la carte” dans le cadre de notre assurance animaux de compagnie avec des prestations fort spécifiques”.



Mes droits

• L'utilité d'une **assurance protection juridique** n'est plus à démontrer : supposons que l'on soit poursuivi pour excès de vitesse, que sa maison soit endommagée par un tiers et que l'on désire être indemnisé, que l'on soit licencié pour une faute grave sans motif justifié, etc.

Grâce à l'assurance protection juridique, il est possible d'obtenir des informations sans aucune obligation. Si d'autres mesures doivent être prises par la suite, l'assureur sera en mesure de nous guider et de veiller à nos intérêts pour obtenir un règlement à l'amiable ou pour avoir accès à la justice et à d'autres procédures judiciaires. De plus, on bénéficie d'une protection financière.

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.

• 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.

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.

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 automobiles, 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 loca-

taire 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

"Les montants assurés sont considérablement plus élevés que ce que prévoit la loi, avec des délais d'attente beaucoup plus courts et des seuils d'intervention inférieurs à ceux indiqués dans la loi".

Mon entreprise

1. Accident du travail

Dans une carrière professionnelle, il peut malheureusement arriver d'être victime d'un accident du travail. Dans ce cas, il faut le signaler immédiatement à son employeur. C'est l'assureur, et non l'employeur, qui décide si l'accident est bien un accident du travail.

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

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 tra-

vail. Ainsi, un accident survenu alors que la victime a quitté l'entreprise sans autorisation pendant les heures du 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.



► Valérie Kriescher

Head of B2B Products & Marketing, Ethias

“Les victimes d'accidents graves se voient proposer un programme de réinsertion professionnelle spécifique”.

- 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

EASI ET CYBER SECURITY MANAGEMENT, PARTENAIRES DES ASSUREURS POUR RENFORCER LA RÉSILIENCE NUMÉRIQUE

À l'ère de la digitalisation accélérée, les cyberattaques représentent une menace majeure pour toutes les entreprises, y compris dans le secteur des assurances. Dans ce contexte, Easi et Cyber Security Management, deux acteurs belges reconnus dans les domaines de l'IT et de la cybersécurité, accompagnent les assureurs et leurs clients face aux risques cyber.

C'est dans cette optique que Easi et Cyber Security Management ont remis conjointement le prix de la catégorie « Assurance Cyber Risk » aux Trophées DECAVI de l'assurance, une reconnaissance qui souligne l'importance stratégique d'une couverture cyber efficace, mais surtout bien intégrée dans un dispositif global de prévention et de réponse aux incidents.

Les assurances jouent un rôle crucial pour les organisations ciblées par des cyberattaques. En plus d'offrir un soutien financier, elles les connectent à des experts reconnus, comme Easi, réputée pour son efficacité et sa rapidité d'intervention. Être présents à cette remise de prix témoigne de la reconnaissance nationale de l'expertise des deux partenaires. De plus, Easi a obtenu la certification internationale FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams), confirmant son engagement à offrir des services d'excellence. Cyber Security Management a, pour sa part, obtenu la certification ISO 27001 : 2022 et l'habilitation de sécurité « National Secret », octroyée par l'Autorité Nationale de Sécurité. Une preuve supplémentaire de l'excellence belge dans la cybersécurité.

Easi et Cyber Security Management observent une prise de conscience accrue des entreprises en matière de cybersécurité, notamment via des démarches de mise en conformité. Toutefois, souscrire à une assurance Cyber Risk reste essentiel pour couvrir les impacts financiers d'une cyberattaque.

Bien que notre philosophie commune demeure « mieux vaut prévenir que guérir », nous avons tissé des liens solides avec les assureurs cyber pour répondre rapidement et efficacement à toute attaque. Nos services dépassent les aspects techniques : grâce à une cellule de crise spécialisée, des processus automatisés et des experts formés à la communication en situation de crise, nous garantissons un accompagnement rapide et complet à nos clients.

Assureurs et experts doivent désormais avancer ensemble pour construire un écosystème de confiance. Car face aux cybermenaces, c'est bien la coopération entre prévention, protection et assurance qui fait la différence.



► Ludovic Lo Brutto

Executive Sales
Manager, Easi



► Peter Braem

CEO, Cyber Security
Management

2. Risques Cyber

Actuellement, le système financier mondial fait face à des cyberrisques considérables et croissants sous l'effet de l'accélération de la transition numérique et de l'exacerbation des tensions géopolitiques. Les procédures et dispositifs de gouvernance au sein des sociétés doivent évoluer en conséquence.

• Notre société est de plus en plus connectée, et donc également dépendante, de cyber-réseaux. Et 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.

Le nombre de cyberattaques a plus que doublé depuis la pandémie de Covid-19. Les pertes directes enregistrées par des sociétés victimes de cyberattaques ont été jusqu'ici relativement modérées, mais certaines ont tout de même payé un tribut beaucoup plus lourd.

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



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 ;
- prise en charge des coûts supplémentaires liés aux aménagements de l'immeuble de la victime si ces aménagements sont médicalement nécessaires suite à l'accident couvert ;
- prise en charge des frais supplémentaires d'adaptation du véhicule de la victime rendus nécessaires par l'accident couvert.

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.

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

Director Belgian Branch,
Hiscox Belgium

“Hiscox propose une assistance sans franchise avec un panel d'experts dédiés, disponible 24 heures sur 24”.

3. Mon Package

Un indépendant cherche à optimiser son temps pour pouvoir se consacrer pleinement à son activité et à ses clients. L'activité professionnelle du dirigeant d'entreprise d'une PME est bien souvent une passion : il préfère consacrer son énergie à réaliser ses objectifs plutôt que de perdre son précieux temps avec des lourdeurs administratives. **Le package d'assurance lui facilite donc grandement la vie.**

Les avantages sont évidents :

- simplicité administrative maximale grâce à un dossier unique, une prime unique globa-

lisée (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.

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 2025 et le 1er janvier 2026 bénéficieront d'un Bonus Modulis immédiat et garanti de 10% dès la souscription et jusqu'au 31 décembre 2026 : il n'y a 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 domiciliation ;

- la **clause «30%»**, unique sur le marché, pour la Top Commerce, la Formule RC, la Formule 24 et Accidents du travail forfait : concrètement, si l'activité complémentaire d'un assuré ne représente pas plus de 30% du chiffre d'affaires de son activité principale, son assurance la couvre également ;

- **8 packs dédiés** avec des garanties spécifiques à l'activité du client professionnel : le Pack Modulis Coiffeur, le Pack Modulis Boulanger-Pâtissier, le Pack Modulis Magasin d'alimentation, le Pack Modulis Restaurant, le Pack Modulis Kinésithérapeute, le Pack Modulis Dentiste, le Pack Modulis Pharmacie et le Pack Médecin généraliste ;

- un **service gratuit de recouvrement de créances** : les clients 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 un service gratuit de recouvrement de créances : AG aide ses clients Modulis à recouvrer les factures impayées de leurs clients”.

Mes voyages

- On aime quasiment tous voyager. Dans ce cadre, la majorité des Belges considère qu'il est **important d'être bien assuré** en cas de problèmes de santé pendant le voyage ainsi qu'en cas de problèmes qui affecteraient les membres de la famille restés dans le pays d'origine (75%). Il en va de même pour l'assistance en cas de problèmes à domicile (71%), pour l'assistance en cas de panne (69%), pour l'assistance en cas d'accident de la circulation (65%) et pour l'assurance bagages (52%).
- Les **assurances voyages** connaissent 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.

- **L'assistance** octroyée lors d'un voyage est également fort étendue. Celle liée aux personnes peut notamment prévoir :

- un rapatriement en cas de maladie, d'accident ou de décès ;
- 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.

ALLIANZ PARTNERS

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

La 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 ;
 - 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.
- Interruption de voyage : celui qui doit interrompre son voyage prématurément pour des raisons urgentes 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.
- Annulation All risk (incluse d'office dans la police) : en cas d'annulation pour des raisons non mentionnées dans les conditions générales, une franchise de 25% sera d'application.
- Bagages : indemnisation en cas de vol ou d'endommagement jusqu'à 2.500 EUR par

personne et 625 EUR par personne en cas de retard de bagage.

- Capital accidents de voyage : indemnisation jusqu'à 12.500 EUR par personne en cas de décès ou d'invalidité permanente après un accident.
- Assurance véhicule toute l'année, incluant une voiture de remplacement (5 jours en Belgique et 15 jours à l'étranger).
- Annulation de «Event ticket» : jusqu'à 500 EUR par personne.
- Assistance vélo dans toute l'Europe.
- Rachat de la franchise en cas de location d'une voiture ou d'une moto : 2.000 EUR.
- Précisons que des améliorations ont 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 : 1.250 EUR ;
 - activité sportive manquée (par exemple : ski, plongée) : 400 EUR ;
 - extension de séjour : 7 nuits à 100 EUR par personne ;
 - nouvelles raisons valables qui donnent droit à la couverture annulation ou à un voyage de compensation.



▶ Shima Heydari

Managing Director Benelux
& Nordics, Allianz Partners

“Nous intervenons en cas d'annulation pour des raisons non mentionnées dans les conditions générales du contrat, moyennant application d'une franchise de 25%”.

Laurent Feiner



L'INNOVATION au service de l'assurance

• **Les assureurs sont désormais contraints d'innover pour assurer leur survie**, mais la difficulté est de savoir quelle stratégie suivre pour innover. Pour y arriver, les assureurs nouent de plus en plus de partenariats avec de nouveaux venus issus du secteur technologique qui les aident à accélérer leur développement.

Il s'agit d'un levier essentiel pour renforcer l'agilité et la réactivité des acteurs traditionnels face, notamment, aux nouvelles attentes des clients. Mais l'utilisation des données ou de l'intelligence artificielle (IA) amène des questions d'éthique et un besoin de répondre à la réglementation de plus en plus pesante.

Côté transformation, on note une vraie révolution via l'IA alors que l'internet des objets (internet of things) offre aux assureurs une gestion proactive des risques et une plus grande personnalisation de leurs offres.

• L'innovation consiste à proposer des services qui permettent aux clients de mieux comprendre quelles solutions efficaces peuvent répondre à leurs besoins. La flexibi-

lité 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.

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.

Nous reprenons deux exemples d'innovations proposées par AXA Belgium et CBC Assurances.

AXA BELGIUM

L'assureur a lancé, au niveau mondial, le **Mind Health Self-check**, un outil scientifiquement prouvé qui permet à chacun de mesurer et d'améliorer son bien-être mental. Cet outil est disponible dans 10 langues, sur axa.com ainsi que sur les sites des entités locales, donc en Belgique sur axa.be.

Alors que 30% des demandes d'intervention en incapacité de travail sont dues à des problèmes de santé mentale, l'approche holistique d'AXA met l'accent sur le pouvoir positif pour le progrès humain, permettant aux individus d'identifier et de résoudre les problèmes avant qu'ils n'affectent leur bien-être mental.

Le questionnaire de l'outil numérique est basé sur des recherches scientifiques et académiques qui permettent de quantifier le niveau de bien-être mental grâce au Mind Health Index. Sur la base des réponses, l'indice génère un score individuel et prodigue des conseils pour améliorer le bien-être mental. Cet indice mesurant le bien-être mental est également à la base du AXA Mind Health

Report qui examine le bien-être mental mondial depuis 2020 et est publié chaque année. L'outil d'auto-évaluation est accessible gratuitement à tous, est 100 % anonyme et peut être complété en 5 à 10 minutes. Aucune identification n'est requise et aucune réponse ou score n'est enregistré.

Les recommandations pour gérer le bien-être mental dépendent du score et sont divisées en 3 catégories : l'état émotionnel actuel, les compétences et croyances et enfin, le style de vie. L'outil explique comment ces catégories influent sur le bien-être mental et donne des informations pour mieux se comprendre et renforcer la confiance en soi des participants. De plus, les coordonnées des services d'aides sont mentionnées pour ceux qui se trouveraient en situation de détresse et auraient besoin d'aide urgente.

Les clients d'AXA bénéficiant d'une assurance incapacité de travail ont accès à la plateforme Doctors Online Psy s'ils le souhaitent. Grâce à cette plateforme, ils peuvent bénéficier en toute confidentialité, 24h/24 et dans les 30 minutes seulement, d'une consultation vidéo avec un psychologue.

Le questionnaire est disponible dans 13 pays et en 10 langues, dont le français et le néerlandais.



► Karel Coudré

Head of Product Management
Pension, Protection & Health,
AXA Belgium

"Le Mind Health Self-check permet à chacun de mesurer et d'améliorer son bien-être mental".

CBC ASSURANCES

Un sinistre est un mauvais moment à passer pour de nombreux assurés : Kate, l'assistant digital de CBC Assurances, envoie des noti-



fications « push » personnalisées aux clients susceptibles d'avoir subi des dommages, sur la base des prévisions météorologiques et d'autres données pertinentes. Cela permet aux clients d'agir rapidement et de déclarer leur sinistre via l'application CBC Mobile ou d'autres canaux numériques.

Kate guide les clients pas à pas tout au long du processus de gestion des sinistres, depuis la soumission de la demande jusqu'à la fourniture de mises à jour sur l'état d'avancement de leur dossier. Ce service se concentre sur l'identification proactive et la prise de contact avec les clients susceptibles d'avoir subi un dommage, dans le but de les aider à soumettre des réclamations et d'accélérer le processus de traitement d'un dommage.

Kate réduit la charge administrative pour les clients et accélère le traitement des demandes d'indemnisation. CBC combine ainsi des technologies avancées, une communication personnalisée et une expérience conviviale pour aider les clients à régler leurs sinistres rapidement et efficacement. L'une des principales caractéristiques de ce projet est l'utilisation de technologies avancées telles que l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique pour détecter les sinistres potentiels.

L'assureur est présent aux moments clés pour décharger ses clients et leur proposer spontanément des solutions complètes, pratiques et donc pertinentes.



► Jan Van Hove

Directeur général Assurances,
CBC Assurances

"Kate réduit la charge administrative pour les clients et accélère le traitement des demandes d'indemnisation".

Mettre en avant l'aspect digital ?

• **Le digital s'impose dans tous les secteurs d'activité confondus et le monde de l'assurance n'y échappe pas.** La relation client est le premier secteur impacté par la transformation numérique. En effet, aujourd'hui, un bon produit à un prix attractif ne suffit plus pour convaincre : l'offre des comparateurs est

pléthore et les clients comparent systématiquement. Pour les séduire, le relationnel et l'expertise métier ont pris une place considérable dans le choix des clients.

Malgré que le monde de l'assurance soit de plus en plus dématérialisé, le lien humain reste essentiel. C'est pourquoi la plupart des assureurs ont mis en place des plateformes de services clients en ligne. En plus de ces plateformes digitales, de nombreuses applications mobiles ont vu le jour afin de satisfaire toujours plus la demande client en alliant proximité, réactivité et expertise.

On évoque aussi de plus en plus le concept de «phygital» qui mixte le virtuel et le physique : il permet de créer un lien plus fort entre l'entreprise et son client mais aussi d'enrichir son expérience. Le numérique permet de renforcer la lisibilité des offres des assurances auprès des utilisateurs. Cette notion se traduit par des fiches produits claires et détaillées. L'objectif étant de fidéliser les assurés en communiquant avec eux tout au long de la durée de vie de son contrat. Cette démarche inclut la mise en place d'une stratégie commerciale forte grâce aux différents outils digitaux.

• La digitalisation dans le secteur de l'assurance est bénéfique à plus d'un titre :

a) Simplification des processus :

- **souscription en ligne et automatisée** : la majorité des assureurs non-vie ont mis en place des plateformes digitales permettant de souscrire à des polices d'assurance rapidement et de façon autonome ;
- **gestion des sinistres digitalisée** : des outils numériques comme les applications mobiles et les portails en ligne permettent aux assurés de déclarer leurs sinistres instantanément, de suivre leur état d'avancement et d'obtenir des remboursements plus rapidement ;
- **usage de l'intelligence artificielle (IA)** : l'IA est utilisée pour analyser rapidement des informations complexes et améliorer l'évaluation des risques. Par exemple, dans l'assurance auto, l'IA permet d'évaluer automatiquement les dégâts après un accident à partir de photos.

b) **Personnalisation et l'assurance « à la demande »** : avec la montée des usages ponctuels (location de voiture, voyages à court terme), de plus en plus d'assureurs proposent des **produits à la demande ou par abonnement**.

Cela permet aux assurés de souscrire une couverture pour une durée limitée, en fonction de leurs besoins réels (par exemple, l'assurance temporaire pour la location de matériel, la demande d'une couverture pour un voyage précis...).

L'analyse des données en temps réel (grâce aux objets connectés, capteurs et Big Data) permet de créer des **offres plus personnalisées**, adaptées aux comportements individuels des clients.

c) **Expérience client améliorée grâce aux technologies liées à l'intelligence artificielle et les chatbots** : les chatbots et les assistants virtuels permettent aux assurés d'obtenir des réponses immédiates à leurs questions, de consulter leurs contrats ou de déclarer des sinistres à tout moment.

Nous reprenons l'exemple d'AXA Belgium qui a développé une initiative digitale, en partenariat avec le courtage.

AXA BELGIUM

AXA Belgium (Digital avec le courtier)

La stratégie digitale d'AXA consiste à proposer aux consommateurs et aux clients une expérience digitale innovante, adaptée à leurs besoins et toujours dans un partenariat étroit avec le courtage.

Le modèle **"digital avec le courtier"** offre aux clients le meilleur des 2 mondes :

- la possibilité d'avoir un prix et de souscrire en ligne quand ils veulent et où ils veulent ;
- un courtier qui peut les conseiller sur ce contrat mais aussi sur les autres types d'assurances, tout en étant à leurs côtés en cas de sinistre ;
- la possibilité d'être assuré dès le lendemain ;
- la réception du contrat par e-mail dans l'heure ;
- la possibilité d'être facilement recontacté par un courtier.

Les produits en ligne sont identiques à ceux que les clients souscriraient chez leur courtier. Le processus est 100% digital, de la souscription du contrat jusqu'au paiement en ligne. De plus, l'assureur offre la possibilité d'appeler le call center AXA, ou demande de rappel, pendant le processus de simulation et souscription, si besoin d'aide.

Les clients qui souscrivent en ligne choisissent un courtier qui les accompagnera tout au long de la vie de leur contrat : s'ils ont déjà un courtier AXA, celui-ci sera automatiquement repris.



▶ Anne Manuel

Chief Digital Officer,
AXA Belgium

"Notre stratégie digitale consiste à proposer aux clients une expérience digitale innovante, adaptée à leurs besoins et toujours dans un partenariat étroit avec le courtage".

Laurent Feiner





TROPHÉE DU COURTAGE 2025 TOUJOURS... AG

Dans le cadre de la 21^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 12^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: supporter n°1 des courtiers

• 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.

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.

Plus que jamais, nous confirmons une stratégie ambitieuse, positive et stable. 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! ».



► Edwin Klaps

Managing director Broker Channel, AG

“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”.

Laurent Feiner

LES TROPHÉES DE L'ASSURANCE

La 21^{ème} 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).

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

• Les solutions proposées par les assureurs permettent de résoudre toute une série de besoins spécifiques : couvrir sa propre responsabilité, bénéficier d'une indemnité en cas de sinistre lié à son habitation ou son véhicule, etc. Mais le commun des mortels est-il vraiment conscient des bienfaits de l'assurance ? Pas vraiment...

Car communiquer est un métier en soi. A ce titre, les trophées DECAVI de l'assurance constituent une opportunité incontestable de communiquer positivement sur un secteur qui fait souvent parler de lui en termes de problèmes, devant régler des sinistres, plutôt qu'en termes de

solutions. Et pourtant ce sont bien des solutions que l'assurance apporte pour tous les citoyens que nous sommes !

• Le jury de cette année était composé des personnes suivantes :

- Jean-Marc Delporte, Président du jury et Président honoraire du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie.

- Patrick Cauwert, CEO, Feprabel, et Expert chargé d'enseignement aux FUCaM (UCL Mons).

- Katrien De Cauwer, Partner Actuarial & CFO Consulting, EY.

- Laurent Feiner, Journaliste, CEO Decavi.

- Eric Coppey, Membre du Conseil d'Administration, FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).

- Sandra Lodewijckx, Partner, Lydian.

- Lievin Villance, Maître-Assistant à la Haute Ecole Francisco Ferrer (Institut Cooremans) et Coordinateur de la section Assurances.

Cette manifestation s'appuie sur des partenaires de choix dans le secteur, à savoir : **Comarch, EY, Lincoln, 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).



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

Les trophées de l'assurance DECAVI suscitent l'émulation parmi les assureurs en mettant en valeur notamment l'innovation et la créativité des produits.

RÉSOLURE 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 MOBILITE

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

MA RESPONSABILITE

Assurance RC vie privée

MES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Assurance Animal de compagnie

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.

• 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** ».

« Les solutions proposées par les assureurs permettent de résoudre toute une série de besoins spécifiques. »

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.

Toute l'info sur www.decavi.be

TROPHÉES de l'ASSURANCE NON VIE



Les assureurs ont été récompensés pour la qualité de leurs produits et services. Les lauréats 2025 sont :

HABITATION

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)



Police habitation CBC pour le propriétaire

Assurance Incendie (copropriétaires)



I.B.I.S. INSURANCE

COCOON of I.B.I.S.

Assurance Incendie (locataire)



Assurances

Police habitation CBC pour le locataire

ASSURANCE RC VIE PRIVÉE



Assurance Familiale (P&V & Vivium)

ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE FISCALE



Providis Protection Juridique Globale

MOBILITE

Assurance Auto (RC et Omnium)



Assurance Auto

Assurance Protection juridique Auto



Protection Juridique Auto Pn1

Assurance Moto



Assurance Moto (P&V & Vivium)

Assurance Vélo



Belfius

Assurance Vélo

ASSURANCE VOYAGE ET ASSISTANCE

Allianz Partners

ROYAL Service

ENTREPRISE

Assurance Accidents du Travail



Assurance Accidents du Travail

Package PME



Modulis Easy

Cyberrisk



CyberClear by Hiscox

ASSURANCE ANIMAUX DE COMPAGNIE

Belfius **DIR=CT** assurances

Assurance Animaux de compagnie

PREVENTION



INNOVATION



AXA Mind Health Self-check

INNOVATION



Assurances

Kate

DIGITAL



Digital avec le courtier

ENGAGEMENT SOCIÉTAL



MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE



Le soutien, ça vaut de l'or

TROPHEE DU COURTAGE



INFOS

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

INFOS