

ASSURANCES

MAGAZINE

TROPHÉES DE L'ASSURANCE NON-VIE 2026: LES LAURÉATS

L'ASSURANCE
COUVRE TOUS
LES BESOINS



Editorial

INNOVER : UNE NÉCESSITÉ POUR LES ASSUREURS...

Les Trophées DECAVI 2026 de l'assurance non-vie en sont à leur 22^e édition. L'objectif est de couronner les meilleurs produits d'assurance non-vie. L'innovation jouera un rôle crucial dans l'avenir.

Grâce à la digitalisation

Les assureurs se doivent d'innover s'ils veulent continuer à servir au mieux leurs assurés. L'innovation en assurance non-vie en Belgique sera, dans le futur, incontestablement dominée par la digitalisation et l'usage des technologies avancées. L'intelligence artificielle, le cloud et les systèmes de données unifiés automatisent la gestion des sinistres, la détection de fraude et le service client via des chatbots.

L'automatisation robotisée, notamment, permet de personnaliser davantage les produits d'assurance, avec une efficacité opérationnelle renforcée. La transformation digitale renforce également «l'expérience client» entièrement en ligne (au niveau de simulations, de la souscription d'un contrat ou encore de la déclaration d'un sinistre).

L'introduction de l'intelligence artificielle permet un gain de productivité important mais elle pourrait également donner naissance à de nouveaux risques. Sans oublier la demande de couverture contre les cyberattaques qui reste toujours limitée, malgré l'ampleur et le nombre croissant des piratages informatiques.

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 toujours 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...

Rester humain

Les attentes des clients vont donc clairement vers un service plus rapide et transparent, avec l'abandon des «processus papier». Cependant, le contact «physique» avec son assureur et/ou son intermédiaire ne doit, en aucun cas, être délaissé.

Même si le secteur de l'assurance évolue (ra) vers une assurance plus «numérique», personnalisée et orientée données (mais encore en phase d'amélioration de maturité digitale), le contact humain reste primordial, surtout dans le cadre de la déclaration d'un sinistre, jugé comme étant le «moment de vérité» dans la relation client-assureur.

Lorsqu'un sinistre survient, que ce soit un accident de voiture, un dégât des eaux ou un vol, l'assuré se retrouve confronté à une multitude de questions et d'inquiétudes. Il doit naviguer dans un processus complexe qui peut sembler intimidant, surtout dans un moment de vulnérabilité.

Comprendre cette expérience est essentiel pour les assureurs car ils peuvent ainsi mieux répondre aux besoins de leurs clients et améliorer leur satisfaction. Les émotions jouent un rôle central dans cette «expérience client». En reconnaissant ces émotions et en les intégrant dans le processus de gestion des sinistres, les assureurs peuvent créer une approche plus empathique et centrée sur le

client. Mais est-ce vraiment compatible avec un chatbot ou un service digital? C'est là toute la question...

Laurent Feiner - CEO, Decavi

SOMMAIRE

Edito 02

L'assurance couvre tous les besoins 03

- Ma mobilité 03

- Mon habitation 06

- Ma responsabilité 08

- Mon animal de compagnie 09

- Mes accidents 10

- Mon entreprise 11

- Mes voyages 14

Innover : une nécessité pour les assureurs 15

Faire de l'assurance autrement 18

Trophée du courtage 2026 22

Les Trophées de l'Assurance 23

Ours

SUPPLÉMENT GRATUIT À LA LIBRE BELGIQUE – AVRIL 2026



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 / EDEUR RESPONSABLE : FRANÇOIS LE HODEY / RUE DES FRANCS 79 – 1040 BRUXELLES - TÉL.: 02/211 31 44



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 2026 des Trophées DECAVI 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 et moto ;
- 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 **accidents** : assurance accidents de la vie privée ;
- 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 situation en matière de mobilité en Belgique est préoccupante.** Les axes de transport sont souvent saturés ou proches de la saturation, ce qui handicape l'accès au travail, l'accès des entreprises aux matières premières ou la livraison de biens et services.

Soucieux d'améliorer la situation, de contribuer à la réalisation des objectifs environnementaux et à l'amélioration de la qualité de vie et de la santé des citoyens, les interlocuteurs sociaux plaident notamment pour une gouvernance adaptée en matière de mobilité, laquelle doit, entre autres, viser une

amélioration substantielle de la qualité et de la fiabilité des transports : ponctualité et intégration tarifaire des transports publics, développement des infrastructures, intégration des modes de transport publics et privés dans une offre de mobilité numérique...

• Afin de **réduire la dépendance à la voiture**, l'objectif est clairement, dans les prochaines années en Belgique (surtout autour de Bruxelles), de s'orienter vers les actions suivantes :

- investir davantage dans les trains et gares (au niveau de la ponctualité et des capacités requises) ;
- développer métro, tram et bus ;
- prévoir davantage de bus électriques et hybrides ;
- intégrer des billets et applis de mobilité.

L'idée est de promouvoir de nouvelles pistes cyclables, des zones urbaines plus piétonnes et une hausse des vélos partagés et électriques. Les évolutions probables futures sont les suivantes :

- une augmentation rapide des voitures électriques ;
- davantage de bornes de recharge ;
- imposer des restrictions de circulation dans certaines zones urbaines ;
- une fiscalité orientée vers les véhicules moins polluants.

On va donc très clairement s'orienter vers une mobilité plus multimodale (en combinant train, vélo et bus), plus écologique et plus numérique (apps, planification en temps réel).

• 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 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.

véhicule sont couverts, peu importe la cause. Le Pack Omnium+, une option à l'assurance Multirisques ou 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 l'option Pack Occasium+ qui propose entre autres 12 mois sans perte de valeur et la couverture des pneus hiver).

Mentionnons également la garantie OmniNature, une protection 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 contre le bris de vitrages et les dommages matériels causés par les forces de la nature... une protection idéale quand une omnium complète ou même une Multirisques 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 300.000 EUR les blessures du conducteur".

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 tant qu'ils restent assurés chez AG, avec la garantie RC Max (jusqu'à 300.000 EUR d'indemnisation pour les blessures du conducteur) sans surprime.

Top Omnium, l'assurance omnium spécialement conçue pour les nouveaux véhicules, permet d'assurer la voiture sur base de la valeur catalogue ou de la valeur facture. Sauf 4 exceptions claires, tous les dégâts au

ARAG

En tant qu'assureur protection juridique, **ARAG** s'engage (dans les limites contractuelles) à fournir des services et à supporter des frais dans le but de défendre les intérêts juridiques de l'assuré, que ce soit dans le cadre d'un règlement amiable, d'une procédure administrative, judiciaire ou autre.

L'assurance protection juridique **Mobility Gold** d'ARAG protège l'assuré et sa famille dans leurs déplacements en tant que participant à la circulation, piéton, cycliste, passager d'un transport en commun, conducteur ou pas-



sager d'un véhicule appartenant à un tiers. L'assuré est également protégé en tant que propriétaire, gardien, conducteur ou passager d'un véhicule assuré.

Se déplacer, c'est aussi s'exposer à des risques juridiques. Quelques exemples dans lesquels ARAG peut intervenir : un accident dont l'assuré conteste la responsabilité, un excès de vitesse pour lequel il est poursuivi, une facture de réparation et d'entretien de la voiture jugée exagérée, un problème de taxes de circulation...

Ce qui caractérise cette formule c'est la philosophie de type «All-in» : tout est couvert, sauf ce qui est expressément exclu. En outre, les plafonds assurés sont élevés (300.000 EUR) pour la plupart des garanties (recours civil, défense pénale et civile...) et aucune franchise, délai d'attente ou minimum litigieux n'est requis pour déclencher l'intervention de l'assureur.



► Mireille Urlus

Chief Executive Officer, ARAG

“Les plafonds assurés sont élevés (300.000 EUR) pour la plupart des garanties, sans application d'une franchise, délai d'attente ou minimum litigieux”.

2. Ma moto

- La moto ne constitue pas le moyen principal de déplacement : 11,3 % des Belges l'utilisent régulièrement, loin derrière la voiture (90,50 %). Mais le marché progresse : plus globalement, le parc de deux-roues motorisés a gagné en importance dans le mix de véhicules en Belgique.

Si la moto ne remplace pas la voiture, le nombre d'immatriculations augmente (de même que l'usage). La moto fait donc partie d'un écosystème où les gens combinent plusieurs moyens de transport. L'utilisation de la moto en Belgique devrait continuer à évoluer et progresser quelque peu : mais elle est perçue davantage comme une solution complémentaire (flexible, pratique en ville) que comme remplacement massif de la voiture.

- **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 de 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.

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 11,5 millions de kilomètres, éviter 61 accidents et envoyer les secours auprès de 77 motards et sauver 7 vies.

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.



► Hans Daemen

Product Lead Non-Life,
Groupe P&V

"Dans le cadre de notre assurance moto, l'assuré bénéficie de l'app Liberty Rider, offerte gratuitement et en exclusivité aussi longtemps qu'il reste client".

ré peuvent également toujours résilier un contrat après le règlement d'un sinistre.

- 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 (et depuis le 1^{er} novembre 2024 à Bruxelles).

Mon habitation

- Depuis le 1^{er} octobre 2024, une réforme importante est entrée en vigueur concernant la résiliation des contrats d'assurance d'habitation : il est désormais possible de résilier une telle assurance plus facilement et à tout moment après la première année, avec seulement 2 mois de préavis. Cela donne plus de liberté aux assurés, encourage la concurrence entre assureurs et réduit les barrières pour changer de contrat.

Cette nouvelle loi instaure quelques nouvelles règles relatives aux modalités de résiliation des contrats d'assurance qui relèvent de la branche « non-vie » (assurances habitation, auto et familiale - sauf pour les assurances santé où des règles différentes s'appliquent -).

Concrètement, le délai imparti à un assuré pour s'opposer au cours de la première année à la reconduction tacite d'un contrat d'assurance, avant l'arrivée du terme, est ramené de trois à deux mois. À partir de la 2^e année d'un contrat en cours, la possibilité est introduite pour l'assuré de résilier le contrat à tout moment, compte tenu d'un délai de résiliation de 2 mois.

Pour les assureurs, les modalités de résiliation ne sont pas modifiées : un assureur doit tenir compte d'un délai de 3 mois avant l'arrivée du terme d'un contrat. L'assureur et l'assu-





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 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.

• 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 plus haut).

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).



► Ben Verlinden

General Manager Policy
Non-Life Insurance,
CBC Assurances

"Le contenu est assuré contre tous les dommages possibles, jusqu'à 200.000 EUR".

"Notre assurance incendie locataire est une vraie 'Tous Risques Sauf', ce qui veut dire que tout est couvert sauf ce qui est exclu".

I.B.I.S. INSURANCE

• **I.B.I.S. Insurance** est un souscripteur mandaté (intermédiaire d'assurance qui agit en tant que mandataire d'un ou plusieurs assureurs pour souscrire des risques, conclure et gérer des polices) : 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 syndics 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 jusqu'à 15.000 EUR ;
- couverture des graffitis et tags jusqu'à 12.500 EUR ;
- extension au logement étudiant : couvert partout dans l'Union Européenne ;
- extension villégiature, partout en Belgique, pour fêtes et réunions familiales ;
- couverture des pertes indirectes à concurrence d'au moins 5% sans surprime ;
- couverture vandalisme et dégradations immobilières : indemnisation jusqu'à 25.000 EUR, y compris les graffitis ;
- contenu des parties communes couvert jusqu'à 12.500 EUR ;
- indemnisation complémentaire des frais indirects du syndic et/ou du Conseil de Copropriété jusqu'à 4.000 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 bénéficier d'une prime plus basse ;
- rapport garanties d'assurances-prime d'assurances très compétitif et très attractif ;
- couverture domotique englobée dans les capitaux assurés ;
- garantie décès et frais funéraires : max. 100.000 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 prévoit
une assistance I.B.I.S. Emergency,
24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
en cas de sinistre".**

Ma responsabilité

- En Belgique, **l'assurance familiale n'est pas légalement obligatoire**, mais elle est fortement encouragée et très répandue : plus de 9 Belges sur 10 en possédant une. Elle offre une protection essentielle en cas de dommages à un tiers (dommages causés par l'assuré, ses enfants, son animal, etc.).

Depuis le 1^{er} janvier 2025, les nouvelles dispositions légales en matière de responsabilité extracontractuelle sont entrées en vigueur. L'ancien Code civil remonte à l'époque de Napoléon (1804) et avait besoin d'être renouvelé. Le Code civil régit les relations juridiques entre les citoyens, y compris la responsabilité extracontractuelle en cas de dommages. Les règles classiques de la responsabilité ont été modernisées. Dans le passé, le contrat référait aux articles 1382 jusque et y compris l'article 1386 bis de l'ancien Code civil. Le nouveau Code civil a supprimé ces articles. Ce sont désormais les articles 6.5 jusque et y compris 6.17 du Code civil.

- **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 animaux. 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 VIVIMUM)

- 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.



► Lorenz Somja

Product Manager 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.

AG

Aujourd'hui, les chiens et chats font partie intégrante de la famille. Pour leur garantir des soins de qualité sans se soucier des coûts, **AG** a développé **Top Chien & Chat**, une assurance conçue en collaboration avec des vétérinaires.

La visite chez un vétérinaire coûte de plus en plus cher : ces différents frais (frais médicaux, hospitalisation et intervention chirurgicale) ne sont pas remboursés par la mutuelle (comme pour les humains). D'où l'intérêt de souscrire une assurance spécifique pour couvrir ce type de frais.

AG propose un remboursement à 90% des frais, avec différentes formules : Base (remboursement de max. 2.000 EUR par sinistre), 4.000 EUR (Confort) et une formule sans plafond (Premium). Et pour aller plus loin, l'option «Pack Chien & Chat» permet de bénéficier de 7 garanties supplémentaires : Prévention, Soins dentaires à la suite d'une maladie, Orthopédie, Voyage, Thérapie comportementale, Décès et Epidémie/Pandémie. Là encore, le taux de remboursement est de 90% (sauf en Prévention : 100%).



AG accompagne également ses clients dans les moments les plus délicats, en couvrant l'euthanasie sans franchise, lorsqu'elle est médicalement justifiée. Les autres frais liés au décès de l'animal sont exclus.

Le délai de carence en cas de maladie est limité à 30 jours. Les garanties sont variables pour les frais exposés en Belgique, en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Grand-Duché de Luxembourg.



► Thomas Goeman

Manager Marketing
Accidents & Pet, AG

"Nous couvrons l'euthanasie sans franchise, lorsqu'elle est médicalement justifiée".

Mes accidents

• 1 personne sur 5 subit un **accident de la vie privée** grave au cours des cinq dernières années. Et parmi ces personnes, une sur deux pense être mal assurée ou ne sait pas si elle est bien assurée en cas d'accident de la vie privée. Un tiers des personnes interrogées pense même que c'est l'assurance RC Familiale qui intervient en cas d'accident de la vie privée.

Selon ces chiffres, il existe donc bel et bien un réel besoin de couvrir les accidents de la vie privée. En effet, la fréquence des accidents et leur impact financier, parfois à très long terme, sont trop souvent sous-estimés. Même si une partie des frais immédiats est prise en charge par la mutuelle ou d'autres assurances, ces interventions ne sont pas suffisantes pour protéger financièrement la famille et l'assuré sur le long terme.

• Les formules proposées par les assureurs interviennent principalement en cas d'accident provoquant un **décès, une invalidité permanente ou une incapacité temporaire**.

Elles remboursent également **les frais de traitement, une indemnité journalière en cas d'hospitalisation, voire les frais exposés en cas de rapatriement ou de visite**. Une **assistance** étendue est bien souvent proposée.

• L'assurance Accidents de la vie privée ne couvre pas tous les cas de figure. Citons notamment les accidents survenus à l'assuré :

- durant une activité professionnelle ;
- en état d'ivresse, d'intoxication alcoolique ou sous influence de drogues, narcotiques ou stupéfiants utilisés sans prescription médicale ;
- en relation avec l'alcoolisme, la toxicomanie ou l'usage abusif de médicaments ;
- les dommages résultant de la pratique de sports aériens ;
- les dommages causés intentionnellement par l'assuré et ses conséquences...

C'est également le cas des accidents du travail ou sur le chemin du travail, de la pratique de sports à titre professionnel, des sports suivants sans accompagnement par un moniteur : vol à voile, parachutisme, parapente, deltaplane, du suicide ou tentative de suicide ou encore du sinistre intentionnel. Cette liste n'est bien évidemment pas limitative.

AG

La **Top Accidents de AG** couvre les conséquences financières des accidents corporels survenant dans la vie privée. La protection vaut dans le monde entier et pour toutes sortes d'activités : à domicile, sur la route, lors de la pratique d'un hobby, pendant une activité sportive (non rémunérée), pendant les activités scolaires et en voyage.

Il s'agit d'une solution flexible et sur mesure pour toutes les familles, en fonction de leur situation. En complément, il existe également une couverture spécifique pour les animaux domestiques (chiens et chats) et pour les camarades de jeu qui viennent à la maison (dans les formules Omnium Famille & Omnium Enfants). Les garanties, parmi les plus élevées du marché, sont les suivantes :

- invalidité permanente : capital jusqu'à 150.000 EUR ;
- décès : capital jusqu'à 75.000 EUR ;
- remboursement des frais médicaux : frais de traitement, hospitalisation, prothèses, aides orthopédiques, transport médical, rapatriement...



- indemnisation journalière en cas d'incapacité de travail temporaire, versée après un délai de carence de 14 jours pendant maximum deux ans. Cette garantie est optionnelle pour les adultes ;
- assistance psychologique : 5 séances chez un psychologue, etc.

En option, ce produit de base peut être complété par le Pack Top Accidents+. Celui-ci prévoit notamment :

- une couverture pour les petits-enfants qui viennent jouer chez l'assuré ;
- une couverture pour les amis ou la famille qui viennent aider lors d'un déménagement ou pour des travaux de finition ;
- une aide-ménagère, une garde d'enfants ou d'animaux domestiques.



► Olivier Hogne

Director Marketing Accidents,
Liability & Legal Assistance, AG

"La Top Accidents couvre les conséquences financières des accidents corporels survenant dans la vie privée".

Mon entreprise

1. Accident du travail

• L'**assurance Accident du travail** offre une protection en cas d'accident sur le lieu de travail. Elle couvre les dommages corporels subis lors d'un accident survenu pendant le travail, mais aussi parfois lors de trajets domicile travail (glissade dans l'atelier, chute d'un escabeau, blessure sur une machine, accident en allant chercher un client...). Sans cette assurance, le salarié devrait couvrir ses soins médicaux et pertes de revenus de sa poche.

Cette assurance protège la personne, son salaire et sa santé, tout en couvrant l'employeur : elle est obligatoire pour tous les salariés en Belgique.

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

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

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

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

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

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

Cet accident doit être survenu :

- dans le cours de l'exécution du contrat de travail. Il en va ainsi lorsque le travailleur se trouve au moment de l'accident sous l'autorité au moins virtuelle de son employeur. La notion inclut aussi un accident survenu au cours d'un événement professionnel organisé par l'employeur, ou auquel le travailleur se rend avec l'autorisation de son employeur ;
- et par le fait de l'exécution du contrat de travail. Ainsi, un accident survenu alors que la victime a quitté l'entreprise sans autorisation pendant les heures 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.

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

- organisation du rapatriement de la victime d'un accident du travail lors de missions à l'étranger et en fonction de la gravité de l'accident. En cas d'hospitalisation de longue durée à l'étranger, Ethias organise et prend en charge le transfert d'un membre de la famille ;
- prise en charge (et organisation) d'un service d'aide-ménagère au domicile de l'assuré si l'incapacité de travail temporaire dépasse 31 jours ;
- prise en charge des frais de (et organisation de la) garde des enfants de moins de 18 ans de l'assuré, si la durée de son incapacité de travail temporaire dépasse 31 jours ;

- prise en charge des frais d'entretien du jardin (et organisation du service) de l'assuré victime d'un accident du travail si son incapacité de travail temporaire dépasse 31 jours;
- prise en charge de la livraison à domicile de produits de première nécessité et de repas chauds aussi longtemps que cela est médicalement nécessaire;
- organisation des transports de l'assuré victime d'un accident du travail pour se rendre aux soins médicaux dans les cas où il ne peut se déplacer par ses propres moyens;
- 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.



► Valérie Kriescher

Head of B2B
Products & Marketing, Ethias

"Les victimes d'accidents graves bénéficient d'un programme de réinsertion professionnelle spécifique".

2. Risques Cyber

• L'intégration croissante de la numérisation et l'adoption du travail flexible exposent de plus en plus d'entreprises et de consommateurs à des risques. Des études du FMI indiquent que la **cybercriminalité** coûtera 23.000 milliards de dollars à

l'échelle mondiale en 2027, soit une augmentation de 175% par rapport à 2022. A mesure que notre dépendance aux plateformes numériques augmente, nous sommes de plus en plus exposés aux cyberattaques.

Cet environnement numérique hautement vulnérable exige des gouvernements et des consommateurs qu'ils soient plus sensibilisés aux mesures de cybersécurité et à la confidentialité des données. D'où l'intérêt de s'assurer contre ce type de risque.

• 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.

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

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

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

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



HISCOX

• En Belgique, la compagnie d'assurance **Hiscox** propose un ensemble de solutions pour les petites entreprises et les indépendants. Avec ces solutions, Hiscox veut couvrir l'ensemble des risques professionnels. Quotidiennement, les entreprises font face à des risques qui affectent la gestion de leurs projets, leurs données professionnelles ainsi que les relations commerciales avec leurs clients.

Personne n'a pour habitude de commettre des erreurs. Néanmoins, l'imprévisible peut survenir à tout moment. Pour ce faire, Hiscox propose, d'une part, une assurance responsabilité civile professionnelle sur mesure pour, entre autres, les professionnels des technologies de l'informatique, les consultants et les professionnels du marketing et de la communication.

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

Les atouts de CyberClear by Hiscox sont les suivants :

- elle propose une assistance sans franchise avec un panel d'experts dédiés, disponible 24 heures sur 24;
- il n'y a aucune sous-limite pour l'assistance, le ransomware (logiciels d'extorsion qui peuvent verrouiller l'ordinateur et demander une rançon en échange du déverrouillage

de celui-ci) et la responsabilité civile ;

- la fraude en ligne est couverte ;
- la couverture automatique des filiales est toujours acquise pour autant que les filiales ont les mêmes moyens de protection.

- L'assureur se distingue également au niveau de la **prévention** : Hiscox est la seule compagnie d'assurance en Belgique à proposer la **CyberClear Academy**, un programme de formations en ligne visant à aider les entreprises de manière préventive en formant leurs effectifs. L'assureur a pour ambition de former des entreprises pour les aider à lutter contre la cybercriminalité.

Des améliorations sont attendues très prochainement avec un accent sur le service encore amélioré pour les assurés (version Premium).



► 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 **package d'assurances** offre à l'assuré des économies sur les primes, une gestion administrative centralisée et une meilleure centralisation des garanties d'assurance. Il permet d'éviter les doublons de couverture tout en élargissant la protection, offrant ainsi une solution plus complète et économique aux assurés.

Les avantages sont évidents :

- simplicité administrative maximale grâce à un dossier unique, une prime unique globalisée (donc une date d'échéance unique)

- qui peut être payée via domiciliation et dont la mensualisation est parfois sans frais ;
- garanties sur mesure qui suivent l'évolution des activités de la société ;
- aperçu annuel détaillé des options choisies et des montants couverts ;
- absence de doublons de couvertures ;
- avantages financiers (tarifs préférentiels, remboursement d'une partie des primes à certaines conditions, couvertures majorées, etc.) ;
- accès facile à l'information.

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

AG

Chez **AG**, les clients business peuvent regrouper leurs assurances professionnelles en un seul dossier : **Modulis Easy**. L'intermédiaire assure de manière autonome la gestion du dossier, depuis l'offre jusqu'aux documents contractuels, offrant ainsi un service immédiat à son client.

Pour bénéficier de ses multiples atouts, le client doit regrouper dans son dossier au moins 2 contrats de base dans 2 domaines d'assurance différents (par exemple : Auto et Incendie).

Quelques avantages :

- le **Bonus Modulis** : **le client peut récupérer chaque année 10% de sa prime** Modulis Easy globale, à certaines conditions. Les clients qui souscrivent un nouveau dossier Modulis Easy effectif entre le 2 janvier 2026 et le 1er janvier 2027 bénéficieront d'un Bonus Modulis immédiat et garanti de 10% dès la souscription et jusqu'au 31 décembre 2027 : il n'y a pas de délai d'attente et pas d'évaluation des statistiques de sinistres ;
- le **fractionnement gratuit** de la prime pour le client : paiement annuel, semestriel, trimestriel, voire mensuel via domiciliation ;
- la **clause « 30% »**, unique sur le marché, pour la Top Commerce, la Formule RC, la Top Accidents Entrepreneur 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 ;

- **accès à un service gratuit de recouvrement de créances** : AG aide ses clients Modulis à recouvrer les factures impayées, etc. Un atout précieux dans le contexte actuel.



► Frédéric van Dieren

Commercial Director, AG

"Nous proposons 8 packs dédiés avec des garanties spécifiques à l'activité du client professionnel".





Mes voyages

• Lorsque que l'on voyage, il faut prendre toute une série de précautions : on peut certes rencontrer des soucis n'importe où, mais ils sont beaucoup plus difficiles à régler à l'étranger.

Le SPF Affaires Etrangères publie notamment des avis de voyage, régulièrement actualisés, informant les voyageurs à propos des spécificités de certaines régions et des pays déconseillés selon une série d'indicateurs. Les touristes belges sont également invités à s'inscrire sur l'application Travellers Online, afin d'informer le poste diplomatique de leur présence sur place, de permettre à ce dernier de communiquer avec eux en cas de problème et de rassurer leurs familles.

Le SPF conseille également de souscrire une assurance voyage afin de couvrir la prise en charge de frais médicaux, en particulier en cas d'hospitalisation après un accident.

• 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. Il en va de même pour l'assistance en cas de problèmes à domicile, pour l'assistance en cas de panne, pour l'assistance en cas d'accident de la circulation et pour l'assurance bagages.

• 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 5.000 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.



► Isabelle Kesrewani

Business Development
Manager Brokers,
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



INNOVER: une nécessité pour les assureurs...

Dans le cadre de leur quête d'innovation, les assureurs sont confrontés à deux défis de taille.

a) Le premier défi est lié à l'**intelligence artificielle (IA)** qui pose un problème de transparence et d'éthique: avec l'accélération de l'usage de l'IA pour la tarification, la souscription, la détection des fraudes ou les sinistres, les modèles de risque deviennent plus complexes et moins «transparents»: il existe donc un risque réel de discrimination ou d'exclusion de certains clients (profils «à risque» ou données limitées) du fait des algorithmes.

Coté 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.

b) Le second défi est clairement lié à l'**émergence des nouveaux risques** (changement climatique, cyber, mobilité autonome, économie de plateforme), avec une remise en cause des modèles traditionnels de couverture et tarification.

Les assureurs font face à l'augmentation de l'intensité et de la fréquence des catastrophes (inondations, tempêtes, incendies) liées au climat. Le «protection gap» reste un enjeu majeur: la couverture de ces risques exige plus que l'assurance traditionnelle, avec un recours accru à un partenariat public-privé ou le recours à la réassurance.

• **Les assureurs sont désormais contraints d'innover pour assurer leur survie**, mais la dif-

ficulté 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.

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

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 un exemple d'innovation développé par l'assureur **Allianz**.

ALLIANZ

MidCorp outils d'offre d'Allianz est un processus entièrement numérique permettant de demander un devis et de souscrire une police d'assurance. Ces outils ont été dévelop-

pés pour les risques spécifique de type "Mid-Corp" et combinent l'efficacité numérique avec des règles d'acceptation fondées sur des critères techniques.

Il concerne les assurances très spécifiques suivantes: tous les risques liés aux chantiers de construction, la responsabilité civile décennale et les risques industriels (montant assuré compris entre 3.700.000 EUR et 10 millions EUR), ainsi que les bâtiments (immeubles d'habitation et immeubles de bureaux) jusqu'à 10 millions EUR.

Les avantages de tels outils pour les courtiers sont les suivants:

- temps de devis plus court, délai d'exécution prévisible: l'outil numérise l'ensemble du processus de devis, ce qui permet aux courtiers d'obtenir plus rapidement un devis complet et cohérent. Le questionnaire numérique est adapté à la situation afin que le client n'ait pas à répondre à des questions inutiles. Cela augmente la prévisibilité du délai d'exécution et favorise un suivi proactif auprès du client;

- traitement rapide - Straight Through Processing (STP) -: les validations automatisées et les règles de décision limitent les interventions manuelles. Cela accélère le traitement, réduit les erreurs et améliore la qualité des dossiers envoyés;

- autonomie et transparence pour le courtier: les courtiers gèrent eux-mêmes le flux, du questionnaire à la demande et au suivi. Des boutons d'information conviviaux fournissent des informations en langage clair accompagnées de descriptions techniques. Une liste récapitulative

avec le statut et les dates d'échéance facilite les actions commerciales ciblées ;

- disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et omnicanal : accès à tout moment, indépendamment des heures de bureau, via un environnement web convivial.



► Heidi Cortois

Chief Sales Officer Belgium,
ALLIANZ Benelux

“Nous avons développé un process entièrement numérique permettant de demander un devis et de souscrire une police d'assurance pour des risques fort spécifiques”.

Assureurs belges : assez digitaux ?

• On peut légitimement se poser la question de **savoir si les assureurs belges se montrent actuellement assez « digitaux »**. Oui, si l'on se base sur les initiatives prises en la matière par ceux-ci. En effet, les canaux digitaux prennent de plus en plus de place : les assureurs investissent pour permettre, par exemple, une simulation, la souscription du contrat en ligne, le paiement de la prime ou encore une déclaration de sinistre entièrement en ligne.

Concrètement, on assiste à une automatisation des sinistres, la détection de la fraude par l'intelligence artificielle (IA) ou encore la création de chatbots. Si certains assureurs sont davantage digitalisés que d'autres, les assureurs belges ont encore une importante marge d'amélioration, surtout par rapport aux bancassureurs.

• 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.

Nous reprenons deux exemples concrets de digitalisation menées par les assureurs **AXA** et **NN**.

AXA

L'espace client **MyAXA Pro** de l'assureur **AXA** offre aux clients professionnels la possibilité de gérer leurs assurances 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ils peuvent consulter leur aperçu des garanties, déclarer et suivre leurs sinistres, visualiser les invitations de paiement, effectuer des paiements et vérifier si ces derniers ont été réglés. De plus, ils peuvent modifier leurs coordonnées et préférences.

Un module entièrement automatisé permet au client d'accéder au portail et vérifie automatiquement s'il est autorisé à le faire, notamment via des contrôles automatisés dans la Banque-Carrefour. Ceci garantit une mise en oeuvre rapide, fluide et automatisée, avec une priorité

claire sur la satisfaction client. Par ailleurs, les mandataires officiels peuvent, à leur tour, accorder un accès limité à d'autres personnes.

AXA est convaincue que l'assurance reste une "affaire de relations humaines" pour les projets complexes à forte valeur ajoutée, réalisés par des personnes qui connaissent bien leurs clients. Cependant, pour les tâches récurrentes, simples, informatives ou administratives, un espace client accessible 24/7 via le site web doit être disponible, permettant aux clients de demander eux-mêmes leur accès. AXA croit fermement en une approche "Digital with the Broker", où le numérique et le contact physique se complètent pour améliorer la satisfaction, accélérer les processus et réduire les coûts.



► Kris Jonckheere

Head of Digital Services,
AXA Belgium

“Notre espace client MyAXA Pro offre aux clients professionnels la possibilité de gérer leurs assurances 24 heures sur 24, 7 jours sur 7”.

NN

Via le **Portail self-service pour clients NN**, l'assureur **NN** propose un service digital performant dans le cadre de ses assurances auto et incendie. Toute une série de possibilités sont offertes en assurance auto et incendie :

- modification de la date de début de la police;
- modification de la périodicité des paiements, du numéro de compte bancaire et de la date de prélèvement par domiciliation;
- modification de l'objet du risque (changement de véhicule) ou des conducteurs;
- ajout et suppression de garanties individuelles;
- paiement des arriérés;
- proposition de garanties supplémentaires (en cas de suspicion de sous-assurance) ou de suppression de garanties (en cas de suspicion de surassurance);
- modification de la franchise;
- inscription en ligne entièrement automatisée d'un véhicule (par le client) via une photo du formulaire rose;
- modification du capital assuré pour le vol (contenu et bijoux);
- mesures de prévention en cas de tempête;
- déclaration de sinistre en ligne et suivi en ligne de l'état du sinistre;
- possibilité d'annuler en ligne et de prendre rendez-vous en ligne pour la réparation en nature et la réparation des véhicules, ainsi que le suivi de cette réparation, etc.

Les clients ont attribué une note de 4,8 sur 5 à ces services.



► **Christophe Van Loo**

Managing Director NN
Insurance Services Belgium
& CCO Institutional Partners
NN Insurance Belgium

"Via notre portail self-service, nous proposons à nos clients un service digital performant dans le cadre de leurs assurances auto et incendie".



Laurent Feiner

Souscrire à une assurance Cyber Risk: essentiel pour couvrir les impacts financiers d'une cyberattaque...

A l'ère de la digitalisation accélérée, les cyberattaques représentent une menace croissante pour toutes les entreprises. La surface d'attaque s'est d'ailleurs élargie avec l'essor de l'intelligence artificielle, également exploitée par les cybercriminels pour mener des attaques plus rapides et plus ciblées.

Dans ce contexte, **Easi**, un acteur belge reconnu dans les domaines de l'IT et de la cybersécurité, accompagne les assureurs et leurs clients. L'entreprise a d'ailleurs remis le prix de la catégorie « Assurance Cyber Risk » aux Trophées DECAVI de l'assurance, une reconnaissance qui souligne l'importance d'une couverture cyber efficace, intégrée dans un dispositif global de prévention et de réponse aux incidents.

Les assurances jouent en effet, un rôle crucial pour les organisations victimes de cyberattaques. En plus d'un soutien financier, elles les connectent à des experts reconnus, comme Easi, réputée pour son efficacité et sa rapidité d'intervention.

"Notre ambition est simple: rendre la cybersécurité accessible à toutes les sociétés, quels que soient leur taille ou leur niveau de maturité. La protection numérique ne doit

plus être un luxe, mais un réflexe" explique Christophe Verhaeghe, Business Unit Manager chez Easi.

Aujourd'hui, nous observons 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

Notre ambition est simple: rendre la cybersécurité accessible à toutes les sociétés

essentiel pour couvrir les impacts financiers d'une cyberattaque.

"Bien que notre philosophie 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", conclut Christophe Verhaeghe.

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.



Christophe Verhaeghe, Business Unit Manager, Easi

Si dans votre cave, un tuyau fuit grave !

**QUI FAUT-IL APPELER ?
SON COURTIER !** 



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

FAIRE DE L'ASSURANCE AUTREMENT

• La **prévention** est de plus en plus développée par les assureurs en Belgique parce que leur rôle évolue : ils ne veulent plus seulement indemniser les sinistres, mais aussi les éviter. D'abord pour une raison économique : réduire les risques permet de diminuer la fréquence et le coût des sinistres, ce qui stabilise les résultats financiers de l'assureur et rend l'activité plus prévisible.

Ensuite, tout le monde y gagne : la prévention est considérée comme « gagnant-gagnant » : elle améliore la sécurité des assurés, elle renforce la confiance et elle bénéficie à la société dans son ensemble.

Le contexte de nouveaux risques renforce également cette logique, notamment le changement climatique qui multiplie les

événements extrêmes et pousse assureurs et clients à anticiper davantage les dommages. Des initiatives concrètes apparaissent déjà, comme la sensibilisation aux enjeux climatiques ou à la santé publique, montrant que les assureurs cherchent à agir avant le sinistre. La technologie facilite également cette évolution : les données, l'intelligence artificielle (IA) et les systèmes connectés permettent d'identifier les risques plus tôt et de proposer des solutions personnalisées.

Une bonne politique de prévention permet de contribuer à renforcer l'image et la confiance dans le secteur, enjeu important pour combler le manque de crédibilité perçu par certains assurés. En résumé, la prévention devient centrale parce qu'elle réduit les coûts, protège les clients, répond à l'émergence de nouveaux risques et améliore la relation de confiance, ce qui explique son développement croissant chez les assureurs belges.

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

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

• Cette communication permet de faire connaître les atouts des solutions d'assurances proposées par les assureurs. La manière de s'**engager 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 **Brocom** et l'assureur **ARAG**.

BROCOM

Brocom rassemble 2.300 courtiers, les 2 fédérations de courtiers (Feprabel et FVF) et 18 compagnies d'assurance : l'objectif est de promouvoir le courtage et de consolider sa position sur le marché de l'assurance.

En matière d'assurances, les études montrent que de nombreux Belges (près de 20%) ne savent pas encore spontanément à qui s'adresser quand ils ont une question en matière d'assurances. L'objectif de cette campagne - dénommée : **"Qui faut-il appeler ? Son Courtier"** - est de créer un réflexe évident de contacter son courtier et donc de faire progresser cette notoriété «top of mind».

L'originalité de cette campagne (via les 2 spots TV, avec le son qui porte le concept de communication) est de créer un «automatisme courtier» d'une manière très inattendue et impactante, en s'appuyant sur la notoriété et reconnaissance universelle, par toutes les générations d'Oostende à Arlon, d'une musique de film iconique : Ghostbusters. Au-delà d'en utiliser la musique, les paroles ont été réécrites pour qu'elles mettent en lumière le rôle du courtier. Et le refrain devient : "Qui faut-il appeler ? Son courtier".

Cette approche originale crée une "mémo-rabilité" forte, mais elle donne également au courtage une personnalité proche, accessible, sympathique, dynamique et surtout dans l'air du temps.



► Christine Jean

Managing Director, Brocom

"L'originalité de cette campagne est de créer un «automatisme courtier» d'une manière très inattendue et impactante".

ARAG

Les chiffres de 2024 confirment que de nombreux passagers aériens ne connaissent pas leurs droits : près de 218.000 vols au sein de l'UE ont été retardés de plus de trois heures ou annulés. Cela représente environ 6,5 milliards d'euros d'indemnisations potentielles pour les passagers concernés. On estime que les deux tiers de ce montant ne sont jamais réclamés, principalement parce que de nombreux voyageurs ignorent qu'ils ont droit à une compensation.

Avec la campagne **"Arriver à temps à votre destination, c'est votre droit"**, **ARAG** souhaite sensibiliser les voyageurs à leurs droits et les aider à réclamer une indemnisation. ARAG le fait gratuitement grâce à l'ARAG Flight Claim Calculator : un outil simple qui permet à tout le monde, client ou non, de vérifier rapidement s'il a droit à une indemnisation en cas de problèmes de vol.

L'objectif est d'aider le plus grand nombre de personnes possible en les sensibilisant à leurs droits et en les aidant à les faire valoir.

La différence entre ARAG et une société de recouvrement ? La plupart des agences de réclamation de vol conservent en moyenne 35 % de l'indemnisation pour couvrir les frais qu'elles ont engagés. ARAG, assureur protection juridique, ne prélève rien sur l'indemnisation qui revient donc intégralement au client final.

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

Nous donnons deux exemples de politique de prévention appliquées par les assureurs **Ethias** (en entreprise) et le **Groupe P&V** (pour les particuliers).

Calculez votre indemnisation et recevez jusqu'à 600 €.
Rapide, gratuit et sans tracas.



ETHIAS

SafETHlgame, développé par Ethias, est un dispositif de formation innovant basé sur le "serious gaming" et l'immersion. Il vise à renforcer la prévention des risques professionnels en plongeant les utilisateurs au cœur de situations de travail réalistes.

Trois modules immersifs ont été conçus pour répondre aux enjeux spécifiques de secteurs particulièrement exposés : les hôpitaux, les travaux de voirie et de chantier, ainsi que l'entretien des espaces verts. Chaque environnement reproduit des situations professionnelles concrètes, permettant aux participants d'identifier les risques et d'adopter les bons réflexes en toute sécurité.

A travers des mises en situation interactives, les utilisateurs sont confrontés à différents scénarios et à des questions liées à la sécurité. En fonction des réponses apportées, le jeu fournit des conseils de prévention et met en évidence les bonnes pratiques à adopter dans le cadre professionnel.

SafETHlgame constitue une alternative innovante aux formations classiques, en proposant une approche ludique et immersive, directement ancrée dans la réalité du terrain. Cette solution permet de limiter les contraintes organisationnelles pour les entreprises tout en favorisant l'engagement des participants.

Avec SafETHlgame, Ethias déploie une politique de prévention unique et innovante, fondée sur une approche résolument phygitale, combinant immersion digitale et réalités du travail quotidien.



► Steve Berger

Head of Prevention & Solution, Ethias

"SafETHlgame propose une approche ludique et immersive, visant à renforcer la prévention des risques professionnels".

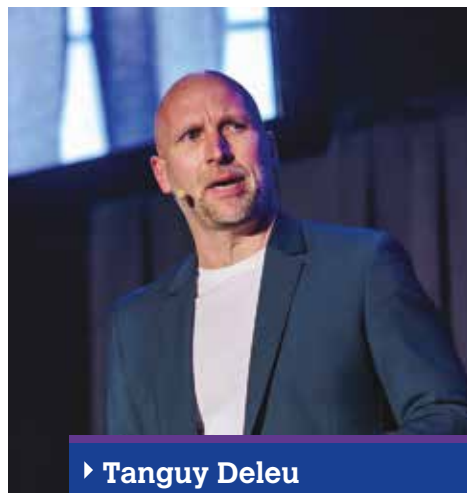
GROUPE P&V P&V ASSURANCES & VIVIUM)

Kazazen est une application unique et gratuite pour les assurés particuliers disposant d'un contrat incendie auprès de **P&V ou de Vivium (Groupe P&V)**. Cette application mobile crée un véritable écosystème autour de l'habitation en proposant notamment divers services liés à la prévention. Les services proposés sont actuellement les suivants :

- objets connectés : possibilité de connecter à l'application des centaines de types et marques d'appareils intelligents et de recevoir des alertes/notifications (caméras, détecteurs de prévention fumée, détecteurs de fuite, serrures connectées, sensors de température et d'humidité...);
- Konyks : le Groupe P&V a conclu un accord de partenariat privilégié avec la marque française d'objets connectés Konyks qui a déjà vendu plus de 1 million d'appareils en Europe. Grâce à ce partenariat, les utilisateurs de Kazazen peuvent bénéficier de prix avantageux exclusifs auprès d'une marque reconnue sur le marché comme étant particulièrement fiable;
- Securitas : l'utilisateur a la possibilité de souscrire à l'installation d'une centrale d'alarme Securitas via l'application et il bénéficie d'un tarif avantageux et exclusif sur ses frais d'installation (avec une réduction de prime sur le contrat incendie);
- déclaration de sinistre : via un court formulaire dynamique intégrant la possibilité d'y ajouter des photos, l'utilisateur peut adresser en quelques clics une déclaration de sinistre incendie à son intermédiaire d'assurance, de manière simple et rapide;
- assistance d'urgence : en cas d'urgence, l'assuré peut entrer directement en contact, à tout moment, avec l'assistant IMA via l'application;
- réparation en nature : grâce à son partenariat avec KeyPoint, et même en l'absence de tout sinistre, l'application permet à ses utilisateurs de trouver facilement un professionnel fiable près de chez eux pour les petits travaux de réparations ou de maintenance de l'habitation (plombier, chauffagiste, électricien, serrurier, vitrier, menuisier...) et d'obtenir un devis gratuit;
- achats groupés : grâce à ses partenariats avec SamenSterker et Samen Overstappen/Changeons Ensemble, les assurés peuvent participer à des achats groupés de panneaux solaires ou des achats groupés pour rénover leur habitation de manière durable à meilleur coût;



- comparateur d'énergie : l'assuré peut accéder directement au site MyEnergie et ainsi trouver le fournisseur le moins cher pour son habitation ;
- un fil d'actualités permet à l'utilisateur de recevoir de manière continue des conseils en matière de prévention (tempête, gel, départ en vacances...).



► Tanguy Deleu

Manager Business
Development Non-Life,
Groupe P&V

"L'application mobile Kazazen crée un véritable écosystème autour de l'habitation en proposant notamment divers services liés à la prévention".

Engagement sociétal : un must pour les assureurs

• L'engagement continu d'AXA à innover au service de la société se matérialise dans toute une série d'initiatives visant à renforcer son rôle en tant qu'acteur clé de la prévention. Ce rôle s'exerce à la fois sur des sujets du quotidien pour ses clients tels que la sécurité routière ou le harcèlement scolaire, que sur des thématiques plus larges telles que le changement climatique et la santé mentale ainsi que pour sur des sujets relatifs au bien-être de ses collaborateurs tel que la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances.

- **Sensibilisation face au harcèlement scolaire** : AXA se mobilise pour soutenir ses clients en enrichissant l'assurance Protec-

tion Juridique Vie Privée d'un accompagnement psychologique sans frais supplémentaires pour les enfants de leurs clients.

- **Prévention et sécurité routière** (via un Quiz de la route) : chaque année, AXA organise une campagne nationale lors de la semaine de la mobilité afin de sensibiliser les Belges au code de la route avec un focus sur les risques (alcool au volant, fatigue...).

- **Education au changement climatique** : depuis janvier 2022, ensemble avec Good Planet, 20000 élèves ont été sensibilisés aux enjeux climatiques (en 2026, 15% des élèves terminant le secondaire). Des ateliers interactifs ont été organisés en collaboration avec l'ONG Good Planet sur base des vidéos de formation développées par AXA.

- **Prévention à la "Mer du Nord"** durant la saison estivale : AXA est partenaire des "lifeguards" (sauveteurs en mer) depuis plus de 25 ans (en fournissant, par exemple, leur équipement en matériel pour assurer leur travail). Il coordonne des cours de prévention donnés par les lifeguards aux enfants dans les écoles et 2 samedis par an ses formations sont données aux enfants des courtiers et des employés. Durant la haute saison, des bracelets sont délivrés aux enfants à la plage pour prévenir les risques de disparition. De nombreuses campagnes TV et sur les réseaux sociaux soutiennent ce partenariat chaque année.

- **Prévention par rapport à la santé mentale** : depuis 2020, AXA mène chaque année une étude approfondie sur la santé mentale de la population belge. Elle vise à mieux comprendre les enjeux, les besoins, les attentes et les préoccupations en matière de bien-être psychologique, pour une meilleure prise en charge collective de la santé mentale. AXA offre également à toute la population le service Mind Health Self Check, permettant à chacun d'évaluer son bien-être mental de façon simple et confidentielle. L'objectif étant de partager des ressources et de renforcer le dialogue autour du bien-être psychologique.

• Ces initiatives illustrent la volonté d'AXA d'intégrer concrètement la prévention, la santé mentale et la mobilité responsable dans ses engagements sociétaux, en lien avec ses produits et ses actions pour un impact positif durable. En parallèle, AXA renforce également son rôle d'acteur responsable à travers ses démarches d'innovation environnementale et d'inclusion :

a) lancé en 2023, l'**Eco Repair Score®** est un outil mis au point par le bureau d'expertise Vonck et l'organisme de recherche indépendant VITO

qui permet d'attribuer un score de durabilité (allant de A à E) aux réparations de véhicules, et de mesurer concrètement leur impact environnemental. AXA Belgium est le premier assureur à utiliser ce calculateur à grande échelle.

b) **Fast Car Repair** : Avec son propre réseau d'ateliers carrosserie, AXA privilégie la philosophie "repair versus replace", réduisant ainsi l'impact environnemental. Ce dispositif permet également de diminuer significativement le délai de prise en charge pour obtenir un rendez-vous, tout en garantissant un service à la fois qualitatif et rapide.

c) AXA est activement engagée en faveur de l'accès et du maintien dans l'emploi de ses collaborateurs. Sa politique de Diversité, Équité et Inclusion garantit un accès équitable aux opportunités, en mettant notamment l'accent sur la diversité, par exemple en termes d'origine, dans les postes à responsabilité. Pour soutenir le maintien dans l'emploi, l'entreprise s'appuie sur l'expertise des équipes Wellbeing et Learning & Development qui accompagnent chaque collaborateur selon ses besoins et à son rythme.



► Pauline Kinet

Head of Communication,
Brand & Sustainability AXA
Belgium

"Nous voulons intégrer concrètement la prévention, la santé mentale et la mobilité responsable dans nos engagements sociétaux, en lien avec nos produits et actions pour un impact positif durable".

Laurent Feiner

TROPHÉE DU COURTAGÉ 2026 TOUJOURS... AG



Dans le cadre de la 22^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 13^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.

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'accom-

pagnement commercial, des conseils prodigués en entreprises, un support dans la digitalisation du bureau, etc.

Soutenir de façon optimale le courtage

- 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.

- 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. Accompanyer 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, AG

«AG continue à investir dans la professionnalisation du métier de courtier en assurances en offrant toute l'expertise et les outils nécessaires»

Laurent Feiner

LES TROPHÉES DE L'ASSURANCE

La 22^{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'encasement 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).
- **Joost Koentges**, Executive Director Actuarial Services, EY.
- **Laurent Feiner**, Journaliste, CEO Decavi.
- **Jo Berghs**, Président, FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).
- **Sandra Lodewijckx**, Partner, Lydian.
- **Lievin Villance**, ex-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 : **Axis, Comarch, EY, Hibroker et Lydian**.

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 solutions proposées par les assureurs permettent de résoudre toute une série de besoins spécifiques rencontrée par le citoyen dans sa vie quotidienne.

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

MA RESPONSABILITE

Assurance RC vie privée

MES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Assurance Animal de compagnie

MES VOYAGES

Assurance Voyage et Assistance

MES ACCIDENTS

Assurance accidents de la vie privée

MON ENTREPRISE

Assurance contre les Accidents 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 »**.

« C'est bien souvent le profil de l'assuré qui détermine le contrat à souscrire. »

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 2026 sont :

HABITATION

Assurance Incendie
(multirisques habitation -
risques simples)



CBC Assurance
incendie propriétaire

Assurance Incendie
(locataire)



CBC Assurance
incendie locataire

Assurance Incendie
(copropriétaires)



I.B.I.S. INSURANCE

COCOON of I.B.I.S.

ASSURANCE RC VIE PRIVÉE



Assurance Familiale
(P&V & Vivium)

ASSURANCE ACCIDENTS DE LA VIE PRIVÉE



Top Accidents

MOBILITE

Assurance Auto
(RC et Omnium)



Assurance Auto

Assurance Protection
juridique Auto



Protection Juridique
Mobility Gold

Assurance Moto



Assurance Moto
(P&V & Vivium)

ASSURANCE VOYAGE ET ASSISTANCE



ROYAL Service

ASSURANCE ANIMAUX DE COMPAGNIE



Top Chien et Chat

ENTREPRISE

Assurance Accidents
du Travail



Assurance Accidents
du Travail

Package PME



Modulis Easy

Cyberrisk



CyberClear by Hiscox
(Premium)

DIGITAL



Le portail self-service
pour clients NN

DIGITAL

(B2B)



Espace client My AXA Pro

INNOVATION



MidCorp outils d'offre

PREVENTION

Particulier



Kazazen

PREVENTION

Entreprise



SafETHIgame

ENGAGEMENT SOCIÉTAL



MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE



"Qui faut-il appeler ?
Son Courtier"

MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE



"Arriver à temps à
votre destination.
C'est votre droit"

TROPHEE DU COURTAGE



INFOS

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

INFOS

LYDIAN

AXIS
group
HR advisor

hibroker

EY
Shape the future
with confidence

COMARCH

Trends

Trends Z

La Libre BELGIQUE