



COMMUNIQUE DE PRESSE – 27/4/2022

TROPHEES DECAVI DE L'ASSURANCE NON VIE 2022

Et les gagnants 2022 sont...

La 18^{ème} édition des Trophées DECAVI de l'Assurance Non Vie, organisée par Laurent Feiner et Muriel Storrer, a récompensé les assureurs pour leurs caractéristiques d'assurances ou encore leur innovation.

Nous vous livrons ci-après les résultats par catégorie.

Ces catégories ont fait l'objet d'une étude poussée du jury en termes de représentativité. On peut donc affirmer que les acteurs les plus représentatifs par catégorie ont été analysés (nous arrivons ainsi à près de 80 % à 90 % par catégorie en termes d'encaissement).

Pour les catégories relatives aux produits, le nombre d'acteurs étudiés a été le suivant :

- a) Ma mobilité :
 - responsabilité civile auto (13)
 - dégâts matériels auto - omnium (13)
 - protection juridique Auto (7)
 - moto (7)
 - vélo (10)
- b) Mon habitation :
 - assurance incendie-risques simples (14)
 - assurance locataire (7)
 - assurance incendie copropriété (5)
- c) Ma responsabilité :
- responsabilité civile vie privée (10)
- d) Mes droits
 - protection juridique fiscale (6)
- e) Ma santé :
 - assurance soins de santé (4 acteurs de niche)
- f) Mon entreprise :
 - accidents du travail (6 acteurs de niche)
 - risques cyber (6 acteurs de niche)
 - package PME (5)
- g) Innovation (11 dossiers)
- h) Digitale (4 dossiers)

Les Trophées DECAVI ont acquis une notoriété incontestable dans le secteur de l'assurance. Ils visent à récompenser les meilleurs produits d'assurance sur base de différents critères analysés par un jury de spécialistes, et contribuent ainsi à assurer la transparence du marché.

Ce jury était composé des personnes suivantes :

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

Cette manifestation bénéficie en outre du soutien d'*Assuralia* et s'appuie sur des partenaires de choix dans le secteur, à savoir : *Axis*, *Comarch*, *EY* et *WIS*.

Une telle initiative suscite bien évidemment l'émulation parmi les assureurs en mettant en valeur notamment l'innovation et la créativité des produits (pour plus d'informations sur les critères utilisés, nous renvoyons au site www.decavi.be).

Vous trouverez tous les produits lauréats sur <https://decavitropheesnonvie2201.qontent.video/>

L'assurance au positif

En cette période délicate de crise sanitaire (covid-19), le secteur de l'assurance est mis à rude épreuve. Assuralia a fait connaître toute une série de mesures de soutien aux assurés et les assureurs ont réagi en améliorant les garanties de leurs contrats existants. Heureusement, la situation sanitaire semble s'améliorer avec une vie plus normale pour la plupart d'entre nous.

Le métier de l'assurance doit reposer sur la communication. Les trophées DECAVI de l'assurance constituent à ce titre un atout incontestable pour communiquer positivement sur un secteur qui fait souvent parler de lui en termes de problèmes, 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 ! A ce titre, on constatera d'ailleurs une volonté au sein de ce secteur de développer davantage d'actions de prévention et de mettre l'accent sur l'assurance digitale.

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

Ces trophées récompensent donc bien évidemment les lauréats mais aident également l'assuré à opérer un choix, en fonction d'un profil bien spécifique. 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. Mais quoi qu'il en soit, ces produits pourront toujours servir de point de départ à la réflexion.

Les lauréats

Force est de constater combien l'assurance accompagne le consommateur pour chacun de ses besoins et ce à chaque étape de sa vie. C'est pourquoi, nous annonçons les lauréats par catégorie de besoins. Nous mentionnons par catégorie les gagnants et le produit récompensé. Chaque produit est ensuite décrit plus en détail dans l'annexe ci-après.

MA MOBILITE

Assurance Auto (RC et Omnium) : **AXA Belgium** - Confort Auto
Assurance Protection juridique Auto : **Arces /Groupe P&V** - Protection Juridique Auto Article 1
Assurance Moto : **Groupe P&V (P&V Assurances et Vivium)** - Assurance Moto
Assurance Vélo : **Belfius Insurance** - Assurance Vélo

MON HABITATION

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples) : **AG** - Top Habitation
Assurance Incendie (locataire) : **Ethias** - Assurance Locataire
Assurance Incendie (copropriétaires) : **I.B.I.S. Insurance** - COCOON of I.B.I.S.

MA RESPONSABILITE

Assurance RC Vie privée : **Ethias** - Ethias Familiale

MES DROITS

Assurance Protection juridique fiscale : **AG** - Providis Protection Juridique Globale

MON ENTREPRISE

Assurance Accidents du Travail : **Ethias** - Assurance Accidents du Travail
Package PME : **AG** - Modulus Easy
Cyberriisk : **Hiscox** - CyberClear by Hiscox

MA SANTE

Assurance Soins de santé : **DKV Belgium** - DKV Hospi Flexi

INNOVATION

- **AG** - Ecosystème véhicules électriques et hybrides
- **DKV Belgium** - DKV Smile

DIGITAL

AXA Belgium - AXA Business Pack

PREVENTION

AG

MESURES PRISES DANS LE CADRE DE LA PANDEMIE

Vivium

ENGAGEMENT SOCIETAL

ARAG

MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

- **AXA Belgium** ("Know You can")
- **Brocom** ("Votre Courtier" à vos côtés")

TROPHEE DU COURTAGE

AG

• **MA MOBILITE**

RC Auto & dégâts matériels - Omnium

Axa Belgium (Confort Auto)

Pour la 4^{ème} année consécutive, AXA remporte le Trophée Decavi de la meilleure assurance Responsabilité civile (RC) et Omnium. L'assurance RC auto d'AXA inclut toutes les garanties de base nécessaires, mais va également plus loin en proposant notamment :

- une «*Première assistance en cas d'accident*» offrant, entre autres, l'intervention d'un prestataire d'assistance sur place avec la commande et le suivi de l'arrivée de la dépanneuse en ligne, le remorquage et, en option, une seule et même voiture de remplacement pendant max. 30 jours;
- «*Euro+*» qui, en cas d'accident en Europe de l'Ouest, avance la plupart des sommes dues et paie aussi une indemnité complémentaire pour les dommages résultant de lésions corporelles, pour que l'assuré bénéficie d'une indemnité semblable à celle qu'il aurait eue si l'accident était survenu en Belgique;
- la «*garantie BOB*» qui prévoit une indemnisation en cas d'accident provoqué par un conducteur Bob en couvrant les dommages matériels causés au véhicule assuré ainsi que les blessures subies par le Bob;
- l'avantage «*Joker for you*» qui, s'il est octroyé, empêche l'augmentation de la prime suite à un sinistre en tort.

L'assurance auto d'AXA, et plus particulièrement son Omnium, tient compte de l'utilisation, de la valeur et de l'âge du véhicule. Ainsi, les formules Omnium proposent aux véhicules neufs, d'occasion, électriques, qui roulent peu, etc. une protection sur mesure. Les assurés peuvent même personnaliser certains aspects de leur Omnium, notamment la durée de la dégressivité (moment à partir duquel la valeur du véhicule commencera à décliner) ou de la franchise (le montant que l'assuré doit encore payer après l'intervention de l'assureur).

De plus, l'assurance auto d'AXA est également adaptée aux besoins des véhicules électriques. Par exemple, les clients qui optent pour la mobilité durable et qui ont souscrit une (Mini) Omnium bénéficient d'une couverture pour les câbles de recharge. La Protection juridique Full, si celle-ci est conclue, propose quant à elle la défense de leurs intérêts dans le cadre d'un sinistre lié à l'installation certifiée ou à la réparation d'une borne de recharge située dans la résidence principale. Et si la garantie Omni Assistance a été souscrite, l'assuré recevra l'assistance nécessaire si sa batterie est déchargée (avec remorquage possible jusqu'à la borne de recharge la plus proche, au garage ou jusqu'à son domicile principal).

Grâce à ses nombreux services et garanties, Confort Auto propose une assurance Auto personnalisable et modulable tenant compte des besoins de l'assuré. Une forte présence en ligne permet également à AXA de combiner le confort du numérique avec les conseils avisés d'un courtier. Non seulement les clients peuvent souscrire leur assurance auto en ligne, mais ils peuvent également déclarer et suivre leurs sinistres en ligne, ce qui leur donne un aperçu transparent et complet de leurs contrats et de leurs dossiers en cours.

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

Assurance Protection Juridique Auto

- Arces - Groupe P&V - (Protection Juridique Auto Article 1)

Arces, grâce à son excellent label «Article 1» est lauréate pour la 10^{ème} année consécutive. Ce qui caractérise la formule d'Arces, c'est ce principe unique de garantie la «meilleure du marché», prévue à l'article 1 des conditions générales, qui permet à Arces d'offrir à ses assurés la meilleure protection juridique Auto. En effet, en cas de sinistre, Arces s'aligne sur d'éventuelles meilleures conditions générales que l'assuré pourrait trouver sur le marché belge.

Cette clause exclusive s'applique pour toutes garanties contenues dans les conditions générales, y compris pour les plafonds d'intervention, déjà parmi les plus élevés du marché. <https://www.arces.be/fr/web/arces/produits-protection-juridique/protection-juridique-auto-article1>

Assurance Moto

Groupe P&V (Vivium Moto/P&V Moto)

Une couverture complète adaptée à la moto et au style de vie de son propriétaire, mais aussi des garanties claires et sans surprise, c'est ce qui caractérise l'offre Moto de P&V Groupe (P&V et Vivium). Cette formule propose une couverture en responsabilité civile avec une garantie Bob (jusqu'à 25.000 EUR) et une couverture en omnium qui assure les forces de la nature et animaux, l'incendie, le vol et les dégâts matériels tout en permettant de personnaliser sa franchise.

L'assuré bénéficie en outre d'une assistance très complète en cas d'accident, de panne et même de vol, avec un véhicule de remplacement qui est également prévu. Pour ce qui est de la protection de motard, l'assuré n'est à nouveau pas en reste avec la possibilité de souscrire la garantie protection du motard pour couvrir ses frais médicaux, une incapacité temporaire ou permanente ou un éventuel décès. Et pour être complet, il peut également assurer son équipement (casque, airbag ou coque de protection, gants, veste de protection, combinaison, bottes...). Enfin, un volet protection juridique fait également partie des garanties, avec un plafond maximum d'intervention de 125.000 EUR par sinistre (défense civile, pénale...).

Le Groupe P&V entend être une pionnière en matière de prévention. C'est pourquoi tous les clients assurés bénéficient d'un accès offert à la version premium de l'app Liberty Rider, le Groupe P&V étant le seul assureur à offrir cet avantage pour toute la durée du contrat. Grâce à l'app Liberty Rider qui inclut notamment les fonctionnalités de détection des chutes, l'appel d'urgence ainsi que la possibilité pour les proches de suivre les trajets de l'assuré en temps réel, plus de 2.000.000 de km ont déjà été sécurisés, 50 accidents détectés et 13 motards ont bénéficié de l'envoi automatique des secours. <https://www.vivium.be/fr/particulier/assurance-moto>
[Assurance moto | P&V Assurances \(pv.be\)](https://www.vivium.be/fr/particulier/assurance-moto)

Assurance Vélo

Belfius Insurance (Assurance Vélo)

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

Les points forts du produit :

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

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

• MON HABITATION

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)

AG (Top Habitation)

La Top Habitation est une solution complète et sur mesure pour couvrir les habitations. Elle s'impose comme référence sur le marché en offrant une tranquillité d'esprit à ses assurés à de nombreux niveaux. Avec cette assurance incendie, l'assuré opte pour des garanties très larges selon le principe du «Tout est couvert sauf...». Tous les dégâts possibles pour chaque garantie souscrite dans le contrat sont couverts, hormis quelques exceptions.

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

- la couverture des activités d'économie de partage de l'assuré : qu'il soit locataire ou bailleur, qu'elles soient gratuites ou payantes et qu'elles aient lieu par l'intermédiaire ou non d'une plateforme de partage;
- la couverture des colocataires repris au contrat de bail avec le preneur d'assurance;
- la couverture des bornes de recharge pour véhicules électriques et plug-in hybrides ainsi que des batteries domestiques;
- la couverture des frais résultant des nouvelles normes de construction obligatoires;
- le paiement au trouveur d'un objet volé couvert des frais de conservation et d'une récompense raisonnable, etc.

De plus, l'assuré peut choisir d'élargir ses couvertures avec le Pack Habitation & Assist+ et le Pack Vol+ qui lui garantissent des couvertures encore plus larges, une assistance hors sinistre et la suppression de la franchise pour tout sinistre de plus de 1.274,26 EUR (Abex 906). De nombreux packs lui permettent également de couvrir des besoins spécifiques, tels que le Pack Jardin, le Pack Piscine, le Pack Bailleur, la Pack Locataire et le Pack Je construis je rénove.

En cas de sinistre, chaque assuré bénéficie :

- d'une assistance 24 h sur 24 et 7 jours sur 7;
- d'une avance de 15.478, 36 EUR (Abex 906) pour faire face aux dépenses urgentes;
- des conditions générales les plus récentes et actualisées : pas de surprises ni de versions différentes des contrats en cas de dommages;
- d'un règlement sinistre performant :
 - a) le montant du sinistre est fixé rapidement grâce, notamment une expertise vidéo à distance quand c'est possible;
 - b) l'assuré peut choisir de réparer ou d'organiser les réparations lui-même ou même de ne pas effectuer les réparations dans l'immédiat : dans tous les cas, il bénéficie du remboursement de l'intégralité du montant du sinistre (sous déduction de la franchise);
 - c) la réparation en nature est également proposée à l'assuré dans certains cas : l'assureur organise alors la réparation et l'assuré ne doit rien payer, tout en bénéficiant d'une garantie de 6 mois sur la réparation;
- du remboursement de certains frais même sans sinistre tels que les frais de serrurier en cas de perte des clés ou les frais de recherche et de réparation de fuites de gaz. <https://www.aginsurance.be/Retail/fr/habitation/Pages/simulation-prix-assurance-habitation-new.aspx>

Assurance Incendie (locataire)

Ethias (Assurance Locataire)

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

Cette assurance convient tout particulièrement aux locataires puisque leur responsabilité locative et le contenu de leur logement sont entièrement couverts, en cas de périls tels que l'incendie, la tempête, les dégâts des eaux ou de bris de vitrage (sans franchise, si le montant du dommage est supérieur à 280 EUR). En option, jusqu'à 100 % du contenu peut être assuré en vol & vandalisme. Une assistance 24 h sur 24 en cas de sinistre est offerte.

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

Cette assurance est souscrite en moins d'une minute sur le site www.ethias.be. <https://www.ethias.be/part/fr/assurance-incendie-locataire.html>

Assurance Incendie (copropriétaires)

I.B.I.S. Insurance (souscripteur mandaté) - **(COCOON of I.B.I.S.)**

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

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

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

- définition très large de la couverture de l'immeuble incluant les annexes, les dépendances séparées ou non ainsi que les trottoirs, piscines, signalisations, cours et clôtures;
- couverture tempête sans limite minimale de vitesse du vent;
- dégâts des eaux : pas d'exclusion ni de limite d'intervention;
- ajout de la garantie de 3 garages supplémentaires même s'ils ne sont pas à l'adresse de l'immeuble;
- couverture des dégradations immobilières suite à un vol ou une tentative de vol jusque 15.000 EUR;
- couverture des graffiti et tags jusque 12.500 EUR;
- extension au logement étudiant : couvert partout dans l'Union Européenne;
- extension villégiature, partout en Belgique, pour fêtes et réunions familiales;
- couverture des pertes indirectes à concurrence d'au moins 5 % sans surprime;
- couverture vandalisme et dégradations immobilières : indemnisation jusque 25.000 EUR, y compris les graffitis;
- contenu des parties communes couvert jusque 12.500 EUR;
- indemnisation complémentaire des frais indirects du syndic et/ou du Conseil de Copropriété jusque 2.500 EUR;
- couverture de la RC Immeuble et ascenseurs ainsi que de la RC vis-à-vis des tiers sans surprime;
- intégration dans la formule d'une protection juridique spécifique aux copropriétés pour couvrir, par exemple, le copropriétaire qui ne paie pas sa participation aux charges;
- intégration possible d'une assurance locataires mauvais payeurs au profit du bailleur copropriétaire;
- possibilité d'appliquer des franchises plus élevées pour obtenir un taux encore meilleur et des primes plus basses;
- rapport garanties d'assurances-prime d'assurances très compétitif et très attractif;
- couverture domotique englobée dans les capitaux assurés;
- garantie décès et frais funéraires : 4.480 EUR par victime, avec un maximum de 89.592 EUR par sinistre;
- assistance I.B.I.S. Emergency, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de sinistre;
- expertise et évaluation gratuites des bâtiments à assurer.

Tous les détails sur le produit COCOON of I.B.I.S. sont disponibles via le site www.ibis-insurance.be
<https://ibis-insurance-web.be/fr/cocoon-of-ibis/>

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.

• **MA RESPONSABILITE**

Assurance RC Vie privée

Ethias (Ethias Familiale)

Ethias remporte la palme avec son contrat Ethias Familiale : celui-ci affiche des garanties fort étendues par rapport à ses concurrents (dommages corporels, matériels, protection juridique, insolvabilité des tiers, garantie Bob, etc.) pour un prix toujours aussi compétitif. Ajoutons-y la notion étendue du concept d'assuré (tous les membres de la famille sont couverts partout dans le monde) et le recours limité à 10.000 EUR (non indexé) contre le mineur en cas de faute intentionnelle de celui-ci.

Tous les engins de déplacement de mobilité douce, tels que les vélos, vélos électriques (avec ou sans aide au pédalage), gyropodes (segways), monocycles, hoverboards, trottinettes électriques, chaises roulantes électriques jusqu'à 45 km/h... sont couverts, sauf les vélos électriques autonomes qui requièrent une immatriculation. <https://www.ethias.be/part/fr/assurance-familiale.html>

• **MES DROITS**

Assurance Protection juridique fiscale

AG (Providis Protection Juridique Globale)

Les procédures judiciaires sont de plus en plus coûteuses. Par ailleurs, le nombre de litiges a fortement augmenté ces dernières années, en partie suite à l'essor du commerce électronique et des économies de partage telles que les plateformes de covoiturage ou de location (par exemple, Airbnb). Une bonne assurance protection juridique n'est donc plus un luxe. La Providis Protection Juridique Globale d'AG défend les droits de l'assuré et ceux de sa famille dans pas moins de 10 domaines juridiques. En outre, l'assuré peut déduire une partie de la prime de ses impôts.

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

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

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

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

- **MON ENTREPRISE**

Assurance Accidents du Travail

Ethias (Assurance Accidents du Travail)

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

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

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

Par ailleurs, un programme de réinsertion professionnelle pour les victimes d'accidents graves a également été mis en place. En effet, pour la plupart des victimes d'un accident du travail, le retour au travail est une étape naturelle voire automatique. Mais pour d'autres, la reprise du travail nécessite soit une adaptation de leur fonction, soit carrément une réorientation professionnelle. Ethias 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.

Une plateforme digitale proposée par Ethias, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, permet aux employeurs de déclarer les sinistres et d'effectuer le suivi des dossiers.

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

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

Package PME

AG (Modulis Easy)

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

Citons les différents avantages de ce concept :

- le Bonus Modulis : sous certaines conditions, le client récupère chaque année 10 % de sa prime Modulis Easy globale;
- fractionnement gratuit de la prime : paiement annuel, semestriel, trimestriel, voire même mensuel moyennant domiciliation;
- clause «30 %» unique sur le marché pour la Top Commerce, la Formule RC, la Formule 24 et l'AT forfait. 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;
- 4 packs dédiés avec des garanties spécifiques à l'activité : le Pack Modulis Salon de Coiffure, le Pack Modulis Boulanger-Pâtissier, le Pack Modulis Magasin d'alimentation et le Pack Modulis Restaurant.

Suite à la crise sanitaire, relevons que 200.000 bons d'une valeur de 20 EUR ont été offerts aux clients particuliers (ayant une assurance auto, une responsabilité civile et une assurance incendie) pour soutenir les entreprises actives dans les secteurs les plus touchés par la crise et participer à la relance de l'économie locale belge.

De plus, les clients d'AG ayant souscrit un contrat Top Commerce et le Pack Modulis Restaurant ont pu bénéficier d'une interprétation large de la garantie «impossibilité d'exploiter» et ont eu droit à une intervention de 2.000 euros par établissement assuré et par fermeture, soit 4.000 euros au total compte tenu des deux périodes de fermeture de l'Horeca. <https://www.aginsurance.be/professionals/fr/modulis/modulis/Pages/assurance-modulis.aspx>

Assurance Cyberrisk

Hiscox Belgium (CyberClear by Hiscox)

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

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

- les ransomwares : logiciels d'extorsion qui peuvent verrouiller l'ordinateur et demander une rançon en échange du déverrouillage de celui-ci;
- le grooming : des adultes malveillants utilisent les réseaux sociaux, les forums de discussion, les sites de jeux vidéo pour préparer des enfants à l'abus en prétendant être eux-mêmes des enfants;
- le sextorsion : extorsion via internet de faveurs sexuelles ou d'autres faveurs, par exemple l'extorsion d'argent suite à un chantage à la webcam;
- la cyberintimidation : elle s'adresse aux jeunes, tels que les enfants et les adolescents. Cela peut impliquer de harceler, menacer, embarrasser ou humilier des jeunes en ligne.

L'assureur se distingue aussi au niveau de la prévention :

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

- Hiscox a également développé un calculateur de cyber-risques qui permet d'estimer les répercussions financières possibles dans les pires cas de cyber-crime et aide à gérer sa vulnérabilité à ces attaques grâce à quelques conseils. Le montant est déterminé par le calculateur en fonction de la localisation de l'entreprise, du chiffre d'affaires et du secteur dans lequel elle opère. L'outil fournit également des informations complémentaires sur la nature des cyber-risques auxquels l'entreprise en question est principalement exposée. <https://www.hiscox.be/fr/cyberclear-hiscox>

• **MA SANTE**

Assurance Soins de santé

DKV Belgium (DKV Hospi Flexi)

Le produit DKV Hospi Flexi fait partie d'une gamme d'assurances hospitalisation et garantit une protection illimitée dans le respect du budget de la personne assurée.

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

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

• **INNOVATION**

a) AG (Ecosystème véhicules électriques et hybrides)

AG est le premier assureur à lancer, en 2022, un écosystème complet pour les véhicules électriques et hybrides, avec ses partenaires Mobiflow (Optimile) et SoSimply. L'assureur a pu créer une solution globale progressive pour les clients et les intermédiaires qui répond aux nouveaux besoins et exigences liés au contexte de la mobilité des véhicules électriques.

AG propose, dans le cadre de son écosystème, une action AG EcoBonus avec une réduction de 10 % sur la RC Auto lors de la conclusion d'un nouveau contrat (ou en cas d'assurance lors d'un remplacement de véhicule) pour un véhicule électrique ou hybride. L'offre s'étend également à :

- l'installation d'une borne de recharge via le réseau professionnel SoSimply et ce à un tarif fixe concurrentiel;
- une solution de recharge, à domicile avec l'installation d'une borne de recharge ou sur la route avec la carte de recharge Mobiflow. Grâce à cette carte de recharge, le client peut recharger dans 95 % des bornes publiques en Belgique et dans plus de 120.000 points de recharge en Europe;
- les produits Top Assistance et Top Mobility & Travel Assist qu'AG propose avec son partenaire Touring sont adaptés aux besoins spécifiques des clients possédant un véhicule électrique ou hybride. Dans un nombre important d'interventions, Touring dispose de «boosters» qui peuvent recharger rapidement un véhicule électrique dont la batterie est déchargée comme alternative au remorquage;
- les conditions de couverture en Auto (Omnium) et en Incendie ont également été optimisées pour répondre parfaitement à cette nouvelle réalité que sont les bornes de recharge et les batteries domestiques.

En proposant un écosystème pour les véhicules électriques et hybrides, AG soutient la transition vers une mobilité plus durable et électrifiée et espère convaincre les consommateurs qui hésitent encore parfois à passer à un véhicule électrique ou hybride.

b) DKV Belgium (DKV Smile) - Soins dentaires

DKV est le seul assureur qui propose une gamme complète d'assurances soins de santé tant pour les personnes privées que pour les sociétés et offre la possibilité de choisir entre différents produits dans chacune de ces catégories : hospitalisation, frais ambulatoires et soins dentaires.

La nouvelle gamme soins dentaires DKV Smile compte 3 produits : DKV Smile Essential (pas de questionnaire médical), DKV Smile Comfort et DKV Smile Premium. Après une analyse des besoins en ligne, le particulier se voit proposer l'assurance qui lui convient le mieux, allant de l'assurance de base jusqu'à l'assurance la plus complète (avec des montants couverts plus importants), tant pour les accidents que pour les traitements dentaires :

- traitements préventifs (détartrage, examen buccal annuel, etc.) : couverts à 100 %;
- soins curatifs (caries, radiographies, etc.) couverts à 70 % ou 80 % (DKV Smile Premium couvre jusqu'à 80 %);
- soins dentaires en cas d'accident remboursés à 100 % et jusqu'à 10.000 EUR par cas d'assurance;
- orthodontie et soins dentaires prothétiques : couverts à 70 % (DKV Smile Comfort) ou 80 % (DKV Smile Premium). Les montants couverts sont parmi les plus élevés du marché à partir de la 4^{ème} année d'assurance.

N'oublions pas le libre choix du dentiste, l'absence de stage d'attente (pour les traitements préventifs et curatifs) et la possibilité d'assurer chacune des personnes dans la famille individuellement (pas d'obligation d'assurer toute la famille).

L'innovation dentaire s'inscrit dans la stratégie centrée sur le client grâce à :

- la proposition d'un choix d'assurances adaptées aux besoins de chacun et ce pour un bon rapport qualité prix;
- la possibilité de choisir parmi les meilleures couvertures du marché;
- la simplicité des produits et de la souscription.

<https://www.dkv.be/fr/assurances/assurance-dentaire/smile>

DIGITAL

AXA Belgium (AXA Business Pack)

AXA Business Pack est un outil destiné aux «starters», à savoir les indépendants et petites entreprises de moins de 2 ans et occupant moins de 10 personnes (dirigeant d'entreprise compris). Il combine l'approche produit, service et processus. Il permet, à tout moment, de composer, calculer le prix et souscrire en ligne un package d'assurances sur mesure pour le starter, tout en bénéficiant du service du courtier.

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

AXA Business Pack offre les avantages suivants :

- obtenir un aperçu des différentes assurances qui correspondent à la situation professionnelle et à l'activité des clients;
- recevoir une offre en ligne et par e-mail pour la ou les assurances sélectionnée(s);
- souscrire en ligne, à tout moment, les assurances sélectionnées tout en bénéficiant du service du courtier.
- bénéficier de services sur mesure pour les starters en cas de souscription d'une ou plusieurs assurances spécifiques : service de consultation médicale en ligne (sans frais supplémentaires), tarif préférentiel sur des services de recouvrement de factures impayées et premier avis juridique gratuit par téléphone par un expert juridique.

Il s'agit d'une solution digitale de souscription exclusive sur le segment de l'assurance non-vie, avec une réponse aux attentes assurantielles des starters «digital natives», enclins à rechercher les informations sur internet pour lancer leur entreprise.

• **PREVENTION**

AG

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

De nombreuses initiatives sont prises par l'assureur en matière de prévention (circulation routière, incendie, vol, etc.). L'une d'entre elles a particulièrement retenu l'attention du jury : la sécurité à domicile avec une coopération avec la Maison des Géants. Les accidents peuvent arriver : dans un escalier aux marches très hautes, dans la cuisine où le manche d'une casserole dépasse, au fond d'une baignoire profonde, etc. La plupart des foyers ne sont pas adaptés aux enfants.

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

Pour toucher la nouvelle génération de parents, la Maison des Géants a choisi, cette année, une approche basée sur la réalité virtuelle et augmentée. AG a décidé de soutenir la Maison des Géants parce que l'initiative s'inscrit pleinement dans le cadre de sa responsabilité en tant qu'assureur de prévenir les accidents et de prendre des mesures dans le cadre de la prévention des accidents. La prévention se fait par l'expérience vécue dans la maison. On met les gens à la place de leur enfant afin de montrer que les accidents peuvent facilement être évités (prévention) en faisant attention aux dangers à la maison. AG montre les dangers à travers les yeux des victimes.

MESURES PRISES DANS LE CADRE DE LA PANDEMIE

Vivium

Si c'est tout le secteur qui doit être mis en avant pour sa politique menée aux niveaux des mesures prises en cette période de crise sanitaire, un dossier a particulièrement séduit le jury. Celui de Vivium au niveau, entre autres, de 2 mesures plus spécifiques :

- la couverture d'assurance pour les centres de vaccination : l'assurance couvre la responsabilité civile de la commune et celle des bénévoles actifs dans le centre. Elle couvre également les dommages physiques subis par les volontaires et les dommages causés aux équipements, y compris les vaccins. La seule condition est que la commune soit déjà cliente dans la branche concernée;
- tous les clients existants qui remplissent les conditions pour bénéficier du pack Horeca (mais pour lesquels le pack n'est pas inclus dans les conditions particulières) peuvent, depuis le début de la crise, bénéficier effectivement des avantages de ce pack, si l'agent ou le courtier en fait expressément la demande en cas de sinistre.

Le Pack Horeca a été développé pour répondre aux besoins spécifiques du secteur de l'horeca et offre aux entrepreneurs de ce secteur les avantages suivants :

- a) l'indemnisation des dommages causés aux biens se trouvant dans les frigos (y compris les armoires à vin) à la suite d'une coupure accidentelle de courant, jusqu'à un maximum de 10.000 euros;
- b) la couverture tous risques de la caisse enregistreuse électronique et de ses accessoires (y compris tous les appareils utilisés pour enregistrer les commandes), jusqu'à un maximum de 25.000 euros.
- c) lorsque l'assuré est victime d'un accident et que sa situation médicale ou familiale le nécessite, Vivium organise et prend en charge les services d'aide à domicile (aide au nettoyage, livraison des repas à domicile, garde d'enfants,...) pour un montant pouvant aller jusqu'à 10.000 EUR.

- **ENGAGEMENT SOCIÉTAL**

ARAG

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

Très concrètement, en décembre 2021, ARAG a soutenu l’asbl “Moeders voor Moeders” pour aider les jeunes familles en difficultés financières. Depuis 1992, l’organisation sans but lucratif “Moeders voor Moeders” s’engage à aider les personnes les plus pauvres en Flandre. Plus de 160 bénévoles distribuent du matériel et de la nourriture aux familles, avec de jeunes enfants, en difficultés financières. Afin de pouvoir débloquer des fonds, ARAG a annulé un événement du personnel.

ARAG a également conclu un partenariat avec Child Focus. Dans le cadre de ce partenariat, le personnel d’ARAG donnera des cours de sensibilisation dans différentes écoles en Belgique pour les jeunes de 10 à 12 ans. Le thème, en relation avec le produit Web@ctive de l’assureur, est la sensibilisation au sexting, au phishing, à l’usurpation d’identité. Tous les risques en ligne auxquels les enfants, mais aussi les adultes, peuvent être confrontés seront abordés. ARAG le fait sans aucun objectif promotionnel ou commercial mais uniquement pour mettre son expertise au service d’une bonne cause.

Un autre problème sociétal important, repris dans la déclaration des Nations Unies, est l’accès à la justice. Depuis sa création, l’activité principale d’ARAG consiste à donner à chacun, quel que soit son revenu, un accès correct à la justice. L’assureur fait de son mieux, au quotidien, pour aider tous ses clients. Les résultats parlent d’eux-mêmes : plus de 84 % des plaintes sont réglées à l’amiable, ce qui garantit une solution rapide, plus de satisfaction et moins de stress pour le client et évite les tribunaux et les longues procédures à devoir gérer.

Lors des dernières inondations, ARAG a choisi d’aider tous les clients touchés, qu’ils soient ou non assurés, en leur proposant une procédure à l’amiable gratuite dans le cadre de leur dossier.

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

- **CAMPAGNE PUBLICITAIRE**

a) **AXA Belgium (“Know You can”).**

Le message développé par cette campagne publicitaire se situe parfaitement dans la continuité du positionnement de marque ‘Know You Can’ visant à encourager le client à se dépasser, à oser et, dans ce cas précis, à suivre son cœur et voyager. L’assureur désirait raconter une histoire : celle de 2 jeunes gens amoureux, séparés par la distance et que seul un voyage peut réunir à nouveau.

L’assureur a privilégié une approche émotionnelle et non une approche «produit» pour pouvoir toucher, au sens propre comme au figuré, un grand nombre de personnes. Les plans, la musique, l’absence de dialogues : tout a été pensé pour emmener le spectateur à bord de ce voyage émotionnel.

Par la suite, AXA Belgium a ajouté des aspects plus pragmatiques, tels que la mise en avant de ses services : le rapatriement, l’assistance médicale, etc. En mêlant ces deux aspects, la campagne délivre un message qui parle au cœur... et à la raison. Il s’agissait donc de confirmer le positionnement de la marque AXA (Know You Can) qui incite les clients à vivre leur vie en toute confiance.

b) **Brocom (“Votre Courtier à vos côtés”)**

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

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

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

- **TROPHEE DU COURTAGÉ**

AG

Ce trophée est décerné non pas par le jury, mais sur base d’une enquête réalisée auprès des courtiers de Belgique membres de Fepabel (Fédération des Courtiers en assurances et Intermédiaires financiers de Belgique) et de la FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).

Les courtiers ont dû se prononcer sur base de nombreux indicateurs, appréciations et paramètres tels que la qualité et l’innovation des produits et services (par exemple, l’auto et l’incendie), l’accessibilité des collaborateurs de l’assureur, son accueil, sa réactivité, l’efficacité de sa gestion des sinistres, l’efficacité des outils informatiques et digitaux mis à la disposition du courtage, la qualité de sa communication envers les clients et en particulier le respect et la mise en avant du courtier.

Frédéric van Dieren, directeur commercial : «AG continue de faire ses preuves de par son innovation, sa qualité et reste, année après année, la compagnie de prédilection des courtiers indépendants en assurances. Sous la devise «Supporter du courtier», AG soutient proactivement ses courtiers et leurs équipes dans leur rôle de conseiller et d’expert. Nos collaborateurs restent, plus que jamais, engagés à offrir un service de qualité tant pour le courtier que pour le client final. Nous restons #alltogether. Je remercie les courtiers pour leur confiance et engagement !».

Pour plus d’informations sur les lauréats, contactez : DECAVI, Laurent FEINER, Lindekensweg 57, 1652 Alsemberg - Tél : +32(0)2/520.72.24, E-mail : laurent.feiner@decavi.be; www.decavi.be

Pour plus d’informations sur l’événement, contactez : AIMES & CO, Muriel STORRER, Drève de la Meute 5, 1410 Waterloo - Tél : +32(0)2/354.93.81, E-mail : muriel.storrer@aimesco.net