



LES TROPHÉES DE L'ASSURANCE

COMMUNIQUE DE PRESSE – 24/4/2024 TROPHEES DECAVI DE L'ASSURANCE NON VIE 2024

Et les gagnants 2024 sont...

La 20^{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 (9)
- d) Mes droits
 - protection juridique fiscale (6)
- e) Mes voyages & Assistance (6)
- f) Mon entreprise :
 - accidents du travail (6 acteurs de niche)
 - risques cyber (6 acteurs de niche)
 - package PME (5)
- g) Innovation (7 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.
- **Patrick Cauwert**, CEO, Feprabel, et Expert chargé d'enseignement aux FUCaM (UCL Mons).
- **Katrien De Cauwer**, Partner Actuarial & CFO Consulting, EY.
- **Laurent Feiner**, Journaliste, CEO Decavi.
- **Philippe Hemmeryckx**, Membre du Conseil d'Administration, FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).
- **Sandra Lodewijckx**, Partner, Lydian.
- **Lievin Villance**, Maître-Assistant à la Haute Ecole Francisco Ferrer (Institut Cooremans) et Coordinateur de la section Assurances.
- **Britt Weyts**, Professeur à l'Université d'Anvers.

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*, *WIS* 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).

L'assurance au positif

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) : **AG** - Assurance 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) : **Allianz Benelux** - New Home Plan
Assurance Incendie (locataire) : **Flora by Ethias** - Assurance Locataire
Assurance Incendie (copropriétaires) : **I.B.I.S. Insurance** - COCOON of I.B.I.S.

MA RESPONSABILITE

Assurance RC Vie privée : **Belfius Insurance** - Assurance familiale app-normale

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** - Modulis Easy
Cyberrisk : **Hiscox** - CyberClear by Hiscox

MES VOYAGES

Assurance Voyage et Assistance : **Allianz Assistance** - ROYAL Service

INNOVATION

BelgaMGA - Swinz

DIGITAL

Allianz Benelux - Allianz Medical Plan
AXA Belgium - Instant Coverage Check Auto par AXEL

PREVENTION

ARAG

ENGAGEMENT SOCIETAL

AG

MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

- a) AXA Belgium ("Being a woman should not be a risk").
- b) Brocom ("Les temps changent")

TROPHEE DU COURTAGE

AG

• **MA MOBILITE**

RC Auto & dégâts matériels - Omnium

AG (Assurance Auto)

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

Top Omnium, l'assurance omnium spécialement conçue pour les nouveaux véhicules, permet d'assurer le véhicule sur base de la valeur catalogue ou de la valeur facture. Tous les dégâts commis au véhicule sont couverts, peu importe la cause. Le Pack Omnium+, une option à l'assurance omnium du véhicule, garantit jusqu'à 36 mois et 36.000 km sans perte de valeur, ainsi que la couverture des pneus hiver. L'assureur permet également, via sa formule Top Occasium, d'assurer en omnium un véhicule d'occasion (avec le Pack Occasium+, une option qui propose entre autres 12 mois sans perte de valeur et la couverture des pneus hiver).

Mentionnons également la garantie OmniNature, une protection complète contre les dégâts matériels occasionnés par les forces de la nature telles qu'une inondation, une tempête ou la grêle. L'assureur propose aussi la garantie OmniNature&Glass, une couverture complète contre le bris de vitrages et les dommages matériels causés par les forces de la nature... une protection idéale quand une petite omnium ou une omnium complète ne se justifie plus. <https://www.aginsurance.be/Retail/fr/mobilite/auto/Pages/assurance-auto.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 12^{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 du 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. Les fonctionnalités phares offertes par l'application Liberty Rider sont l'ecall avec détection des chutes et accidents, l'envoi automatique des secours, le GPS avec alerte à l'approche d'endroits potentiellement dangereux et l'envoi de sms avec suivi des parcours en temps réel pour rassurer les proches, ce qui a déjà permis de sécuriser 5.8 millions de kilomètres, détecter 196 accidents et envoyer les secours auprès de 30 motards. L'application permet également de faire appel à l'assistance avec géolocalisation, d'accéder aux roadbooks pour les balades ou encore de faire le suivi de l'entretien de sa moto.

[Assurance moto \(vivium.be\)](#) - [Assurance moto | P&V Assurances \(pv.be\)](#)

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 proposées sont le vol (dans le monde entier), les dégâts matériels (dans le monde entier) et l'assistance (jusqu'à 3 interventions par an).

Les points forts du produit sont notamment les suivants :

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

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

- **MON HABITATION**

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)

Allianz Benelux (New Home Plan)

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

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

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

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

Mentionnons aussi les autres améliorations suivantes :

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

Assurance Incendie (locataire)

Flora by Ethias (Assurance locataire)

En Wallonie et en Flandre, le locataire a l'obligation légale de s'assurer. A Bruxelles, la plupart du temps, il s'agit d'une obligation contractuelle mentionnée dans le contrat de bail.

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

La couverture proposée par Flora by Ethias se démarque : outre l'assurance responsabilité civile locative, les locataires bénéficient également de l'assurance contenu, et - nouveauté - d'une couverture «petits aménagements» qui indemnise les dégâts accidentels à l'habitation ou aux habitations voisines suite à de petits travaux d'aménagements décoratifs. Flora by Ethias propose également la prise en charge des indemnités de rupture de bail suite à un décès, un divorce, un licenciement ou une faillite.

Signalons enfin le soin apporté par Flora à l'accessibilité de son offre : le paiement de la prime se fait mensuellement (sans supplément), il n'y a pas de franchise et le jargon juridique est évité au maximum. <https://flora.insure/fr/assurance-locataire>

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 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 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**

- **Belfius Insurance (Assurance familiale app-normale)**

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

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

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

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

- **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 avec l'essor du commerce électronique (e-commerce) 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 pas 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 de max. 100.000 EUR, soit 7 fois plus que ce que la loi exige. Et les délais d'attente sont plus courts que ceux prévus par la loi. Par ailleurs, les seuils d'intervention - c'est le montant minimum pour prendre en charge un sinistre - sont également bas, de sorte que l'assuré puisse rapidement compter sur son assurance en cas de besoin.

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

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

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

- **MES VOYAGES**

- **Assurances voyage et assistance**

- **Allianz Assistance (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;
 - - prolongation ou amélioration du séjour sur ordonnance médicale (également pour la quarantaine imposée à cause du Covid-19);
 - - frais de suivi médical en Belgique jusqu'à 6.250 EUR par personne après un accident à l'étranger;
 - - frais de recherche et de secours jusqu'à 15.000 EUR par personne.

- * Voyage de compensation : celui qui doit interrompre son voyage prématurément pour des raisons urgentes et est rapatrié, recevra une compensation jusqu'à 3.500 EUR par personne et par dossier et 14.000 EUR par police et par an.

- * Annulation : remboursement des frais d'annulation ou de modification en cas de raison assurée jusqu'à 3.500 EUR par personne et par dossier et jusqu'à 25.000 EUR par police et par an.

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

* Bagages : indemnisation en cas de vol ou d'endommagement jusqu'à 2.500 EUR par personne.

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

* Précisons que des améliorations, uniques sur le marché, ont également été apportées au produit : dépannage à la demande d'une instance officielle (doublement du plafond à 500 EUR), intervention chez le dentiste (400 EUR), assistance juridique (300 EUR) et ski pass (400 EUR).
https://www.allianz-partners.com/fr_BE/produits-et-solutions/assistance-et-assurances/Formules-annuelles.html

• **MON ENTREPRISE**

Assurance Accidents du Travail

Ethias (Assurance Accidents du Travail)

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

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

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

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

Les victimes d'accidents graves se voient proposer un programme de réinsertion professionnelle spécifique. En effet, pour la plupart des victimes d'un accident du travail, le retour au travail est une étape naturelle voire automatique. Mais pour d'autres, la reprise du travail nécessite soit une adaptation de leur fonction, soit carrément une réorientation professionnelle. Ethias a décidé d'offrir à ces derniers un programme complet d'accompagnement, constitué d'un bilan de compétences pouvant déboucher sur une formation et une réinsertion professionnelle. Ce programme, unique en Belgique, est mis en œuvre avec divers partenaires spécialistes de la réinsertion. Il s'articule autour d'un bilan de compétences approfondi et l'élaboration d'un projet professionnel en collaboration étroite avec la victime, avec pour objectif, in fine, la reprise du travail chez l'employeur initial ou ailleurs, si cette reprise s'avère impossible.

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

- organisation du rapatriement de la victime d'un accident du travail lors de missions à l'étranger et en fonction de la gravité de l'accident. En cas d'hospitalisation de longue durée à l'étranger, Ethias organise et prend en charge le transfert d'un membre de la famille;
- prise en charge (et organisation) d'un service d'aide-ménagère au domicile de l'assuré si l'incapacité de travail temporaire dépasse 31 jours;
- prise en charge des frais de (et organisation de la) garde des enfants de moins de 18 ans de l'assuré, si la durée de son incapacité de travail temporaire dépasse 31 jours;
- prise en charge des frais d'entretien du jardin (et organisation du service) de l'assuré victime d'un accident du travail si son incapacité de travail temporaire dépasse 31 jours;
- prise en charge de la livraison à domicile de produits de première nécessité et de repas chauds aussi longtemps que cela est médicalement nécessaire;
- organisation des transports de l'assuré victime d'un accident du travail pour se rendre aux soins médicaux dans les cas où il ne peut se déplacer par ses propres moyens.

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

Package PME

AG (Modulis Easy)

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

- 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 ou Modulis Easy effectif entre le 2 janvier 2024 et le 1^{er} janvier 2025 bénéficieront d'un Bonus Modulis immédiat et garanti de 10 % dès la souscription et jusqu'au 31 décembre 2025 : il n'y a pas de délai d'attente et pas d'évaluation des statistiques de sinistres;
- le fractionnement gratuit de la prime : paiement annuel, semestriel, trimestriel, voire mensuel moyennant domiciliation;
- la clause «30 %», unique sur le marché, pour la Top Commerce, la Formule RC, la Formule 24 et l'AT forfait. Concrètement, si l'activité complémentaire d'un assuré ne représente pas plus de 30 % du chiffre d'affaires de son activité principale, son assurance la couvre également;
- 8 packs dédiés avec des garanties spécifiques à l'activité du client professionnel : le Pack Modulis Coiffeur, le Pack Modulis Boulanger-Pâtissier, le Pack Modulis Magasin d'alimentation, le Pack Modulis Restaurant, le Pack Modulis Kinésithérapeute, le Pack Modulis Dentiste, le Pack Modulis Pharmacie et le Pack Médecin généraliste;
- un service gratuit de recouvrement de créances : les clients business obtiennent automatiquement cet avantage, et c'est un atout important dans le contexte actuel. AG aide ses clients Modulis à recouvrer les factures impayées de leurs clients, etc;
- l'extension des couvertures des packs médicaux et davantage de produits sont à présent intégrés dans Modulis Easy.

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

Citons quelques atouts de la couverture CyberClear :

- une assistance sans franchise avec un panel d'experts dédiés et disponible 24h24h;
- aucune sous-limite notamment pour l'assistance, le ransomware 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 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 et de simulation de phishing 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.

• **INNOVATION**

BelgaMGA - souscripteur mandaté (Swinz)

SWINZ est un produit d'assurance destiné aux locataires : il couvre la couverture locataire (responsabilité civile et contenu) et l'essentiel des risques du quotidien du preneur d'assurance et des membres de sa famille : RC Vie Privée, protection juridique, voyage et assistance, mobilité douce et Bob. La couverture Accidents de la Vie peut être rajoutée avec un simple clic. Il s'agit donc d'une police «tout-en-un», incluant les couvertures essentielles pour se protéger des risques du quotidien dans un seul contrat digital en quelques clics et une seule app. Le produit a été conçu en supprimant les «gaps» et doublons de couvertures et pour optimiser le tarif du produit.

Le contrat unique fonctionne comme un abonnement à un service digital (Spotify, Netflix...) : simple et rapide à souscrire, prime mensuelle, renon facile et sans contrainte. Le client peut également gérer digitalement sa police en autonomie (consultation de son contrat, historique et documents, modifications du contrat, renon, déclaration de sinistre, modification de ses préférences...) via l'application mobile. Le processus de souscription est entièrement digital et prend moins de 3 minutes. Les informations personnelles essentielles à la création de la police sont remplies par le client ou son courtier : une fois le paiement de la première prime effectué, le contrat est immédiatement actif.

SWINZ s'appuie sur la blockchain (grâce à la plateforme InsurNode) : cette plateforme innovante permet une flexibilité sans égal dans la construction de produits multibranches phytiaux (mixte entre contact physique et digital), sans contrainte quant aux assurances intégrées. Il existe certes des solutions de type package ou des contrats intégrant des couvertures additionnelles, mais une police réellement multibranche n'est pas disponible aujourd'hui sur le marché belge. A l'étranger, seule la société Hedvig a une offre comparable, présente dans les pays nordiques. Le produit est innovant parce qu'il couvre, en un seul contrat, l'essentiel des risques du quotidien du consommateur qui est à la recherche de ce type de solution phytiale.

• **DIGITAL**

Allianz Benelux (Allianz Medical Plan)

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

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

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

AXA Belgium (Instant Coverage Check)

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

Cette réponse est systématiquement accompagnée de suggestions en termes de services et d'actions potentielles (lien vers le courtier, déclaration de sinistre en ligne, garages partenaires, etc.). En cas de non-couverture, l'outil redirige la personne vers son courtier ou vers le partenaire Fixico pour qu'elle obtienne des devis de réparations au meilleur prix. Axel a pour objectif d'aider et rassurer les assurés en leur facilitant l'accès à une information préventive, personnalisée et intelligible car basée sur des cas concrets. Cet outil est, pour l'instant, destiné aux clients particuliers avec une assurance auto (voitures/camionnettes) comprenant au minimum la garantie responsabilité civile.

Les avantages de cet outil sont les suivants :

- disponible en ligne et donc 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7;

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

- **PREVENTION**

ARAG

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

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

L'assureur est convaincu que ces jeunes méritent toutes les opportunités qui s'offrent à eux et espère les rendre plus forts à l'avenir, y compris en ligne, et leur enseigner certaines valeurs fondamentales par le biais du jeu afin qu'ils réussissent mieux à l'avenir. ARAG a reçu l'attention de la presse nationale de tous les grands médias belges (VTM, VRT, HLN...) ainsi qu'un reportage de Play Sports.

- **ENGAGEMENT SOCIÉTAL**

AG

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

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

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

- Société : sous le slogan «Ensemble contre la solitude», AG a développé, en 2020, la plateforme numérique «www.touscontrelasolitude.be». Le site web met en relation les personnes dans le besoin, les bénévoles et les organisations spécialisées dans la thématique, et donne de nombreux conseils sur ce problème social. AG propose également un package d'enseignement gratuit : les enseignants et les élèves peuvent discuter de la problématique au sujet de la solitude chez les jeunes. En 2022, AG a remis le sujet sur le devant de la scène grâce à une nouvelle campagne médiatique, notamment via TikTok.

- Durabilité : AG a lancé une plateforme durable pour les courtiers : Go4Impact. Via cette plateforme, les courtiers peuvent réaliser différentes actions afin de réduire leur empreinte carbone. L'objectif d'AG est de les aider, les guider et les motiver à agir pour un avenir meilleur.

- **CAMPAGNE PUBLICITAIRE**

a) AXA (“Being a woman should not be a risk”).

AXA a développé une campagne, esthétiquement fort belle, autour du thème «The future should not be a risk». Dans la première déclinaison de ce thème, AXA se focalise sur les femmes, toujours plus exposées aux risques que les hommes. Une aberrance selon AXA, car «être une femme ne doit jamais être un risque». La campagne est axée sur cette idée. La campagne incite l'audience à visiter le site axa.be. Une page reprenant les services que la compagnie met en place pour mieux soutenir les femmes entrepreneurs y a été créée. Cette campagne souligne l'engagement concret de l'assureur à agir pour un monde plus sûr, une assurance plus juste et plus inclusive.

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

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

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

b) Brocom (“Les temps changent”)

Brocom rassemble 2.200 courtiers, les 2 fédérations de courtiers et 17 compagnies d'assurance : l'objectif est de promouvoir le courtage et de consolider sa position sur le marché de l'assurance.

L'idée-clé de cette communication en 2022 était de montrer que le courtier évolue avec 'les temps qui changent' et répond bien aux nouveaux comportements des clients. Les résultats très convaincants en 2022 ont amené Brocom à élargir le concept non seulement pour les particuliers mais aussi pour les entreprises. Brocom a dès lors renforcé les plans médias TV et radio habituels avec des campagnes TV ciblées pour les entreprises (addressable TV), du bannerling ciblé, linkedIn et des podcasts sur les plateformes d'écoute comme Spotify, Google, Apple, Deezer... Le courtier est

ainsi omniprésent sur tous les canaux audiovisuels et digitaux. Le message a également été adapté en décrivant un atelier de vélos geré par une femme entrepreneur qui fait appel à son courtier pour la conseiller car elle a constamment 'la tête dans le guidon'.

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

- **TROPHEE DU COURTAGE**

AG

Ce trophée est décerné non pas par le jury, mais bien sur base d'une enquête réalisée auprès des courtiers indépendants en assurance, membres de Feprabel (Fédération des Courtiers en assurances et Intermédiaires financiers de Belgique) et de la 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.

Frédéric Van Dieren, directeur commercial : «AG continue de confirmer sa position sur le marché grâce à son innovation constante et sa qualité. Nous restons, année après année, le partenaire de prédilection des courtiers indépendants en assurances. Sous la devise «Supporter du courtier», AG soutient proactivement ses courtiers et leurs équipes dans leur rôle de conseiller professionnel et proactif. Nos collaborateurs restent, plus que jamais, engagés à offrir un service de qualité, tant pour le courtier que pour le client final.

Cette année, AG célèbre son bicentenaire, 200 ans d'existence en Belgique. Plus que jamais, nous confirmons une stratégie ambitieuse, positive et stable. Nous croyons fermement à la devise de notre dernier Roadshow : Today, Tomorrow, Together. Accompagner les courtiers dans leur croissance et renforcer leur position sur le marché grâce à une dynamique commerciale forte. Je les remercie vivement pour leur confiance et leur engagement !».

Pour plus d'informations sur les lauréats, contactez : DECAVI, Laurent FEINER, av. des Mille Mètres 84, 1150 Bruxelles (Woluwe-Saint-Pierre) - Tél : 00 32 495/51.43.40, 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