



# Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie 2025

*Une Célébration de l'Excellence et de l'Innovation*

*Comme chaque année, le 24 avril s'est tenue la cérémonie qui dévoile les Trophées DECAVI de l'Assurance Non Vie, organisée par Laurent Feiner et Muriel Storrer. Cette 21<sup>ème</sup> édition a récompensé les assureurs pour leurs caractéristiques d'assurances ou encore leur innovation, sans oublier le prix du courtage tant convoité.*

## L'Impact des Trophées DECAVI

Les Trophées DECAVI jouent un rôle crucial en mettant en avant les solutions innovantes et les meilleures pratiques dans le secteur de l'assurance. Ils encouragent non seulement les assureurs à innover mais aussi à améliorer la transparence et la qualité des produits offerts aux consommateurs. En récompensant les meilleurs produits, ces trophées aident les assurés à faire des choix éclairés en fonction de leurs besoins spécifiques.

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).

### Un jury d'Experts

*Le jury, composé de personnalités éminentes a évalué les produits sur divers critères pour assurer la transparence et l'équité du processus.*

- > **Jean-Marc Delporte**, Président du jury et Président honoraire du SPF Economie, PME, Classes Moyennes et Energie. Ancien Président de l'O.C.A.
- > **Patrick Cauwert**, CEO, Feprabel
- > **Katrien De Cauwer**, Partner Actuarial & CFO Consulting, EY.
- > **Laurent Feiner**, Journaliste, CEO Decavi.
- > **Eric Coppey**, Membre du Conseil d'Administration, FVF
- > **Sandra Lodewijckx**, Partner, Lydian.
- > **Lievin Villance**, Maître-Assistant à la Haute Ecole Francisco Ferrer (Institut Cooremans)

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

**COMARCH**

Lincoln

**EY**

**LYDIAN**

Shape the future  
with confidence

**WIS**  
INSURANCE SERVICES

## L'assurance au positif

Le secteur de l'assurance doit s'appuyer sur une communication efficace. Les trophées DECAVI de l'assurance sont un atout majeur pour véhiculer une image positive d'un domaine souvent perçu à travers ses problèmes et la gestion des sinistres, plutôt que ses solutions. Pourtant, l'assurance apporte bel et bien des solutions à tous les citoyens ! On observe d'ailleurs une volonté croissante dans ce secteur de développer des actions de prévention et de mettre l'accent sur l'assurance digitale.

Ces trophées mettent en avant des produits et des solutions bénéfiques pour les consommateurs qui les souscrivent, mais aussi pour les équipes internes qui les conçoivent, les assureurs et leurs réseaux de distribution. Comme on le voit, les lauréats ne sont pas les seuls gagnants. Ces trophées permettent également d'anticiper les évolutions du marché. La catégorie « Innovation », qui évalue le caractère innovant d'un service ou d'un produit, révèle des initiatives très prometteuses pour le marché.

Ces trophées récompensent évidemment les lauréats, mais ils aident aussi les assurés à faire un choix en fonction de leur profil spécifique. Les produits primés présentent toujours des caractéristiques très intéressantes. En assurance, un produit peut convenir à un certain type de clientèle, mais ne pas être le « maître-achat » pour un profil très spécifique. C'est là tout l'enjeu du conseil en assurance : c'est souvent le profil de l'assuré qui détermine le contrat à souscrire. Quoi qu'il en soit, ces produits peuvent toujours servir de point de départ à la réflexion.



# LES TROPHÉES DE L'ASSURANCE NON VIE

## 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 le nombre de produits analysés et le produit récompensé.

### MA MOBILITE

#### RC Auto & dégâts matériels - Omnium



AG  
Assurance Auto

13  
dossiers  
étudiés

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

L'assurance Top Omnium, conçue pour les nouveaux véhicules, couvre tous les dégâts, peu importe la cause, sur la base de la valeur catalogue ou facture. Le Pack Omnium+ garantit jusqu'à 36 mois et 36.000 km sans perte de valeur et couvre les pneus hiver. La formule Top Occasium permet d'assurer en omnium un véhicule d'occasion, avec le Pack Occasium+ offrant 12 mois sans perte de valeur et la couverture des pneus hiver.

La garantie OmniNature protège contre les dégâts matériels causés par des forces naturelles comme les inondations, tempêtes ou grêle. La garantie OmniNature&Glass couvre également le bris de vitrages et les dommages matériels causés par les forces de la nature, idéale quand une petite omnium ou une omnium complète ne se justifie plus.

#### Assurance Protection Juridique Auto



Aedes  
Protection Juridique  
Auto Pn1

9  
dossiers  
étudiés

Ce qui distingue la formule d'Aedes, c'est son principe unique de garantie « meilleure du marché », stipulé à l'article 5 des conditions générales. Cela permet à Aedes d'offrir à ses assurés la meilleure protection juridique Auto. En cas de sinistre, Aedes s'aligne sur les meilleures conditions générales que l'assuré pourrait trouver sur le marché belge.

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

#### Assurance Moto



P&V Assurances et Vivium  
Assurance Moto

7  
dossiers  
étudiés

Une couverture complète adaptée à la moto et au style de vie de son propriétaire, avec 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 protège contre les forces de la nature et les animaux, l'incendie, le vol et les dégâts matériels, tout en permettant de personnaliser sa franchise.

L'assuré bénéficie également d'une assistance très complète en cas d'accident, de panne et même de vol, avec un véhicule de remplacement prévu. Pour la protection du motard, l'assuré peut souscrire la garantie protection du motard pour couvrir ses frais médicaux, une incapacité temporaire ou permanente, ou un éventuel décès. De plus, il peut assurer son équipement (casque, airbag ou coque de protection, gants, veste de protection, combinaison, bottes...). Enfin, un volet protection juridique est inclus dans les garanties, avec un plafond maximum d'intervention de 125.000 EUR par sinistre (défense civile, pénale...).

# Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie 2025

Le Groupe P&V se positionne comme un pionnier en matière de prévention. Tous les clients assurés bénéficient d'un accès gratuit 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 de l'application Liberty Rider incluent 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. Cela 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 et de suivre l'entretien

Assurance Vélo		
	<b>Belfius Insurance</b> Assurance Vélo	<b>10</b> dossiers étudiés

L'assurance vélo de Belfius Insurance couvre tous les types de vélos, qu'ils soient électriques ou non : vélos de ville, speed pedelecs, vélos de course, mountainbikes, et engins de déplacement motorisés. Les garanties incluent le vol et les dégâts matériels dans le monde entier, ainsi que l'assistance avec jusqu'à trois interventions par an dans toute l'Europe géographique.

Les points forts de cette assurance sont nombreux. Pendant les deux ans suivant l'achat (neuf ou d'occasion), la valeur assurée ne diminue pas, et l'assuré est remboursé à la valeur totale de son vélo. Il n'y a 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 est également accessible aux personnes morales pour un usage professionnel et inclut tous les accessoires, qu'ils soient amovibles ou non, comme les porte-bagages, porte-bébés, sacoches, paniers, GPS, systèmes de navigation et remorques de vélo. En cas de vol total, le cadenas est également remboursé si le vélo était attaché avec.

L'assistance est octroyée dans toute l'Europe géographique pour divers problèmes : mécanique, batterie (y compris une batterie plate), phare défectueux, accident, vandalisme, pneu crevé, cadenas bloqué, perte des clés du vélo, vol ou tentative de vol, et même assistance psychologique.

HABITATION		
Assurance Incendie Propriétaire (multirisques habitation - risques simples) & Assurance Incendie Locataire		
	<b>CBC Assurances</b> Police habitation CBC pour le locataire	<b>22</b> dossiers étudiés

Le produit de CBC Assurances propose une police d'assurance habitation basée sur le principe du «Tous Risques Sauf», ce qui signifie que tout est couvert sauf ce qui est explicitement exclu. La liste des exclusions est réduite au minimum. Le contenu de l'habitation est assuré contre tous les dommages possibles, à condition qu'ils soient inattendus et qu'ils atteignent au moins 1.250 EUR. Avec l'option vol, tous les dommages résultant d'un vol ou d'une tentative de vol sont également couverts.

L'assurance du contenu, applicable aussi aux locataires, inclut :

- > Une couverture par défaut jusqu'à 200.000 EUR pour le contenu.
- > Les véhicules à moteur assurés par défaut jusqu'à 30.000 EUR par véhicule.
- > Le vandalisme couvert par défaut, même sans assurance vol.
- > Pas de limite d'indemnisation spécifique pour les biens à l'extérieur.
- > Le matériel médical de l'aidant proche assuré dès 250 EUR de dommages.
- > L'eau et le mazout des installations de chauffage et citernes assurés (eau à partir de 100 m<sup>3</sup> et mazout jusqu'à 20.000 litres).
- > Les animaux domestiques assurés dans le monde entier.
- > Selon les besoins, la police peut être complétée par des assurances supplémentaires : vol du contenu de l'habitation, jardin, piscine, pollution due aux fuites de la citerne à mazout (assainissement du sol) et une assurance pour le maître d'ouvrage.



# DECOUVREZ COCOON OF IBIS, LAURÉAT DECAVI 2025 ! ASSURANCE COPROPRIÉTÉ

Offrez à vos clients **l'assurance copropriété** idéale avec la **solution Tous Risques, Cocoon of IBIS**. Assurance de qualité pour des courtiers engagés.  
Conçu pour soutenir les professionnels du marché.

- ✓ Formule Tous Risques Sauf
- ✓ Solution sur mesure
- ✓ Garanties étendues
- ✓ Tarifs compétitifs
- ✓ Lauréat Assurance Copropriété depuis 2017



LES TROPHÉES  
DE L'ASSURANCE

**Pour une offre sur mesure ou plus d'info,  
contactez nous!**



02 340 30 00



info@ibis-insurance.be



www.ibis-insurance.be

## Assurance Incendie (copropriétaires)



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

6  
dossiers  
étudiés

Proposée par le souscripteur mandaté I.B.I.S. Insurance, COCOON of I.B.I.S. est une assurance « Tous Risques Sauf », ce qui signifie que tout est couvert sauf ce qui est explicitement exclu. La liste des exclusions est réduite au minimum. Les compagnies partenaires de I.B.I.S. Insurance incluent AXA Belgium, Fédérale Assurance, P&V Assurances et Monceau Generale Assurances.

La seule condition pour en bénéficier est l'existence de deux copropriétaires, sans exigence de nombre minimum d'étages ou de capitaux minimaux.

Les caractéristiques principales de COCOON of I.B.I.S. sont

- > Une couverture très large de l'immeuble incluant annexes, dépendances, trottoirs, piscines, signalisations, cours et clôtures.
- > Couverture tempête sans limite minimale de vitesse du vent.
- > Dégâts des eaux sans exclusion ni limite d'intervention.
- > Garantie de trois 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 graffiti et tags jusqu'à 12.500 EUR.
- > Extension au logement étudiant partout dans l'Union Européenne.
- > Extension villégiature en Belgique pour fêtes et réunions familiales.

# Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie 2025

- > Couverture des pertes indirectes à concurrence d'au moins 5 % sans surprime.
- > Couverture vandalisme et dégradations immobilières 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.
- > Protection juridique spécifique aux copropriétés pour couvrir, par exemple, le copropriétaire qui ne paie pas sa participation aux charges.
- > Assurance locataires mauvais payeurs possible 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 attractif.
- > Couverture domotique incluse dans les capitaux assurés.
- > Garantie décès et frais funéraires : 4.480 EUR par victime, avec un maximum de 89.592 EUR par sinistre.
- > Assistance I.B.I.S. Emergency, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de sinistre.
- > Expertise et évaluation gratuites des bâtiments à assurer.

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

## MA RESPONSABILITÉ

### Assurance RC Vie privée



**P&V Assurances et Vivium**  
Assurance Familiale

**9**  
dossiers étudiés

L'assurance familiale du Groupe P&V (P&V Assurances et Vivium) offre des garanties étendues, incluant la garantie Bob, la couverture jusqu'à 10 chevaux, et les dommages aux biens confiés dans la garantie de base. Le contrat a été récemment actualisé pour mieux répondre aux évolutions de la société.

Les principales mises à jour incluent :

- > **Extension optionnelle au cohousing** : la couverture s'étend à un maximum de trois cohousers, définis comme des personnes résidant sous le même toit et à la même adresse postale que le preneur d'assurance, mais ne faisant pas partie de son foyer. Les cohousers sont considérés comme des tiers entre eux et vis-à-vis du preneur d'assurance, facilitant ainsi l'application de l'assurance.
- > **Couverture des habitations légères** : les tiny houses, cabanes, tentes, caravanes, roulottes, yourtes, et habitations flottantes fixées à quai sont couvertes. Les ateliers à usage personnel et cabines de plage en dehors de la résidence du foyer sont également inclus.
- > **Couverture des assurés occasionnels** : les jeunes au pair et les réfugiés accueillis temporairement au foyer du preneur d'assurance sont également couverts.

Ces mises à jour permettent une protection plus complète et adaptée aux nouveaux modes de vie.

## MES DROITS

### Assurance Protection juridique fiscale



**AG**  
Providis Protection  
Juridique Global

**6**  
dossiers étudiés

Le nombre de litiges a fortement augmenté ces dernières années et les procédures judiciaires sont de plus en plus coûteuses, 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). 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.

L'assuré qui souscrit une Providis Protection Juridique Globale a le choix entre 2 formules : Classic (max. 100.000 EUR) ou Excellence (plafonds doublés).

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.



# Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie 2025



## MES ANIMAUX DE COMPAGNIE

### Assurance Animaux de compagnie

**Belfius**  
**DIRECT**  
assurances

**Belfius Direct Assurances**  
Assurance Animaux de  
compagnie

**5**  
dossiers  
étudiés

Les visites chez le vétérinaire deviennent de plus en plus coûteuses, avec des frais médicaux, d'hospitalisation et d'intervention chirurgicale non remboursés par la mutuelle. D'où l'intérêt de souscrire une assurance spécifique pour couvrir ces dépenses.

L'assureur propose une solution «à la carte» avec trois formules : Bronze, Argent et Or. La formule Or offre un remboursement illimité des frais vétérinaires lorsque l'animal est malade ou blessé, et la garantie s'applique également à l'étranger.

Pour les formules Argent et Or, les prestations complémentaires incluent :

- > Une compensation en cas de décès du chien ou du chat suite à une maladie ou un accident, jusqu'à 400 EUR (Argent) et 750 EUR (Or).
- > Une compensation des frais de publicité locale en cas de vol ou fugue de l'animal, jusqu'à 400 EUR (Argent) et 750 EUR (Or).
- > Une compensation pour les frais de garde de l'animal dans un chenil ou une pension, jusqu'à 400 EUR (Argent) et 750 EUR (Or), en cas d'hospitalisation de plus de 4 jours du preneur d'assurance ou d'un membre du ménage.
- > Une compensation pour les frais d'annulation non récupérables de vacances réservées, jusqu'à 750 EUR (Argent) et 2.000 EUR (Or), si l'animal doit subir une opération vitale urgente dans les 7 jours précédant le départ.

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

## MES VOYAGES

### Assurance voyage et assistance

**Allianz**  
**Partners**

**Allianz Partners**  
Royal Service

**6**  
dossiers  
étudiés

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).

Petite précision, pour analyser le produit et décerner un prix, le jury se base exclusivement sur les conditions générales ce qui signifie qu'il n'est pas possible de détecter la qualité du service, que ce soit au niveau de la production ou de la gestion des sinistres.

#### Citons donc les caractéristiques remarquables :

Frais médicaux nécessaires illimités à l'étranger, frais de rapatriement illimités, 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. On peut encore citer l'interruption de voyage : celui qui doit interrompre son voyage prématurément pour des raisons urgentes recevra une compensation jusqu'à 3.500 EUR par personne et par dossier et 14.000 EUR par police et par an. Une annulation All risk (incluse d'office dans la police) prévoit qu'en cas d'annulation pour des raisons non mentionnées dans les conditions générales, une franchise de 25 % sera d'application.

L'assurance véhicule, toute l'année, inclut une voiture de remplacement (5 jours en Belgique et 15 jours à l'étranger).

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 : 1.250 EUR;
- > activité sportive manquée (par exemple : ski, plongée) : 400 EUR;
- > extension de séjour : 7 nuits à 100 EUR par personne;
- > nouvelles raisons valables qui donnent droit à la couverture annulation ou à un voyage de compensation.

# Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie 2025

## MON ENTREPRISE

### Assurance Accidents du Travail



**Ethias**  
Assurance Accidents du  
Travail

**6**  
dossiers  
étudiés

Ethias a étendu son assurance accidents du travail bien au-delà des exigences légales pour s'adapter aux évolutions sociétales et refléter ses valeurs d'humanisme et de solidarité.

Parmi les services développés, on trouve AssurPharma pour la transmission électronique des frais pharmaceutiques et AssurKiné pour le tiers-payant électronique avec les kinésithérapeutes, permettant aux victimes de ne rien payer et aux kinésithérapeutes d'être rapidement remboursés.

Ethias offre également un accès en ligne 24/7 aux sinistres via l'espace Client Accidents du Travail, permettant aux victimes de suivre et gérer leurs dossiers en temps réel. Pour les employeurs, une plateforme digitale est disponible pour déclarer et suivre les sinistres.

Pour les victimes d'accidents graves, Ethias propose un programme de réinsertion professionnelle unique en Belgique, incluant un bilan de compétences et une formation, en collaboration avec des partenaires spécialisés.

Ethias s'investit également dans la prévention des risques psycho-sociaux en offrant 5 séances d'accompagnement psychologique aux personnes fragilisées par le travail, même en dehors d'un accident.

### Package PME



**AG**  
Modulis Easy

**6**  
dossiers  
étudiés

Les avantages de Modulis Easy incluent :

> **Bonus Modulis** : les clients peuvent récupérer chaque année 10 % de leur prime Modulis Easy globale, sous certaines conditions. Pour les nouveaux dossiers Modulis ou Modulis Easy effectifs entre le 2 janvier 2025 et le 1er janvier 2026, un Bonus Modulis immédiat et garanti de 10 % est offert dès la souscription et jusqu'au 31 décembre 2026, sans délai d'attente ni évaluation des statistiques de sinistres.

> **Fractionnement gratuit de la prime** : paiement annuel, semestriel, trimestriel, voire mensuel moyennant domiciliation.

> **Clause «30 %»** : unique sur le marché, cette clause s'applique à la Top Commerce, la Formule RC, la Formule 24 et Accidents du travail 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.

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

> **Service gratuit de recouvrement de créances** : AG aide ses clients Modulis à recouvrer les factures impayées de leurs clients, un atout important dans le contexte actuel.

> **Extension des couvertures des packs médicaux** et intégration de davantage de produits dans Modulis Easy.

## Cyberrisk



**Hiscox**  
CyberClear by Hiscox

**6**  
dossiers  
étudiés

L'assurance CyberClear by Hiscox est une solution complète de cyber-protection qui accompagne les assurés sur les plans technique, juridique, humain et financier. Elle couvre les conséquences d'un piratage, d'une intrusion dans le système informatique, ainsi que la perte ou le vol de données.

Les atouts de la couverture CyberClear :

- > Une assistance sans franchise avec un panel d'experts disponibles 24h/24.
- > Aucune sous-limite pour l'assistance, le ransomware et la responsabilité civile.
- > La couverture de la fraude en ligne.
- > La couverture automatique des filiales, à condition qu'elles disposent des mêmes moyens de protection.

Hiscox se distingue également par ses efforts en matière de prévention. En Belgique, Hiscox est la seule compagnie d'assurance à proposer la CyberClear Academy, un programme de formations en ligne et de simulations de phishing pour aider les entreprises à se prémunir contre la cybercriminalité en formant leurs employés.





Lauréats de la cérémonie des Trophées Non Vie 2024



## DIGITAL



**AXA Belgium**  
Digital avec le courtier

**4**  
dossiers  
étudiés

La stratégie digitale d'AXA consiste à proposer aux consommateurs et aux clients une expérience digitale innovante, adaptée à leurs besoins et toujours dans un partenariat étroit avec le courtage. Le modèle "digital avec le courtier" offre aux clients le meilleur des 2 mondes :

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

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

Les clients qui souscrivent en ligne choisissent obligatoirement un courtier; s'ils ont déjà un courtier, celui-ci sera automatiquement repris.

## INNOVATION



**AXA Belgium**  
AXA Mind Health  
Self-check

**8**  
dossiers  
étudiés

L'assureur a lancé, au niveau mondial, le Mind Health Self-check, un outil scientifiquement prouvé qui permet à chacun de mesurer et d'améliorer son bien-être mental.

Cet outil est disponible dans 10 langues, sur axa.com ainsi que sur les sites des entités locales, donc en Belgique sur axa.be. Alors que 30 % des demandes d'intervention en incapacité de travail sont dues à des problèmes de santé mentale, l'approche holistique d'AXA met l'accent sur le pouvoir positif pour le progrès humain, permettant aux individus d'identifier et de résoudre les problèmes avant qu'ils n'affectent leur bien-être mental.

Le questionnaire de l'outil numérique est basé sur des recherches scientifiques et académiques qui permettent de quantifier le niveau de bien-être mental grâce au Mind Health Index. Sur la base des réponses, l'Indice génère un score individuel et prodigue des conseils pour améliorer le bien-être mental. Cet indice mesurant le bien-être mental est également à la base du AXA Mind Health Report qui examine le bien-être mental mondial depuis 2020 et est publié chaque année.

L'outil d'auto-évaluation est accessible gratuitement à tous, est 100 % anonyme et peut être complété en 5 à 10 minutes. Aucune identification n'est requise et aucune réponse ou score n'est enregistré. Les recommandations pour gérer le bien-être mental dépendent du score et sont divisées en 3 catégories : l'état émotionnel actuel, les compétences et croyances et enfin, le style de vie. L'outil explique comment ces catégories influent sur le bien-être mental et donne des informations pour mieux se comprendre et renforcer la confiance en soi des participants. De plus, les coordonnées des services d'aides sont mentionnées pour ceux qui se trouveraient en situation de détresse et auraient besoin d'aide urgente.

Les clients d'AXA bénéficiant d'une assurance incapacité de travail ont accès à la plateforme Doctors Online Psy s'ils le souhaitent. Grâce à cette plateforme, ils peuvent bénéficier en toute confidentialité, 24h/24 et dans les 30 minutes seulement, d'une consultation vidéo avec un psychologue. Le questionnaire est disponible dans 13 pays et en 10 langues, dont le français et le néerlandais.

## INNOVATION



CBC Assurances  
KATE

Un sinistre est un mauvais moment à passer pour de nombreux assurés : Kate, l'assistant digital de CBC, envoie des notifications «push» personnalisées aux clients susceptibles d'avoir subi des dommages, sur la base des prévisions météorologiques et d'autres données pertinentes. Cela permet aux clients d'agir rapidement et de déclarer leur sinistre via l'application CBC Mobile ou d'autres canaux numériques.

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

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

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

Mais KATE, l'assistante digitale de KBC/CBC fait bien plus que cela.

*Si nous détaillons ce lauréat de manière plus large, c'est pour insister auprès de nos partenaires compagnies, généralement actionnaires de PORTIMA et auprès de la direction et des équipes de PORTIMA pour que le courtage puisse disposer assez rapidement du même type d'outil.*

Il est urgent d'évoluer et de doter le courtage d'outils digitaux plus performants que ses concurrents !

KATE est une assistante digitale intégrée dans l'application mobile de KBC/CBC, conçue pour aider les utilisateurs à gérer leurs opérations bancaires et d'assurance de manière simple et efficace. Voici un aperçu de ce que KATE peut faire :



## FONCTIONNALITÉS DE KATE

### 1. Assistance 24/7 :

KATE est disponible à toute heure pour répondre à vos questions sur vos opérations bancaires quotidiennes, vos assurances, et d'autres services offerts par KBC/CBC.

### 2. Gestion des opérations bancaires :

- › KATE peut vous aider à effectuer des paiements, des transferts, et à vérifier le solde de vos comptes sans avoir besoin d'un lecteur de carte.
- › Vous pouvez demander à KATE de simuler un crédit logement ou d'activer l'option 'Investir votre monnaie'.

### 3. Services additionnels :

- › KATE permet de louer un vélo partagé, acheter des billets de cinéma, payer le parking, et commander des chèques-services directement depuis l'application.
- › Vous pouvez également acheter des tickets de bus, tram et train, même si vous n'avez pas de compte courant chez KBC/CBC.

### 4. Programme de fidélité :

En utilisant KATE, vous pouvez gagner des Kate Coins qui vous donnent droit à des cashbacks attractifs chez KBC/CBC ou leurs partenaires.

### 5. Prévention et sécurité :

KATE propose des formations en ligne et des simulations de phishing via la CyberClear Academy pour aider les entreprises à se prémunir contre la cybercriminalité.

### 6. Support technique et juridique :

KATE offre une assistance technique et juridique en cas de cyberattaque, incluant la couverture des conséquences d'un piratage, d'une intrusion dans le système informatique, et de la perte ou du vol de données.

### Avantages de l'application mobile CBC/KBC

- › **Interface Intuitive** : l'application est conçue pour être facile à utiliser, permettant de gérer rapidement et en toute sécurité vos affaires bancaires et d'assurance.
- › **Accessibilité** : vous pouvez accéder à l'application et à KATE même sans compte courant chez KBC/CBC, pour des services comme l'achat de tickets de transport.
- › **Personnalisation** : KATE peut personnaliser ses réponses et services en fonction de vos besoins spécifiques, rendant l'expérience utilisateur plus fluide et adaptée.

KATE est donc une assistante digitale polyvalente et puissante, intégrée dans l'application mobile de KBC/CBC, offrant une gamme complète de services.



# Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie 2024



## PRÉVENTION



AG

L'objectif est de sensibiliser, conseiller et fournir des informations pratiques pour prévenir les accidents.

La plateforme de prévention d'AG aide les entreprises à élaborer et mettre en œuvre des politiques de prévention efficaces, en offrant un large éventail d'informations, d'outils et de services pour améliorer la sécurité et la santé au travail.

AG propose :

- > **Conseils et outils** : AG fournit des conseils pratiques et des outils pour prévenir les accidents du travail, couvrant des aspects politiques, juridiques et pratiques, comme les déplacements domicile-travail, le télétravail, les accidents graves et les enquêtes sur les accidents.
- > **Documents à remplir** : divers modèles et formulaires sont disponibles pour aider les entreprises à documenter et contrôler leur politique de prévention.
- > **Campagnes et affiches** : les entreprises peuvent utiliser des campagnes et des affiches prêtes à l'emploi pour sensibiliser leurs employés.

En résumé, AG met à disposition des ressources complètes pour aider les entreprises à prévenir les accidents et à promouvoir la sécurité au travail.

## ENGAGEMENT SOCIÉTAL



AG

En tant que leader du marché de l'assurance en Belgique, AG vise à avoir un impact positif à long terme sur la société à travers diverses initiatives concrètes :

- > **Investir dans les maisons de retraite** : en 2022, AG a acquis Anima, un groupe belge spécialisé dans les soins de qualité pour les personnes âgées. Cet investissement permet aussi aux clients investissant dans des produits de type Branche 21 de participer à cette classe d'actifs.

> **Investir dans les écoles** : un investissement de 400 millions EUR permettra d'accueillir près de 20.000 élèves. AG et AG Real Estate confirment ainsi leur ambition de contribuer activement à une société meilleure en investissant dans l'éducation et l'avenir des enfants.

> **Développer un écosystème pour la conduite électrique** : avec ses partenaires Touring, Optimile et Homeras, AG propose une gamme complète pour faciliter la transition vers la mobilité électrique. Cela inclut l'installation de stations de recharge (par Homeras), des abonnements de recharge (par Optimile), une assistance sur la route (par Touring, avec par exemple un chargeur d'appoint), et une assurance adaptée couvrant la station de recharge.

De plus, AG offre une réduction de 10 % sur la prime annuelle RC et/ou (mini-)omnium lors de la souscription d'un nouveau contrat RC Auto pour un véhicule électrique ou hybride. Cette réduction s'applique également aux contrats d'assurance habitation lorsque la maison ou le bâtiment dispose d'un score énergétique vert ou d'une installation d'énergie renouvelable.

## TROPHÉE DU COURTAGE



AG

Le trophée est décerné sur la base d'une enquête auprès des courtiers indépendants en assurance, membres de Feprabel et de la FVF, qui votent pour la compagnie d'assurance la plus performante en termes de qualité des produits et du service.

Frédéric Van Dieren, directeur commercial, souligne qu'AG maintient sa position de leader grâce à son innovation et sa qualité, en soutenant proactivement les courtiers et leurs équipes. AG confirme une stratégie ambitieuse et stable, visant à accompagner les courtiers dans leur croissance et à renforcer leur position sur le marché.



# La vie est une aventure. AG l'assure.



## Une gamme de produits variés et adaptés aux besoins de vos clients, lauréats des Trophées DECAVI 2025 en IARD

### RC AUTO



Couverture étendue pour le véhicule avec options variées adaptées au profil des clients et assistance immédiate gratuite en cas d'accident ou de crevaison.

### PROVIDIS PROTECTION JURIDIQUE GLOBALE



Accessible à toute la famille, couvrant 10 domaines juridiques et sans franchise, avec avantage fiscal jusqu'à 124 euros.

### MODULIS (EASY)



Toutes les assurances professionnelles dans un seul dossier, avec une seule date d'échéance et une seule prime. Avec bonus annuel sous conditions et 8 packs dédiés.

## AG, assureur responsable et véritable « supporter de la vie »

### Trophée DECAVI de la prévention

- Avec nos partenaires, nous menons et soutenons des **campagnes spécifiques et ciblées en Vie et IARD**.
- La prévention des accidents du travail constitue également une réelle priorité. Notre **plateforme de prévention** aide les entreprises à élaborer et à mettre en œuvre des politiques de prévention efficaces : elle offre un large éventail d'informations, d'outils et de services pour promouvoir et améliorer la sécurité et la santé au travail.

### Trophée DECAVI pour l'engagement sociétal

Nous prenons nos responsabilités sur le plan social par le biais de nombreuses initiatives, telles que :

- L'investissement de près de **400 millions d'euros dans la rénovation et la construction de bâtiments scolaires**, en partenariat avec AG Real Estate, afin d'accueillir 20 000 élèves.
- Une offre complète qui facilite le passage à la « nouvelle mobilité » et **réduit les réticences à l'égard de la conduite électrique**, en collaboration avec Touring, Optimile et Homeras.
- L'acquisition d'Anima, un groupe belge actif dans les **soins de qualité aux personnes âgées**, qui permet aussi à nos clients en Branche 21 d'investir dans cette classe d'actifs.



## AG, supporter du courtier

Trophée du courtage pour la **12<sup>e</sup> année** consécutive.  
Merci une fois encore pour votre choix et votre confiance.



Bien conseillés, vos clients sont bien assurés.

## MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE



AXA

"Le soutien, ça vaut de l'or"

Partenaire de Nafi Thiam depuis 2019 AXA l'encourage à performer en tant qu'athlète (et au-delà). Nafi incarne la signature de marque «Know You Can». Accompagnée du slogan "Le soutien, ça vaut de l'or", elle bénéficie d'un capital confiance supplémentaire, ce qui lui permet de dépasser ses limites lors des compétitions.

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

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

La campagne publicitaire d'AXA intitulée "Le soutien, ça vaut de l'or" met en vedette l'athlète olympique Nafi Thiam. Cette campagne vise à souligner l'importance du soutien collectif et des personnes qui nous épaulent au quotidien.

### Description de la Campagne

**Concept et Message:** la campagne met en lumière toutes les personnes qui apportent leur soutien dans l'ombre d'un champion. Nafi Thiam, championne olympique d'heptathlon, est soutenue par une équipe composée d'entraîneurs, de kinésithérapeutes, de sa famille, de ses fans et d'AXA Belgium qui la soutient depuis cinq ans. Le message central est que le soutien vaut son pesant d'or, et cela s'applique à chacun de nous au quotidien.

**Éléments Visuels et Narratifs:** pour cette campagne, AXA Belgium a collaboré avec le danseur et chorégraphe belge Alexander Vantournhout. La métaphore de la danse est utilisée pour illustrer le soutien. Une chorégraphie athlétique montre Nafi Thiam se préparant mentalement à différentes épreuves, soutenue littéralement par des danseurs symbolisant toutes les personnes qui l'encouragent et lui donnent la confiance nécessaire pour se dépasser. Le film inclut des images des exploits de Nafi Thiam, renforçant le message de soutien collectif.

**Bande-Son:** la bande-son de la campagne est la chanson «Girl on Fire» d'Alicia Keys, choisie pour son caractère emblématique et inspirant, en adéquation avec l'image de Nafi Thiam.

**Objectif et Impact:** la campagne vise à montrer symboliquement qu'AXA est là pour soutenir les gens jour après jour, afin qu'ils puissent se lancer et se sentir protégés. Elle met en avant l'importance du soutien collectif, non seulement pour les athlètes de haut niveau comme Nafi Thiam, mais aussi pour chaque individu dans leur vie quotidienne

**La campagne "Le soutien, ça vaut de l'or" est particulièrement efficace pour plusieurs raisons :**

#### 1. Authenticité et Inspiration

En utilisant une athlète reconnue et respectée comme Nafi Thiam, la campagne gagne en authenticité et en inspiration. Nafi Thiam incarne parfaitement le message de dépassement de soi grâce au soutien collectif.

#### 2. Utilisation de la Métaphore de la Danse

La métaphore de la danse est une manière créative et visuellement captivante de représenter le soutien. Elle permet de transmettre le message de manière subtile, mais puissante.

#### 3. Bande-Son Évocatrice

La chanson «Girl on Fire» d'Alicia Keys ajoute une dimension émotionnelle forte à la campagne, renforçant le message de puissance et de résilience.

#### 4. Message Universel

Le message de soutien collectif est universel et résonne avec un large public. Il montre qu'avec le bon soutien, chacun peut atteindre ses objectifs, ce qui est en parfaite adéquation avec les valeurs d'AXA en tant qu'assureur.

En résumé, la campagne "Le soutien, ça vaut de l'or" avec Nafi Thiam est une initiative bien pensée et bien exécutée qui met en avant l'importance du soutien collectif, tout en renforçant l'image de marque d'AXA comme un partenaire fiable et inspirant.

### Conclusion

Les Trophées DECAVI de l'Assurance Non Vie 2025 ont une fois de plus démontré l'importance de l'innovation et de l'excellence dans le secteur de l'assurance. Les lauréats de cette année ont été reconnus pour leurs contributions exceptionnelles, offrant des produits et des services qui répondent aux besoins diversifiés des consommateurs. Cette célébration de l'excellence continue de renforcer la confiance des consommateurs dans le secteur de l'assurance et de promouvoir des pratiques exemplaires parmi les assureurs.

Patrick Cauwert  
CEO FEPRABEL

[patrick.cauwert@feprabel.be](mailto:patrick.cauwert@feprabel.be)