Namur, le 13 juin 2022

**Peu soucieux de ses assurances, 1 Belge sur 3 ne connait pas ou très partiellement l’étendue de sa couverture**

CBC Banque & Assurance présente les résultats de son Observatoire
« Les Belges et leurs assurances »

* L’Observatoire CBC consacré aux Belges et à leurs assurances révèle que plus de 9 sur 10 sont assurés (94%). Quant au sentiment d’être bien assurés, 86% d’entre eux répondent positivement, principalement en raison d’un bonne expérience suite à un incident (43%). Cependant, 1 Belge sur 3 ignore ou ignore partiellement par quelles assurances il est couvert. D’ailleurs, les Belges se disent peu soucieux de leurs assurances puisque seuls 34% d’entre eux le sont. De même 6 Belges sur 10 déclarent ne pas revoir régulièrement leurs assurances. Ainsi, 1 assuré sur 4 a révisé/effectué un changement dans ses assurances durant l’année qui vient de s’écouler alors que 1 sur 5 ne l’a jamais fait.
* Quant à la digitalisation du secteur des assurances, cette dernière semble encore peu présente dans le quotidien des Belges. Ainsi, plus de la moitié des Belges assurés (56%) ont souscrit leur dernière assurance physiquement, en se rendant dans leur bureau d’assurance, alors que plus de 50% des Belges savent qu’il est possible de souscrire une assurance ou déclarer un sinistre 100% digitalement. Une tendance plus prononcée au digital se dessine tout de même chez les plus jeunes puis 4 jeunes sur 10 ont déjà contracté une assurance 100% digitalement contre 27% en moyenne dans la population belge. Par ailleurs, 6 assurés sur 10 se disent tout de même confiants quant au fait de contracter une assurance ou de déclarer un sinistre digitalement.
* L’Observatoire CBC s’est également intéressé aux Belges et leurs assurances face aux événements climatiques de l’année dernière qui ont touché 13% des Belges sondés. Ainsi, près d’1 sur 5 parmi eux se dit avoir été encouragé à souscrire des assurances supplémentaires suite aux événements climatiques de 2021. La crise Covid a quant à elle eu un impact limité sur les Belges et leurs assurances puisque 82% d’entre eux n’ont pas modifié leur portefeuille d’assurances (82%). Cependant, parmi les 12% qui ont renoncé à une ou plusieurs assurances, 4 sur 10 ont renoncé à leur assurance mobilité (auto, vélo, moto…). Et parmi ceux qui ont décidé de s’assurer plus, 4 sur 10 ont choisi de souscrire à une assurance hospitalisation.

Une fois assurés, la majorité des Belges ne se préoccupe plus de ses assurances

Premier constat de l’Observatoire CBC consacré aux Belges et à leurs assurances, plus de 9 sur 10 sont assurés (94%). Quant au sentiment d’être bien assurés, 86% d’entre eux répondent positivement, principalement en raison d’un bonne expérience suite à un incident (43%). Quant à ceux qui ont le sentiment de ne pas être suffisamment couvert, celui-ci provient avant tout du fait de ne pas être suffisamment couvert pour tout.

D’ailleurs, 1 Belge sur 3 ignore ou ignore partiellement par quelles assurances il est couvert. Et les Belges se disent peu soucieux de leurs assurances puisque seuls 34% d’entre eux le sont. De même, 6 Belges sur 10 déclarent ne pas revoir régulièrement leurs assurances. Ainsi, 1 assuré sur 4 a révisé/effectué un changement dans ses assurances durant l’année qui vient de s’écouler alors que 1 sur 5 ne l’a jamais fait.

Pour Patrick Dallemagne, Directeur de CBC Assurances, « *Les assurances ne sont clairement pas un sujet de prédilection pour les Belges qui, une fois assurés, ne s’en préoccupent plus. Les Belges se positionnent dans une logique bien plus réactionnelle face à un évènement que dans une réflexion régulière de la pertinence de leur couverture. C’est donc assez logiquement que les Belges revoient peu les assurances dont ils disposent. Or, si bien sûr il n’est pas nécessaire de les revoir chaque année, jeter un œil attentif à son portefeuille d’assurances notamment à chaque moment important de sa vie comme l’achat/rénovation d’une maison ou la naissance d’un enfant, est indispensable en tant que bon père de famille.*»

Par ailleurs, la question de la confiance envers son assureur semble centrale puisqu’à la question de savoir ce que les Belges attendent prioritairement de leur intermédiaire/compagnie d'assurances, ils répondent avant tout un bon rapport qualité/prix (61%), une défense objective et juste de leur assureur (48%) et une intervention rapide (46%).

Pour Pierre Devolder, Professeur à l’Institut de Statistique, Biostatistique et Sciences Actuarielles de l’UCLouvain, *« Le fait que les Belges se soucient peu de leur assurances peut en effet être interprété comme un signe de confiance. D’ailleurs, les Belges tendent à se sentir bien assurés. Globalement, l’étude donne une image assez apaisée de la relation du Belge avec le monde de l’assurance, loin des clichés négatifs et démagogiques habituels en la matière. »*

En matière d’assurances, le contact humain reste privilégié

Quant à la question de la digitalisation du secteur des assurances, les Belges semblent encore peu adhérer à ces pratiques digitales. Ainsi, plus de la moitié des Belges assurés (56%) ont souscrit leur dernière assurance physiquement, en se rendant dans leur bureau d’assurance. Cela contraste avec le fait que plus de 50% des Belges savent qu’il est possible de souscrire une assurance ou déclarer un sinistre 100% digitalement. Une tendance plus prononcée au digital se dessine tout de même chez les plus jeunes puis 4 jeunes sur 10 ont déjà contracté une assurance 100% digitalement contre 27% en moyenne dans la population belge.

« *Le Belge a une impression mesurée et nuancée sur la digitalisation du secteur des assurances qui s’explique sans doute à la fois par la complexité de la matière et la moindre périodicité des contacts que par exemple pour des opérations bancaires. Il a donc besoin d’être rassuré par un contact humain*.» constate Pierre Devolder.

Notons que 6 Belges assurés sur 10 se disent tout de même confiants quant au fait de contracter une assurance ou de déclarer un sinistre digitalement. « *Il est évident qu’en termes d’évolution digitale, le secteur assurances s’est développé moins rapidement que le secteur bancaire, en raison de la spécificité des assurances, même pour un particulier. Cependant, le gap sera progressivement résorbé dans les prochaines années, notamment grâce à la qualité des applications et en l’occurrence chez CBC, à l’intervention de Kate, notre assistant digital. Kate s’adresse entre autres aux clients dès qu’une tempête/catastrophe a été constatée dans leur région en leur demandant s’ils ont des dégâts et s’ils souhaitent les déclarer avec son aide»* confie Patrick Dallemagne.

Les événements récents n’ont eu qu’un impact limité sur les Belges et leurs assurances

L’Observatoire CBC s’est également intéressé aux Belges et leurs assurances face aux événements climatiques de 2021 qui ont touché 13% des Belges sondés. Ainsi, près d’1 assuré sur 5 parmi eux se dit avoir été encouragé à souscrire des assurances supplémentaires suite à ces événements (tempêtes, inondations,…). Et 74% d’entre eux ont fait appel ou eu recours à leurs assurances. Enfin, 77% d’entre eux se disent très satisfaits de l’intervention de leur assurance.

La crise Covid n’a quant à elle eu qu’un impact limité sur les Belges et leurs assurances puisque 82% d’entre eux n’ont pas modifié leur portefeuille d’assurances (82%). Cependant, parmi les 12% qui ont renoncé à une ou plusieurs assurances, 4 sur 10 ont renoncé à leur assurance mobilité (auto, vélo, moto…). Et parmi ceux qui ont décidé de s’assurer plus, 4 sur 10 ont choisi de souscrire à une assurance hospitalisation.

« *Les évènements récents ont mis les Belges à l’épreuve tant au niveau sanitaire que de leur exposition aux intempéries et plus largement au dérèglement climatique. Plus spécifiquement, la crise Covid a tout de même influencé une partie de la population en matière d’assurances. D’un côté les Belges concernés ont délaissé les assurances mobilité étant donné que le télétravail s’est vu généralisé. De l’autre, certains ont fait le choix d’augmenter leur couverture hospitalisation pour les raisons que l’on imagine. Il faudra à termes voir si ces deux orientations, avec le spectre de répétition de ces événements, deviendront structurelles dans la composition du portefeuille d’assurances des Belges.* » conclut Patrick Dallemagne.