

Bruxelles, le 5 octobre 2020

Chaque famille est unique. Chaque habitation aussi.

L'assurance habitation et familiale *app-normale* : une assurance sur mesure, modulaire et innovante, combinant une large couverture de base répondant à tous les besoins essentiels et un ensemble d'options en fonction de la situation spécifique de chacun

Après l'assurance auto *app-normale* lancée il y a deux ans, Belfius continue d'innover et réinvente cette fois l'assurance habitation et sa cousine, l'assurance familiale. Disponible dès ce 5 octobre, notamment via l'app Belfius Mobile, la toute nouvelle assurance habitation et familiale *app-normale* est une assurance modulaire permettant à chacun de se composer une couverture sur mesure et de s'assurer ainsi en fonction de sa propre situation ou de ses besoins spécifiques. Avec cette nouvelle assurance *app-normale*, Belfius accompagne ses clients de manière unique et personnalisée, et est, grâce à son approche « digital-omnichannel » et sa stratégie innovante, un partenaire réellement à leur écoute pour tout ce qui compte le plus pour eux.

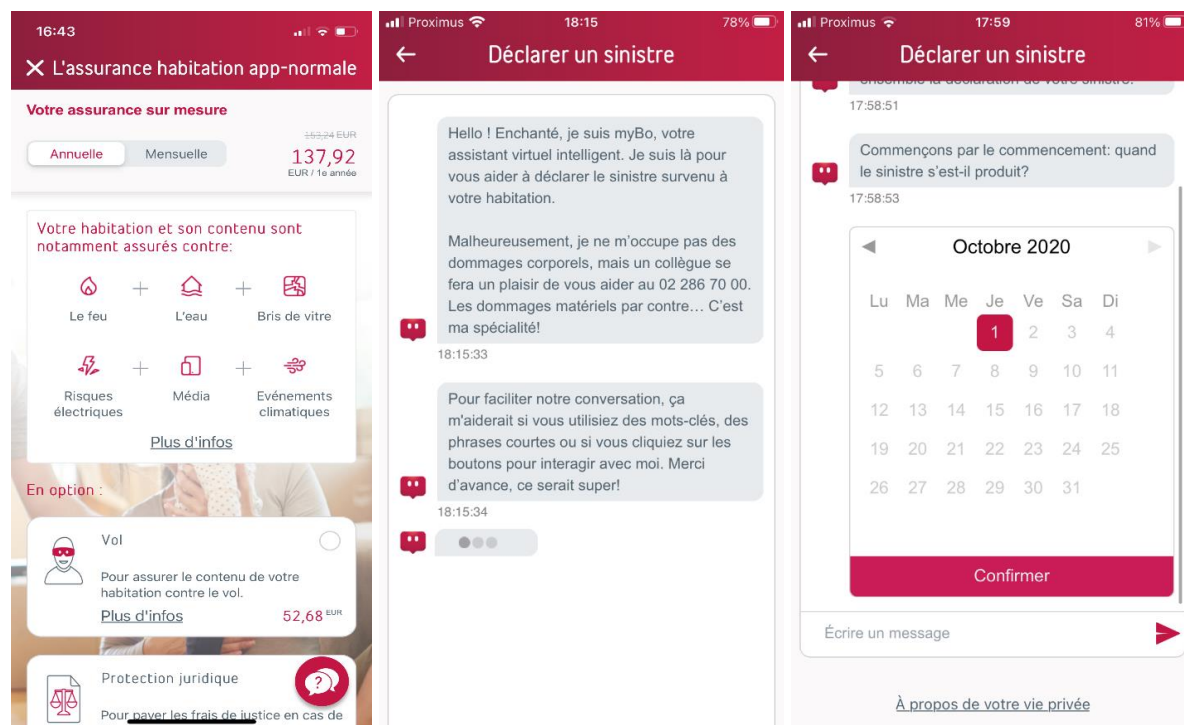
Un produit innovant et modulaire, adapté à chaque habitation et à chaque famille

C'est en partant des remarques, avis et souhaits de ses assurés et de son réseau commercial, que Belfius Insurance a construit la toute nouvelle assurance habitation et familiale *app-normale* :

- ✓ des conditions générales claires et selon le principe « *tout est couvert, sauf ce qui est explicitement exclu* »,
- ✓ une couverture de base large et sans surprise,
- ✓ des garanties facultatives sur mesure – dont plusieurs inédites, comme par exemple l'Option Media couvrant les appareils multimédias en Tous Risques – et parfaitement adaptées à la situation de chacun et aux attentes en matière de transparence de la prime,
- ✓ la « *franchise anglaise* » (si le montant des dommages est supérieur à la franchise, l'assurance intervient entièrement et le client ne doit rien déboursier) en option pour celles et ceux qui le souhaitent,
- ✓ un bancassureur joignable 24/7 via le canal de son choix,
- ✓ la possibilité de déclarer un sinistre en ligne en quelques clics grâce à l'assistant virtuel myBo puis de suivre le dossier directement sur son smartphone ou son pc,...

Bref : une assurance résolument innovante et disruptive avec laquelle Belfius entend bien donner le ton sur le marché belge. Et un objectif clair : offrir la meilleure expérience d'utilisation à ses clients et leur faciliter toujours davantage la vie en leur permettant, grâce à son app, d'accéder à tout moment et dans un même environnement digital à un large éventail de services, tant financiers que non financiers, répondant à leurs besoins essentiels dans le domaine de l'immobilier (souscrire ses assurances et gérer ses sinistres, conclure des crédits, consulter les annonces de biens à vendre ou à louer proposés par Immovlan, mettre un bien en vente ou en location, faire appel à la plateforme Jaimy pour ses travaux de transformation ou de rénovation, ...).

L'assurance habitation *app-normale* est digitale et innovante : souscription et traitement des sinistres via l'app



Outre une **large couverture de base** (offrant notamment non seulement la possibilité de réparer sans franchise via Home Repair – le service de réparateurs agréés de Belfius –, une assistance incluant un volet prévention mais également la prise en charge des coûts liés aux nouvelles normes de construction), l'assurance habitation *app-normale* propose toute une **panoplie de garanties facultatives** pour répondre de façon précise à la situation ou aux besoins de chacun. Parmi ces options ou modules, citons notamment : **l'option Media** (couverture tous risques des pc, laptops, tablette, appareils avec écran > 19 pouces, ...), **l'option Jardin** (couvrant les plantations, le mobilier de jardin, les jeux d'extérieur, le robot-tondeuse, l'assainissement si nécessaire suite à un sinistre, et même le contenu non lié au jardin laissé à l'extérieur), **l'option Piscine** (intérieure ou extérieure – petite ou grande –, accessoires et installations techniques compris, jacuzzi extérieur), **l'option Business** (destinée aux indépendants et titulaires d'une profession libérale exerçant à leur domicile et couvrant de façon optimale e.a. le matériel et les marchandises, pertes d'exploitation, ...) ou encore, notamment, **l'option Travaux** (dégâts, accident, vol lors de travaux de rénovation). Avec, pour certaines options, la possibilité de choisir entre plusieurs limites d'intervention en cas de sinistre mais toujours la certitude de ne pas être sous-assuré. Sans oublier **l'option Locataire**, couvrant par exemple un éventuel litige avec le bailleur ou encore un accident lors d'un déménagement.

En un mot : avec l'assurance habitation *app-normale*, Belfius entend offrir une flexibilité et un niveau de modularité rarement vus sur le marché belge. Ainsi, à titre d'exemple, un client disposant d'une piscine plus luxueuse pourra, s'il le souhaite, décider d'augmenter spécifiquement la limite d'intervention de son option Piscine. Il peut néanmoins conserver la limite d'intervention initiale sans risque de se voir reprocher d'être sous assuré.

Pour découvrir en détails les principales garanties de base et garanties optionnelles de l'assurance habitation, [cliquer ici](#)



Bon à savoir

- ✓ A l'image de l'assurance auto *app-normale*, l'assurance habitation *app-normale* a dès le départ été conçue comme **une assurance 100% digitale**, reposant sur des flux simplifiés, dans un langage clair et transparent. **Omnichannel**, elle offre une flexibilité et une facilité d'utilisation maximales, aussi bien pour les clients (via l'app Belfius Mobile) que pour les conseillers en agence et les spécialistes de Belfius Connect.
- ✓ Un sinistre, un pépin? **myBo, l'assistant virtuel de Belfius**, joignable 24/7, guide les clients pas à pas, dans un langage simple et accessible, et les aide à introduire leur déclaration en ligne, depuis leur **smartphone, tablette ou pc**. Fini le formulaire standard à remplir sur le site internet puis l'attente d'être recontacté. myBo accompagne les clients en temps réel et leur pose les questions nécessaires pour traiter leur dossier. myBo est notamment capable de reconnaître les objets endommagés et d'indiquer si ceux-ci sont couverts ou pas. myBo communique directement au client son numéro de dossier, ainsi que les documents qu'il doit encore uploader pour compléter celui-ci. Le client sait ainsi précisément quelles seront les prochaines étapes dans le règlement de son sinistre. Dans de nombreux cas, il sait aussi d'emblée s'il est couvert et il peut alors immédiatement choisir le type de réparation (Belfius Home Repair, votre propre réparateur, réparation par vous-même...). À la fin du 'chat', un résumé de la conversation avec myBo est envoyé au client par e-mail. Dans certains cas, le client pourra directement être indemnisé dans les 48h (unique sur le marché belge), dans d'autres, le dossier sera traité par un gestionnaire dans les 24h ouvrées et le client pourra suivre l'évolution de son dossier sur son smartphone.
- ✓ Belfius soutient les clients qui investissent dans des constructions respectueuses de l'environnement : **jusqu'à 20% de réduction pour les nouveaux bâtiments passifs ou zéro énergie**

L'assurance familiale *app-normale*

Parce que ça n'arrive pas qu'aux autres et que chaque famille mérite la protection la plus adéquate, Belfius propose également à ses clients l'assurance familiale *app-normale*, personnalisable en fonction des besoins de chacun.

Comme pour l'assurance habitation, ici aussi, la couverture de base de l'assurance familiale peut être complétée par plusieurs modules visant à offrir une protection sur mesure encore plus étendue, en fonction des besoins de chacun : Responsabilité civile étendue aux objets confiés ou résidences temporaires, *franchise anglaise* et dégâts causés à un véhicule en qualité de BOB, Protection juridique (formule de base ou formule Prestige avec déductibilité fiscale d'une partie de la prime).

Comment souscrire ?

L'assurance habitation et familiale *app-normale* est, comme l'assurance auto *app-normale*, complètement intégrée dans l'app Belfius. Aussi, pour en savoir plus sur cette nouvelle assurance unique et innovante, trois possibilités pour les clients : se connecter en toute sécurité à Belfius Mobile ou à Belfius Direct Net, contacter un spécialiste de Belfius Connect par téléphone, e-mail ou chat, ou encore prendre rendez-vous avec son conseiller financier en agence.

Que ce soit lors de la souscription ou de la déclaration de sinistre, le client peut bien entendu, à tout moment, faire appel à un collaborateur ou une collaboratrice de Belfius via le canal de son choix (agence, mail sécurisé, téléphone, ...) s'il a la moindre question ou rencontre la moindre difficulté.

Grâce à cette approche « digital-omnichannel », où le client choisit lui-même quand et comment il interagit avec la banque, Belfius entend non seulement assurer ses clients en leur offrant la meilleure couverture au meilleur prix – identique quel que soit le canal – , mais souhaite également, dans le



contexte émotionnel d'un sinistre, les rassurer et les accompagner au mieux dans toutes les étapes, depuis la déclaration jusqu'à la réparation des dommages.

Reconnue au niveau international comme un leader incontesté dans le mobile banking, Belfius vient encore de terminer cette semaine à la 1^{re} place des grandes banques universelles, parmi 79 banques actives aux quatre coins du monde, pour son app Belfius Mobile. C'est cette expertise qui a été pleinement mobilisée ces deux dernières années pour développer l'assurance app-normale.

Avec le lancement de cette assurance habitation et familiale app-normale -- disponible dès à présent pour les clients de Belfius Banque et d'ici la fin de l'année pour ceux de DVV -- Belfius entend ainsi, à présent, devenir également LA référence dans le domaine digital en matière d'assurance en Belgique.

C'est ce que Belfius appelle être *app-normalement assuré*.

Contact presse

Ulrike Pommée
Ulrike.pommee@belfius.be / press@belfius.be
02 222 02 57
www.belfius.be

