

Bruxelles, le 07/05/2021

## **La santé des Belges : une enquête de Belfius Insurance**

### **Belfius Insurance conclut un partenariat avec MedExel**

**700 euros<sup>1</sup> : tel est le surcoût moyen (après l'intervention de la mutuelle) pour un Belge ayant contracté la Covid-19. Un montant qui surprend près de 7 personnes sur 10 et qui peut grimper jusqu'à 13.000 euros. Les Belges se soucient de leur santé et la pandémie a renforcé l'importance qu'ils accordent à disposer d'une bonne couverture de soins de santé. C'est notamment ce qui ressort d'une enquête réalisée par Belfius Insurance en marge de l'annonce d'un partenariat avec MedExel visant à renforcer l'offre des assurances de soins de santé pour DVV Assurances et Belfius Banque & Assurances.**

79% des Belges se sentent (très) bien mais 21% disent ne pas avoir le moral, principalement en raison de difficultés à combiner vie privée et professionnelle. Et 52% des personnes actives sur le plan professionnel se plaignent d'impacts négatifs majoritairement dus à des réorganisations ou à l'adaptation au télétravail. Telle est l'une des conclusions d'une enquête réalisée par Belfius Insurance, en mars 2021, auprès de plus de 1350 clients représentatifs de la population belge, en vue de sonder leur moral et de cerner leurs connaissances et leurs attentes en matière de couvertures et de services vis-à-vis des assurances de soins de santé.

La Covid-19 a en effet souligné l'importance d'être bien assuré, en particulier sur le volet de la santé. D'après cette enquête, les Belges connaissent globalement bien ces assurances. 95% des répondants considèrent l'assurance hospitalisation comme étant (très) importante et 83% déclarent en posséder une, soit à titre privé (pour un peu plus de la moitié d'entre eux), soit via leur employeur ou celui de leur partenaire.

73% des personnes interrogées estiment que bénéficier d'une assurance ambulatoire, une intervention pour les frais en dehors de toute hospitalisation (pharmacie, dentiste, kinésithérapeute, médecins, lunettes, appareils dentaires,...), est également important.

### **Jusqu'à 13.000 euros pour une intervention Covid-19**

Les principales raisons invoquées par les 13% des répondants ne disposant pas d'une assurance hospitalisation sont, en ordre décroissant d'importance : le fait que l'intervention de la mutuelle est considérée comme suffisante (cité par 40%), le prix

---

<sup>1</sup> Selon les propres statistiques de Belfius Insurance

d'une assurance hospitalisation jugé trop élevé (34%), le doute quant à l'utilité d'une telle assurance (20%) et la faible probabilité d'être un jour hospitalisé (15%)<sup>2</sup>.

Pourtant les chiffres le montrent depuis plus d'un an : personne n'est à l'abri de contracter le Coronavirus ou d'être hospitalisé. Quant au surcoût moyen pour une intervention Covid-19 – soit environ 700 euros<sup>3</sup> (après remboursement de la mutuelle) –, celui-ci est clairement sous-estimé par 68% des répondants. Ce chiffre est encore plus interpellant pour les jeunes (81% pour les moins de 26 ans, voire 75% pour les 26-35 ans).

Selon les statistiques de Belfius Insurance, ce surcoût – à charge du patient s'il ne dispose pas d'une assurance santé – peut même atteindre 13.000<sup>4</sup> euros pour les cas les plus graves.

Les répondants disposant d'une assurance hospitalisation se disent à 97% (très) satisfaits de ce type de couverture. Ils avancent comme principaux critères dans le choix de ce produit, tout d'abord la facilité d'intervention (système tiers-payant) suivi par la simplicité pour introduire une demande de remboursement. Le coût d'une telle assurance arrive seulement en 3<sup>ème</sup> position. Ils déclarent également utiliser de plus en plus les canaux digitaux pour leurs demandes d'intervention, une tendance qui devrait, selon eux, encore se renforcer dans les années à venir, ce que Belfius Insurance partage également en termes de vision.

## Prévenir plutôt que guérir

Si les Belges disent se soucier de leur santé, selon l'enquête, une part non négligeable d'entre eux admettent ne pas réaliser tous les bilans de santé nécessaires pour se protéger. Par exemple, 22% des répondants déclarent se rendre chez le dentiste seulement une fois tous les 2 ans, rarement voire même jamais (cette dernière catégorie représentant plus de 4%). 14% ne font jamais de tests sanguins. 23% n'effectuent pas leurs rappels de vaccination contre le tétanos. 23% des répondants âgés de plus de 55 ans ne réalisent pas de dépistage du cancer du côlon<sup>5</sup> et 15% des femmes de plus de 25 ans déclarent ne jamais avoir effectué de frottis cervico-utérin. Enfin, 7% des femmes de plus de 55 ans n'ont jamais fait de mammographies<sup>6</sup>. Des chiffres qui interpellent.

## Belfius Insurance conclut un partenariat avec MedExel

Belfius Insurance entend être un véritable partenaire pour tous les Belges. En leur proposant des couvertures santé telles que des assurances hospitalisation ou ambulatoire complètes qui répondent à leurs attentes et à leurs besoins. En leur offrant un service de qualité, digital, rapide, transparent, dans le cadre d'une approche multicanal tournée vers l'avenir et adaptée aux préférences de chacune et de chacun. Et aussi en contribuant à prévenir les risques, par exemple via Jane, une solution d'aide intelligente aux seniors développée par Belfius Insurance qui permet aux personnes âgées de vivre plus longtemps chez elles, sans souci.

---

<sup>2</sup> L'enquête permettait de donner plusieurs réponses par personne sondée, justifiant la somme supérieure à 100%

<sup>3</sup> Selon les propres statistiques de Belfius Insurance

<sup>4</sup> Selon les propres statistiques de Belfius Insurance

<sup>5</sup> Recommandée à partir de 50 ans et organisée par les différentes régions en Belgique ([www.cancer.be](http://www.cancer.be))

<sup>6</sup> Recommandée à partir de 50 ans et organisée par les différentes régions en Belgique ([www.cancer.be](http://www.cancer.be))



La Covid-19 nous a tous amenés à replacer la santé au centre de nos préoccupations et les attentes en la matière évoluent rapidement. En tant qu'assureur soucieux d'offrir ce qu'il y a de mieux à ses clients, notamment sur le plan digital comme l'a démontré l'étude de SIA Partners<sup>7</sup>, Belfius Insurance a conclu un partenariat avec MedExel, une référence sur le marché, appréciée pour ses outils digitaux particulièrement performants et pour ses 25 ans d'expérience dans la gestion de polices de soins de santé.

Grâce à ce nouveau partenariat, Belfius Insurance entend ainsi offrir aux clients de Belfius et de DVV une expérience client digitale optimale et une indemnisation encore plus rapide, le tout via une approche multicanale répondant à leurs attentes actuelles et futures (papier, téléphone, e-mail, app ou interface-web, en fonction de leurs préférences).

**Dirk Vanderschrick, CEO de Belfius Insurance :** *« Les résultats intéressants et parfois même interpellants de cette enquête nous confortent dans la direction dans laquelle nous voulons évoluer en tant qu'assureur : devenir un véritable partenaire dans la vie de nos clients et les surprendre avec un service innovant, rapide et digital. La santé de nos clients étant au centre de nos préoccupations, notre partenariat avec MedExel s'inscrit parfaitement dans cette philosophie. »*

### Contact presse

Ulrike Pommée, Head of Media Relations

[Ulrike.pommee@belfius.be](mailto:Ulrike.pommee@belfius.be) / [press@belfius.be](mailto:press@belfius.be)

+ 32 2 222 02 57

[www.belfius.be](http://www.belfius.be)

---

<sup>7</sup> <https://www.belfius.be/about-us/dam/corporate/press-room/press-articles/downloads/fr/2021/Communiqu%C3%A9%20de%20presse%20Belfius%20Sia%20Partners%2018%202%202021.pdf>

