



## **COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

### **75 % des Belges ne savent pas combien ils paient annuellement pour leur assurance assistance en cas de panne<sup>1</sup>**

Bruxelles, 5 mai 2022 - L'été s'annonce plutôt chargé en voyages, et de nombreuses personnes prévoient de partir en vacances en voiture. Plus de voitures sur la route signifie, par conséquent, plus de pannes.<sup>2</sup> Pour s'y préparer, nombreux sont ceux qui souscrivent une assurance assistance en cas d'accident ou de panne avant de partir en voyage. Les mois d'avril, mai, juin, ainsi que le pic de juillet sont les moments les plus concernés par cette tendance.<sup>3</sup> Toutefois, selon une enquête menée par Corona Direct Assurances auprès de 1 000 Belges, les connaissances à ce sujet sont plutôt limitées.<sup>4</sup> En tant qu'assureur direct, et afin de simplifier l'assurance assistance, Corona Direct, en collaboration avec Europ Assistance, met sur le marché une assurance assistance, avec une option de budget de mobilité. Elle permet de couvrir tous vos moyens de transport et membres de votre famille, même s'ils ne sont pas tous assurés chez Corona Direct. En cas de panne, ou d'une éventuelle pénurie de voitures de remplacement cet été, un tel budget mobilité peut également présenter certaines alternatives.

#### **Les Belges ne savent parfois pas quelle assurance assistance ils ont contractée**

Deux conducteurs sur trois ont une assurance assistance en cas d'accident (67 %), et 60 % en ont une en cas de panne. En outre, 49 % des Belges interrogés ont une assurance assistance pour les personnes, et 13 % en ont également une pour les bagages. Il est frappant de constater qu'il existe également un certain nombre de personnes ne sachant pas du tout si elles possèdent une quelconque assurance assistance. Par exemple, 16 % des automobilistes ne savent pas s'ils peuvent faire appel à une assistance en cas d'accident, et 21 % des Belges ne savent pas s'ils ont souscrit à une assurance assistance aux personnes. En outre, la grande majorité des Belges sont également incapables d'estimer combien ils paient chaque année pour leur assurance assistance.

---

<sup>1</sup> Enquête en ligne réalisée par le bureau d'études iVOX à la demande de Corona Direct entre le 24 mars et le 31 mars 2022 auprès de 1 000 Belges, représentatifs au niveau de la langue, du sexe, de l'âge et du diplôme. La marge d'erreur maximale sur 1.000 Belges est de 3,02 %.

<sup>2</sup> <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/04/27/huurauto-s/>

<sup>3</sup> Données de Belfius. Corona Direct Assurances est une filiale de Belfius Assurances SA à 100 %.

<sup>4</sup> Enquête en ligne réalisée par le bureau d'études iVOX à la demande de Corona Direct entre le 24 mars et le 31 mars 2022 auprès de 1 000 Belges, représentatifs sur le plan de la langue, du sexe, de l'âge et du diplôme. La marge d'erreur maximale sur 1.000 Belges est de 3,02 %.

Par exemple, 75 % des Belges ne savent pas combien ils paient pour leur assistance en cas de panne et 82 % n'ont aucune idée du prix de leur assurance assistance bagages.

### **L'assistance en cas de panne, service le plus fréquemment utilisé**

L'été s'avère être la période pendant laquelle les assurés font le plus souvent appel à leur police d'assistance (tant pour les personnes que pour les véhicules). Pour les automobilistes, les interventions les plus fréquentes sont : le dépannage sur place en Belgique, le remorquage après une panne ou un accident en Belgique, ainsi que la mise à disposition d'un véhicule de remplacement. En cas d'assistance aux personnes, il s'agit le plus souvent du remboursement des frais médicaux à l'étranger et, dans une moindre mesure, du rapatriement ou du retour anticipé.<sup>5</sup>

L'assurance assistance la plus fréquemment utilisée est celle en cas de panne (26 % en ont eu besoin une fois et 10 % deux fois au cours des cinq dernières années). Il semblerait également que la plupart des Belges ont leur assurance assistance depuis plus de 10 ans.

### **Manque de clarté sur le contenu et l'obligation de l'assurance assistance**

Des recherches antérieures menées par Corona Direct avaient déjà montré que les connaissances des Belges en matière d'assurance pouvaient être améliorées.<sup>6</sup> Non seulement ils ne savent souvent pas combien ils paient annuellement pour leur assurance assistance, mais ils manquent également de connaissances quant aux assurances obligatoires ou non. Dès lors, 4 Belges interrogés sur 10 pensent que l'assistance en cas d'accident ou l'assistance aux personnes est obligatoire. Ce qui n'est pas le cas.

En outre, il existe également une confusion sur ce que peut couvrir une assurance assistance. 40 % des Belges interrogés ne savent pas que ce type d'assurance peut, dans la plupart des cas, inclure une voiture de remplacement. Aussi, 35 % pensent à tort que cette assurance couvre également l'assistance à une voiture de location, ce qui n'est jamais inclus dans le cadre standard.

### **Assurance assistance parapluie**

*« Quelle est la nature exacte de l'assurance assistance dont bénéficient les Belges ? Combien paient-ils annuellement ? Qu'est-ce qui est couvert ? Ce n'est pas toujours clair. Pour y voir plus clair, Corona Direct et Europ Assistance lancent Corona Direct Assistance, une assurance assistance qui couvre tous les moyens de transport, même s'ils ne sont pas tous assurés par nous, ainsi que les membres de la famille, avec la possibilité d'un budget mobilité en option complémentaire. Simple, transparent et adapté aux besoins du Belge »,* déclare Els Blaton, CEO de Corona Direct.

Outre la traditionnelle voiture de remplacement, qui devrait se faire rare cet été, vous pouvez donc également opter pour un budget mobilité flexible. Via une application, vous choisissez ensuite le moyen de transport qui vous convient le mieux (tel que des billets de train ou de bus, un scooter électrique, etc.). Outre la mobilité en Europe, l'assurance peut aussi couvrir les personnes et les bagages, et ce presque partout dans le monde.

---

<sup>5</sup> Données de Belfius. Corona Direct Assurances est une filiale à 100 % de Belfius Assurances SA.

<sup>6</sup> <https://www.coronadirect.be/fr/articles-de-presse/un-belge-sur-quatre-ne-sait-pas-ce-qu'est-la-responsabilite-civile/>

## À propos de Corona Direct Assistance

Corona Direct Assistance est une assurance contractée à l'année. À chaque date de renouvellement annuel, votre police sera tacitement renouvelée pour une année supplémentaire.

Avant de signer un contrat, vous êtes priés de prendre connaissance des documents suivants:

1. [les conditions générales](#)
2. [le document d'information sur le produit d'assurance \(IPID\)](#)

Plus d'infos ici : <https://www.coronadirect.be/fr/mobilite/assistance/>

Les conditions particulières et générales prévalent sur les brochures et textes commerciaux présents sur coronadirect.be.

Cette assurance vous permet d'obtenir de l'assistance en cas de panne, d'accident, vandalisme ou vol de votre véhicule ou votre vélo. Vous pouvez la compléter avec la formule d'assistance aux personnes en cas de maladie, accident ou décès pour vous ou les membres de votre famille. Elle peut également être complétée avec une assurance bagage.

### Principaux éléments compris dans l'assurance :

- Dépannage, remorquage, transport de votre véhicule en cas de panne, accident ou vol de votre vélo ou véhicule avec remorque immatriculé en Belgique.
- Intervention à partir du domicile de l'assuré. Véhicule ou vélo de remplacement pendant maximum 5 jours consécutifs ou budget de mobilité à concurrence de 200 EUR maximum.
- Assistance en cas de perte de clés du véhicule, du cadenas ou cadenas de vélo bloqué, ou intervention dans les frais de transport à concurrence de 125 EUR pour récupérer le double des clés.
- En cas de panne ou vol du vélo, transport de l'assuré et ses bagages à concurrence de 200 EUR max.
- Bagages et matériel de camping.
- Assistance psychologique suite à un accident de vélo, max. 5 séances.

### Extensions optionnelles :

- Extension assistance au véhicule à l'étranger.
- Extension aux personnes en cas de maladie, accident, décès, ou catastrophe naturelle.
- Bagages.

### Les principaux éléments qui ne sont pas assurés :

- Les événements qui ne sont pas explicitement couverts dans le contrat ;
- Le prix des pièces de rechange, les frais d'entretien, les frais de diagnostic, les frais de réparation et les frais de démontage du véhicule ou du vélo.
- Les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule ou du vélo.
- Les cures de santé, séjours et traitements de santé pour la récupération, la réhabilitation et la physiothérapie.
- Le vol de bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposé dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes, ainsi que le vol dans une voiture à l'exception du cas où le coffre était fermé à clef.

Calculez votre propre prix et obtenez un devis via <https://www.coronadirect.be/fr/mobilite/assistance/> ou appelez le 02/244 23 23.

Corona Direct Assistance est un produit d'assurance régi par le droit belge et vendu par Corona SA, Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles, Belgique, RPR TVA BE Bruxelles 0403 263 939, entreprise d'assurance reconnue sous le code 0435.

Voulez-vous déposer une plainte ? Notre service des plaintes et l'ombudsman sont là pour vous aider. [Plus d'informations](#)

L'assistance dans le cadre de cette police d'assurance est organisée par notre partenaire Europ Assistance. Dans le cadre de votre demande d'assistance, vos données personnelles seront traitées conformément aux directives incluses dans leur déclaration de confidentialité. (<https://www.europ-assistance.be/fr/vie-privee>)

**Contacts presse:**

**Karel Byloos**  
**Corona Direct Assurances**  
**+32 497 400 096**  
[www.coronadirect.be](http://www.coronadirect.be)

**Ulrike Pommée**  
**Belfius Banque et Assurances**  
**+32 495 18 35 17**  
[www.belfius.be](http://www.belfius.be)