

# Trophées de l'Assurance non vie 2010



*La 6<sup>e</sup> édition des Trophées de l'Assurance non vie s'est déroulée ce mercredi 21 avril dans un nouvel endroit prestigieux, le Cube. Malgré l'utilité de ces Trophées qui attirent les projecteurs sur notre secteur deux fois par an, certains assureurs n'y participent pas ou plus. C'est regrettable, puissent les organisateurs adapter leur formule ou convaincre les réticents à être présents dans le futur.*

En matière de Trophées non vie, il est toujours délicat pour le jury de sélectionner le meilleur produit « absolu ». C'est en fait une somme de subjectivités qui amène le jury à se prononcer et nous sommes huit d'horizons et de visions différentes pour y arriver. (Voir composition du jury en encadré).

## Le jury était composé des personnes suivantes :

- Monsieur Lucien DELTOMBE, Président du jury,
- Monsieur Freddy BOELS, Président, Federatie voor Verzekerings— en Financiële tussenpersonen (FVF),
- Monsieur Paul BRUYERE, Professeur et Conseiller en communication assurancielle,
- Monsieur Patrick CAUWERT, CEO, Fepabel.
- Monsieur Laurent FEINER, Journaliste, Administrateur délégué Decavi,
- Monsieur Olivier HALFLANTS, CEO, H2O Advising,
- Monsieur Francis VAGUENER, Directeur, Towers Watson,
- Monsieur Marc WILLAME, Senior Manager, PricewaterhouseCoopers.

Le jury est guidé par un règlement précis et des critères bien définis, le tout assorti de questionnaires fouillés, vérifiés à la lecture des conditions générales et des prospectus. Tous les détails se trouvent sur le site de DECAVI : [www.decavi.be](http://www.decavi.be).

Rappelons toutefois que le courtier fait du sur mesure avec des produits standards, le choix du jury peut donc toujours être remis en cause tenant compte des spécificités et des particularités d'un risque. Pour les courtiers, c'est avant tout un aiguillon leur permettant de se replonger dans un produit afin, parfois, d'y découvrir des avantages oubliés.

Cette année, au lieu de parsemer notre article, nous allons, après un bref résumé des autres Trophées, nous intéresser plus particulièrement à un prix très convoité et sans doute le plus utile au secteur : l'INNOVATION.

Comme le rappellent très justement les organisateurs, Laurent FEINER et Muriel STORRER dans leur communiqué de presse : « Ces trophées mettent en lumière des produits pour le plus grand bien des consommateurs qui ont souscrit ces produits, mais aussi des équipes internes qui ont pensé ces produits, des assureurs et de leurs réseaux de distribution. Comme on le voit, il n'y a pas que les lauréats qui sont gagnants.

*Ils permettent également d'anticiper l'évolution du marché. C'est ainsi que la catégorie « Innovation » (qui étudie le caractère innovant d'un service ou d'un produit) permet de découvrir des initiatives très prometteuses pour le marché.*

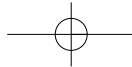
*Ces trophées récompensent donc bien évidemment les lauréats, mais aident également l'assuré à opérer un choix en fonction d'un profil bien spécifique.*



*Les produits gagnants afficheront toujours des caractéristiques fort intéressantes. Même si l'on sait qu'en assurance, si un produit peut convenir pour un certain type de clientèle, il se peut qu'en fonction d'un profil très spécifique ce produit ne soit pas le « maître-achat ». Tel est l'enjeu du conseil en assurance : c'est bien souvent le profil de l'assuré qui détermine le contrat à souscrire. Mais quoi qu'il en soit, ces produits pourront toujours servir de point de départ à la réflexion...»*

Et enfin, pour les absents ou plutôt les présents qui veulent en garder un souvenir, les photos de la soirée sont disponibles sur <http://insurance-trophy.skynetblogs.be>. >>>

>>> Passons en revue les différentes catégories, les nominés et les lauréats et une seule phrase caractéristique du choix du jury.

| Catégories   | Nominés   | Lauréats  | Phrase caractéristique Jury  |
|--|---|---|--|
| <b>Assurance Incendie</b><br>(assurance multirisques habitation - risques simples) | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Avero Belgium Insurance</li> <li>■ Axa Belgium</li> <li>■ Nateus</li> </ul>                        | <br>(Confort Habitation - Formule Maximo)   | Contrat de type « <i>tout sauf</i> ».  |
| <b>Assurance Incendie Commerces</b> (risques simples)                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Avero Belgium Insurance</li> <li>■ Fidea</li> </ul>  | <br>(Police Patrimoine - Commerce)  | Contrat du type « <i>tous risques sauf</i> » + de nombreuses garanties moins courantes.  |
| <b>Assurance RC Auto</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Avero Belgium Insurance</li> <li>■ Ethias</li> <li>■ Generali Belgium</li> <li>■ Nateus</li> </ul> | <br>(Eco-tarif)   | Garanties Bob et Mobility gratuites, joker, des réductions cumulables (offre complète pour les acquéreurs de véhicules « <i>verts</i> » (= < 115 g CO <sub>2</sub> /électriques).  |
| <b>Assurance Auto - dégâts matériels</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les AP (Dexia Insurance Belgium)</li> <li>■ Fidea</li> </ul>                                       | <br>Dexia Insurance Belgium<br>(Assurance Omnium Mobility)  | OsCars des AP cumulables et transférables à d'autres membres de la famille.  |
| <b>Assurance RC Vie Privée</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Allianz</li> <li>■ Ethias</li> <li>■ Nateus</li> <li>■ Vivium</li> </ul>                           | <br>(Vie Privée)   | Actes intentionnels couverts jusqu'à 16 ans et garantie BOB.   |
| <b>Assurance Protection juridique</b> (automobile)                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arag</li> <li>■ Audi</li> </ul>  | <br>(Global Maxima)   | Formule de type « <i>all-in</i> » couvrant tous les véhicules de la famille jusqu'à 1.000.000 €.   |
| <b>Assurance Gens de Maison</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fidea</li> <li>■ Mensura</li> </ul>  | <br>(Gens de Maison « Plus »)   | Le produit Gens de Maison « <i>Plus</i> » ne couvre pas uniquement le personnel rémunéré, mais va plus loin.   |
| <b>Assurance Assistance aux personnes</b>  | -   | <br>(World Gold Protection)   | Le contrat annuel World Gold Protection protège intégralement l'assuré pour tous ses déplacements en Belgique et dans le monde entier. (Couverture illimitée des frais médicaux à l'étranger).   |
| <b>Assurance Soins de santé</b> (hospitalisation)                                  | -   | <br>(Plan IS2000)   | Vision à long terme : permettre « <i>les meilleurs soins, pour toute la vie</i> ».   |
| <b>Assurance Voyage</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Europ Assistance</li> <li>■ L'Européenne</li> <li>■ Mondial Assistance</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pour les entreprises :<br/> <br/>               (Go Safe Corporate : )</li> <li>● pour les particuliers :<br/> <br/>               (Top Selection avec Garanties Exclusives : )</li> </ul> | Go Safe Corporate est destiné aux PME à partir de 5 personnes, aux multinationales, aux programmes d'échange des universités, etc.<br><br>Top Selection avec Garanties Exclusives assure le voyageur avant, pendant et après son voyage, une des spécificités du contrat est la couverture des maladies préexistantes. |
| <b>Concept Particuliers</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Avero Belgium Insurance</li> <li>■ Axa Belgium</li> <li>■ Nateus</li> </ul>                        | <br>(happy family)  | Happy family est facilement accessible puisqu'on totalise des garanties plutôt que des contrats et que le programme valorise tant les assurances dommages que la détention en produits de placement ou crédits.  |
| <b>Concept PME</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Avero Belgium Insurance</li> <li>■ Nateus</li> </ul>   | <br>(Eligo)   | Eligo, « <i>je choisis</i> » en latin, car la structure du package, gérable électroniquement par le courtier, propose une solution réellement sur mesure.  |



| Catégories   | Nominés  | Lauréats  | Phrase caractéristique Jury   |
|--|--|---|---|
| <b>Trophée de la meilleure campagne publicitaire</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arag</li> <li>■ Europ Assistance</li> </ul> | <br>(« Pensez plus loin, pensez Arag») | Une campagne qui peut être cataloguée de type eye-catcher, avec un zeste d'humour en plus.  |
| <b>Trophée du courtage</b>                           | -  |                                        | Ce trophée est décerné non pas par le jury, mais sur base d'une enquête réalisée auprès des courtiers de Belgique représentés par Feprabel (Fédération des Courtiers d'assurances et d'intermédiaires financiers de Belgique) et FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen). |

## Trophée de l'innovation

Avant d'examiner les nominés et les lauréats, passons en revue les nombreuses propositions reçues. En effet cette année, pas moins de douze propositions sont parvenues aux organisateurs.

Malheureusement, seule la moitié des propositions présentaient une réelle innovation, les autres étant soit une évolution d'un concept déjà connu, soit un nouvel emballage de garanties existantes, soit comme certains audacieux tel Ethias qui présentait la gratuité de la prime comme une innovation pour le client qui achète un nouveau véhicule de marque FORD (ajoutons malgré tout les conditions : il faut souscrire la D.M., être maximum au degré B/M 11, avoir trois ans d'expérience et pas d'accidents dans les 3 dernières années).

Soit enfin, le produit est une innovation pour cet assureur, mais n'est en fait qu'une copie d'un produit déjà commercialisé par d'autres, comme par exemple, la couverture globale de tous les véhicules de la famille proposée par l'assureur PJ AUDI.

Et retenons certains originaux qui proposent comme innovation de réduire la Commission des courtiers via la souscription par un site internet, ces deux tendances ne sont pas des innovations, mais sont bien connues de Feprabel et vivement pour la première, sérieusement étudiée pour la deuxième.

### Les nominés sont :

- Avero Belgium Insurance (CrashStickers®)
- Avero Belgium Insurance (Safetax)
- Dexia Insurance Belgium (Assurance Panneaux Photovoltaïques)
- et LAR (Garantie médiation)

**Le produit LAR** est assez original, mais est réservé aux membres de l'UCM. Il s'agit d'un produit qui couvre de manière collective les membres d'une association pour tout recours à une médiation civile ou commerciale. Le but est de favoriser le recours à la médiation comme méthode alternative de règlement des conflits, mais aussi comme moyen de renouer le lien social nécessaire à toute vie en société ou à toute relation commerciale et LAR rappelle le rôle sociétal de l'assureur. LAR reconnaît toutefois le rôle essentiel du courtier dans l'accompagnement de ce « *changement d'attitude culturelle* » face au conflit et prévoit la possibilité d'une souscription individuelle.

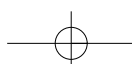
**Le produit Safetax** présenté par Avero existe depuis juin 2009, il s'apparente à une protection juridique destinée à couvrir les frais liés à un contrôle fiscal subi par une entreprise ou un indépendant à titre principal, c'est-à-dire les honoraires des comptables agréés, comptables fiscalistes agréés, experts comptables, conseillers fiscaux et avocats intervenant dans le dossier.

Attention, le preneur d'assurance est le comptable agréé, comptable-fiscaliste agréé, membre de l'IPFC, expert-comptable et conseiller fiscal membre de l'IEC. L'assuré étant le client du comptable, qu'il soit en société ou indépendant.

Le produit couvre les deux phases d'un contrôle : la phase administrative à concurrence de maximum 15.000 € et la phase judiciaire à concurrence de maximum 7.500 € pour la première instance et maximum 7.500 € pour la procédure d'appel.

Le sinistre se matérialisant par la lettre de l'administration fiscale annonçant un contrôle.

Ce produit est la résultante d'un travail en commun, effectué par trois acteurs du secteur : Evest Belgium comme agent >>>



>>> de souscription, Avéro Belgium comme apériteur et LAR comme co-assureur. Malgré cette structure, Avéro précise que le courtage est le canal de distribution privilégié pour la vente de Safetax. *« En effet, une relation de confiance doit s'établir entre le promoteur du produit et le comptable qui sera amené à transmettre la liste de ses clients. Le courtage nous paraît être la structure de distribution la mieux à même de créer et/ou de cultiver cette relation de confiance »*. Les courtiers devraient trouver un intérêt à renforcer leurs relations avec les comptables dans la mesure où ceux-ci sont un canal d'apport d'affaires important pour le courtier.

Et pour terminer, examinons **les lauréats** :

- Dexia Insurance Belgium (Assurance Panneaux Photovoltaïques)

**L'assurance « panneaux photovoltaïques »** est une combinaison d'une couverture dégâts matériels (en valeur à neuf suite à un dommage matériel ou un vol de l'installation) avec prise en charge des accessoires (max 20 %) et de l'augmentation éventuelle du coût des pièces détachées entre le jour du sinistre et la livraison effective des pièces (max 20 %) auxquelles s'ajoutent la couverture d'une indemnité de compensation forfaitaire octroyée pour perte de rendement après un sinistre couvert et d'une autre indemnité de compensation forfaitaire variant en fonction de la valeur des certificats verts pour la perte desdits certificats après un sinistre.

Ce produit s'inscrit dans les réflexions actuelles en matière de développement durable en Belgique et soutient les initiatives du gouvernement au niveau des techniques alternatives de production d'énergie.

- Avero Belgium Insurance (CrashStickers®)

**CrashStickers®** est une innovation très pratique. Elle devrait devenir un standard dans tous les contrats d'assurances RC Auto. Actuellement elle est soutenue par Avéro Belgium au profit de ses assurés. Nous avons déjà consacré un article complet à ce produit lors de sa sortie (voir Principium N°11 - 2009 p.34) et Feprabel est toujours un fervent supporter du CrashStickers® qui est une étiquette autocollante pré-imprimée reprenant les données administratives du contrat d'assurance, à apposer sur l'original et la copie du formulaire de constat lors d'un accident.

Espérons que ce Trophée soit l'élément moteur qui permettra à tous les courtiers d'offrir ce service incomparable à tous ses assurés.

Patrick CAUWERT  
patrick.cauwert@feprabel.be

**da** cercle  
liégeois  
des assureurs

Renseignements auprès de  
Norbert CHATELLE  
au 0475/505 883.

Le Cercle liégeois des Assureurs, en l'occurrence Marc RENSONNET et Norbert CHATELLE, organise la 23<sup>e</sup> édition du **Tournoi de golf** des assureurs.

**QUAND ET OÙ ?**

Le **2 juin** au Golf de Keerbergen