



Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie 2017

Comme chaque année au printemps, revoici le temps des Trophées de l'assurance non-vie et ce pour la treizième fois.

Certains voient dans le chiffre treize soit une source de malheur ou de chance. Mais 13 est aussi dans la culture anglo-saxonne, l'âge du début de l'adolescence (en anglais, le nom des nombres de treize à dix-neuf se termine par teen, d'où le nom de teenagers) et de la Bar Mitzvah dans la tradition juive. Cet évènement, unique en son genre en Belgique, qui tend à faire parler de l'assurance de manière positive, s'est déroulé ce 26 avril.

COMPOSITION DU JURY

- **Francis Vaguener**, Président du jury et professeur à l'ICHEC.
- **Vincent Callewaert**, Avocat (Estienne & Callewaert) et maître de conférences invité à l'UCL.
- **Patrick Cauwert**, CEO, FEPRABEL.
- **Laurent Feiner**, Journaliste, Administrateur délégué Decavi.
- **François Ghorain**, Manager, PwC.
- **Yves Thiery**, Avocat (Curia) et Collaborateur scientifique à la KUL.
- **Britt Weyts**, Professeur à l'Université d'Anvers.
- **Lievin Villance**, Maître-Assistant à la Haute Ecole Francisco Ferrer (Institut Cooremans) et Coordinateur de la section Assurances.

En guise d'introduction, laissons la parole aux organisateurs qui nous parlent de « L'assurance au positif ».

Le métier de l'assurance doit reposer sur la communication. Les trophées DECAVI de l'assurance constituent à ce titre un atout incontestable pour communiquer positivement sur un secteur qui fait souvent parler de lui en termes de problèmes, devant régler des sinistres, plutôt qu'en termes de solutions. Et pourtant ce sont bien des solutions que l'assurance apporte pour tous les citoyens que nous sommes ! À ce titre, on constatera d'ailleurs une volonté au sein de ce secteur de développer davantage d'actions de prévention et de mettre l'accent sur l'assurance digitale.

Ces trophées mettent en lumière des produits et des solutions 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 très 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.

RC Auto



Axa Belgium pour sa police Confort Auto

AXA Belgium a revu ses conditions et sensiblement amélioré son contrat. Notons : l'octroi d'un joker, une réduction possible pour le conducteur qui roule peu, une assistance étendue gratuite, la garantie EURO+ incluse d'office, une réduction si le véhicule est équipé d'aides à la conduite, etc.

De plus en collaboration avec BlaBlaCar, 3 garanties supplémentaires sont proposées :

- en cas d'immobilisation du véhicule lors d'un trajet avec réservation en ligne : remorquage du véhicule et prise en charge de l'acheminement du conducteur et des passagers;
- lors de longs trajets, il est utile de prévoir des temps de repos, voire d'envisager de passer le volant à un passager (disposant d'un permis de conduire et d'une >>>

- >>> expérience de conduite de minimum 3 ans). En cas d'accident causé par celui-ci durant un trajet réservé en ligne, remboursement prévu jusqu'à 600 EUR si le véhicule est endommagé;
- en cas d'oubli d'effets personnels d'un passager dans la voiture, BlaBlaCar couvre les frais d'envoi des objets vers son propriétaire.

Assurance Auto Dégât matériel - Omnium



Touring Assurances pour sa Police d'assurance Multirisque

Quand des petits détails font une différence, Touring propose une dégressivité de la prime chaque année au renouvellement sur base de l'âge du véhicule. Cette diminution est bien souvent symbolique (quelques dizaines d'euros), mais a un atout marketing non négligeable.

Il est évident que les prix sont attribués sur base des conditions d'assurances et que le jury n'a pas la possibilité de tester le service presté en cas de sinistre et à ce titre la présence d'un courtier est toujours synonyme de meilleur service, surtout en cas de problème.

Assurance Protection juridique Auto



ARCES - Groupe P&V - pour son contrat L'Article 1 & Aedes - agence de souscription - pour sa police Pn1-PJ Auto



Ces deux contrats contiennent une clause dite « meilleur du marché » dont le principe est de s'aligner sur d'éventuelles meilleures conditions générales que l'assuré pourrait trouver sur le marché belge et ce y compris au niveau des plafonds d'intervention qui sont déjà parmi les plus élevés du marché. Ces produits étant fort proches pour ne pas dire équivalent à partir du moment où la clause d'adaptation aux meilleures conditions s'applique, il devient impossible de départager les lauréats.

La seule différence réside dans la nature même des « assureurs », AEDES est un souscripteur dont la « cover » était auparavant supportée par P&V et maintenant par AXA. Alors qu'ARCES fait partie intégrante du groupe P&V.

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)



Allianz Benelux pour son contrat Home Plan Xpert

Avec Home Plan Xpert, Allianz propose des couvertures étendues dans ses garanties de base (sont couverts : la piscine, les meubles de jardin, le jacuzzi intérieur et extérieur...). Les panneaux solaires et autres éco-installation qui font partie du bâtiment sont assurés en valeur à neuf,

sans limite particulière et même contre le vol. L'assistance, en collaboration avec Allianz Global Assistance, est elle aussi très étendue (ex. : hébergement provisoire dans un hôtel 3 étoiles payé si l'habitation est inhabitable, voiture de remplacement temporaire si la voiture familiale est hors d'usage suite à un accident assuré, envoi d'un serrurier en cas de perte ou de vol des clés, avance budgétaire pour couvrir les premiers frais, frais funéraires...).

Citons aussi la garantie « 2+ 3 ». Avec Home Plan Xpert, le client bénéficie d'une garantie 3 ans en plus de la garantie d'usine de 2 ans sur ses gros appareils électroménagers de 400 EUR et plus (taques de cuisson, fours, fours à micro-ondes, lave et sèche-linges, hottes, frigos et congélateurs...).

Pour l'évaluation de l'habitation, Allianz offre gratuitement au client une expertise de l'habitation soit via un bureau d'expertise indépendant, soit via l'application mobile Home Plan Broker Xpertise. Développée pour le courtier, cette App, unique sur le marché belge, est un module d'évaluation de maisons en valeur de reconstruction à neuf avec offre intégrée. Allianz propose une couverture spécifique moyennant un forfait de 50 EUR hors taxes lorsque l'assuré désire mettre en location son bien pour de courtes ou longues périodes (à noter que AirBnB propose une assurance jusqu'à 800.000 EUR de dommages, mais les conditions pour être indemnisé sont assez contraignantes).

Grâce au partenariat entre Allianz et Verisure, le leader européen des systèmes d'alarme habitation, le produit Home Plan (Xpert) est devenu complètement connecté. Les avantages sont multiples pour les clients Allianz connectés : réductions sur les systèmes d'alarmes et réductions « smarthome » sur les primes d'assurances. En cas d'intervention, Verisure avertit immédiatement Allianz Global Assistance qui peut prendre les mesures conservatoires urgentes. Ce service totalement intégré est opérationnel 24h/24; également via l'app Allianz Connect.

Assurance Incendie Locataire



Ethias pour Assurance Locataire

Ethias propose une assurance Locataire qui s'adresse au locataire d'une maison ou d'un appartement dont le loyer est inférieur à 1.200 € par mois. Ethias rembourse également l'indemnité de relocation. Il s'agit de la somme que le locataire doit payer au propriétaire lorsqu'il quitte son logement dans les 3 premières années de son bail, si le locataire ou son partenaire se retrouve dans cette situation suite à un décès, un licenciement, un divorce ou la fin d'une cohabitation légale. Ethias rembourse alors le montant de l'indemnité de relocation, jusqu'à 3 mois de loyer (avec une limite fixée à 3.600 €).

Selon Ethias, cette assurance peut être souscrite en moins d'une minute sur le site www.ethias.be. Nous supposons que dans cette minute, Ethias aura pu analyser les besoins du client, remplir la fiche client, présenter les aspects négatifs du produit, parcourir les conditions générales et remplir toutes les obligations qui découlent de la

règlementation Twin Peaks et tout cela dans un langage clair et compréhensif pour un consommateur.

Assurance Incendie (copropriétaires)



AXA Belgium pour sa police Buildimo-Buildimax & I.B.I.S. Insurance pour son produit COCOON



Bien que ces produits soient assez différents, le jury et les organisateurs ont décidé d'octroyer deux prix en se basant sur la différence entre une entreprise d'assurance agréée (AXA Belgium) et un souscripteur (I.B.I.S.).

- Buildimax, l'assurance pour les immeubles haut de gamme, est destinée aux copropriétés ou syndicats professionnels, chargés de la gestion de bâtiments - récents ou neufs - de plus grande taille ou encore équipés des dernières techniques en matière d'isolation. Les panneaux solaires communs sont couverts, ainsi que les installations domotiques communes, etc.
- Le produit COCOON est une véritable police « Tous Risques Sauf » où la liste des exclusions est réduite à sa plus simple expression. Seule condition pour bénéficier de la formule : existence de 2 copropriétaires, sans exigence d'un nombre minimum d'étages ou de capitaux minimum.

Assurance RC Vie privée



Ethias pour Ethias Familiale

Ethias remporte la palme avec son contrat Ethias Familiale : celui-ci affiche des garanties et des capitaux plus étoffés en notant la notion étendue du concept d'assuré (tous les membres de la famille sont couverts partout dans le monde) et le recours limité à 10.000 EUR (non indexé) contre le mineur en cas de faute intentionnelle de celui-ci.

Assurance Accidents du Travail



Fédérale Assurance pour son Assurance Accidents du Travail

Les salariés assurés, ainsi que leurs familles et employeurs bénéficient d'un accompagnement des blessés graves du travail. Les entreprises assurées profitent des conseils du département Prévention, lui aussi certifié ISO 9001. Grâce à My FEDERALE Assurance, elles disposent d'un espace internet personnel et sécurisé qui leur permet de déclarer leurs sinistres par la voie électronique et de consulter l'évolution de leurs dossiers. L'assureur est passé tout récemment à une digitalisation complète de la

gestion des sinistres en accidents du travail. Celle-ci est désormais réalisée intégralement sans papier.

Mentionnons aussi l'existence d'une plateforme permettant notamment aux clients, grandes entreprises, de consulter et de disposer de données approfondies relatives au suivi du dossier (données administratives et financières telles que par exemple les indemnités versées).

Package entreprise



AG Insurance pour Modulis Easy

Modulis Easy d'AG Insurance permet de regrouper ses assurances non vie et de bénéficier de toute une série d'avantages : l'assuré récupère ainsi 10 % de sa prime chaque année grâce au bonus « Bon client » (sans minimum ni maximum imposé). Notons aussi l'existence de nombreux Packs spécifiques qui proposent des garanties adaptées par secteur : alimentation (restaurant, boulanger-pâtisseries, magasin d'alimentation) et médical (médecin généraliste, kinésithérapeute, dentiste et pharmacien).

Assurance Assistance aux personnes



Allianz Global Assistance pour World Royal Protection avec Annulation

La palme revient à Allianz Global Assistance pour son contrat annuel World Royal Protection avec Annulation (lancée le 1^{er} mai 2015, elle affiche des garanties plus étendues que la formule existante World Gold Protection avec Annulation). Ce contrat annuel protège intégralement l'assuré pour tous ses déplacements en Belgique et dans le monde entier, tant pour des voyages privés que professionnels. Parmi les atouts de ce contrat hyper-complet, on peut citer la couverture illimitée des frais médicaux à l'étranger, l'absence de franchise et une large protection en cas d'annulation de voyage. De plus, les assurés d'Allianz Global Assistance bénéficient de son système exclusif d'évaluation médicale des cliniques et hôpitaux dans le monde entier.

Assurance Soins de santé



DKV Belgium pour DKV Hospi Premium

DKV Hospi Premium, la nouvelle version du produit phare IS2000, remporte la palme. Cette année, le jury a une fois de plus estimé que cette excellente assurance hospitalisation se distingue de ses concurrents grâce à sa couverture optimale, le système du tiers-payant via la Medi-Card®, ainsi qu'au principe de globalisation de la facture d'hôpital. Les changements par rapport à l'ancienne assurance hospitalisation IS2000 sont les suivants : couverture étendue aux étudiants qui participent à des programmes d'échange, >>>

>>> remboursement intégral de la salle de plâtre, ajout de 3 maladies graves (la brucellose, la maladie de Creutzfeldt-Jacob et Ebola, ce qui porte le nombre de maladies couvertes à 30), remboursement d'un traitement psychothérapeutique prescrit par un psychiatre, etc.

Assurance Voyage



Europ Assistance pour son Assurance annulation de voyage annuelle NoGo

NoGo remporte, une fois encore, le prix de la meilleure assurance annulation de voyage annuelle. Notons les extensions optionnelles : extension « voyages professionnels », extension du « plafond NoGo » et extension « bagages » (avec une garantie retard des bagages).

Trophée de l'innovation



AG Insurance pour son OmniNature

OmniNature est une option à l'assurance auto qui couvre les dégâts au véhicule causés par les forces de la nature : grêle, tempête, orages, inondations, chutes de rocher, avalanche, etc. Cette couverture est disponible pour seulement 5 EUR par mois, quel que soit le véhicule, sans franchise.

Trophée Digital



AXA Belgium pour sa vidéo-expertise

AXA Belgium propose, dans le cadre d'un dommage habitation ou RC vie privée, la vidéo-expertise. Grâce à une application gratuite, l'expertise est entièrement réalisée à distance : l'expert constate le dommage subi, prend des photos et procède à une estimation. Le courtier peut, pour sa part, choisir de suivre l'expertise via son ordinateur ou se rendre aux côtés de son client. L'assureur renforce également sa « corporate responsibility » en diminuant le nombre de kilomètres parcourus par ses experts. À nouveau le jury ne dispose que des éléments théoriques pour juger de la pertinence d'une solution, la mise en œuvre pratique et les contraintes de la technologie ne sont pas pris en compte lors de l'attribution d'un trophée.

Trophée Prévention



Allianz Benelux pour Allianz WorkSafe

Allianz WorkSafe est un outil online unique sur le marché, à destination de tous les clients Accidents du travail et qui leur permet notamment :

- d'évaluer leur niveau en matière de prévention : en seulement 15 minutes, l'outil donne un aperçu détaillé du niveau de prévention d'un client Accidents du travail.

Cocher les propositions qui illustrent le mieux la situation actuelle dans la société suffit à l'outil pour calculer un score et mettre le doigt sur les atouts et les points d'attention;

- de parfaire leur stratégie de prévention : basé sur le savoir-faire de spécialistes en prévention, Allianz WorkSafe propose une série de thèmes sur lesquels les clients peuvent travailler. Outre une marche à suivre, l'outil met à disposition un panel d'informations et de documents de travail interactifs pour aider le client à parfaire leur stratégie de prévention;
- de suivre leur évolution : à tout moment, le client peut se réévaluer ou consulter ses évaluations précédentes. C'est la meilleure façon d'évoluer en devançant les accidents potentiels. Car la rentabilité d'une entreprise passe aussi par une politique de prévention efficace. L'outil est disponible sur www.allianz.be.

Trophée de la meilleure campagne publicitaire



Fidea pour sa pub « Smartphonefreedriver »

Fidea a essayé d'une manière accessible, positive et constructive de sensibiliser les conducteurs, en leur donnant des conseils pratiques axés sur la sécurité par le biais de campagnes d'affichage à l'aéroport de Bruxelles et via de spots assez courts de sensibilisation sur les médias sociaux. Lors des résultats, les conducteurs ont admis continuer à surfer en ligne sur la route et l'assureur leur a proposé le défi d'être « smartphonefree » dans le véhicule durant une période de minimum 40 jours.

Trophée du Courtage



AG Insurance

Ce trophée n'est pas octroyé par le jury, mais sur base d'un vote des membres de FEPRABEL. La question porte sur la qualité des services et produits fournis par les assureurs et/ou souscripteurs et n'est pas pondérée par les parts de marché de chacun. Les critères pris en compte sont : l'accessibilité, les outils informatiques destinés au courtage, la qualité de l'information destinées aux clients, l'étendue de la gamme de produits, la pérennité des produits et du service, l'accueil et gestion, le respect du courtier, la réactivité, la qualité des pièces émises et le respect de la déontologie.

FEPRABEL soutient activement cette initiative, car elle permet de parler positivement des produits d'assurance au public. Nous espérons aussi que cela stimule les compagnies à innover. Cette manifestation bénéficie aussi du soutien d'Assuralia et s'appuie sur des partenaires de choix dans le secteur, à savoir : Axis, Comarch, Dekra, Infiniti et PwC.

Patrick CAUWERT
CEO FEPRABEL
patrick.cauwert@feprabel.be