



Trophées Decavi de l'assurance Non Vie 2013

La 9^{ème} édition des Trophées Decavi de l'assurance Non Vie s'est déroulée le 15 mai 2013 chez Mercedes Benz à Bruxelles.

Comme vous l'avez lu dans mon édito cette édition marquera une première : l'absence de lauréat. En effet, la compagnie inconnue qui a gagné le prix de la meilleure assurance RC Auto et le Trophée du courtage n'est pas venue chercher son Trophée. Le palmarès restera donc vierge dans ces catégories pour cette année.

Le jury a étudié les conditions générales des produits, catégorie par catégorie. Cette analyse très poussée est très intéressante et nous avons constaté que les assureurs améliorent sans cesse leurs conditions, les meilleures étant généralement les plus récentes.

Tout le marché était concerné et les résultats sont donc pertinents. Il n'en reste pas moins que le problème de la pondération des critères n'est pas simple car ils sont difficilement comparables. Et le jury se limite à cette analyse théorique, nous ne mesurons pas le service, ni le prix car vu le marché actuel, la segmentation galopante et la marge de dérogation, il est impossible d'en tirer des éléments « scientifiquement » valables.



Vu ce changement de politique au niveau de l'analyse, les résultats de cette année sont particulièrement intéressants.

COMPOSITION DU JURY

- Francis VAGUENER, Président du jury, Directeur, Towers Watson, et professeur à l'ICHEC.
- Kris BERNAUW, Avocat au barreau de Gand et Professeur aux universités de Gand et Anvers.
- Vincent CALLEWAERT, Avocat (Estienne & Callewaert) et maître de conférences invité à l'UCL.
- Patrick CAUWERT, CEO, Feprabel, expert chargé d'enseignement aux FUCaM (UCL Mons).
- Anja DEJONCKERE, Senior Manager, PwC.
- Laurent FEINER, Journaliste, Administrateur délégué Decavi.
- Yves THIERY, Avocat, Collaborateur scientifique à la KUL.
- Britt WEYTS, Professeur à l'Université d'Anvers.

Examinons les catégories, leurs gagnants et nominés.

Force est de constater combien l'assurance accompagne le consommateur pour chacun de ses besoins et ce à chaque étape de sa vie. C'est pourquoi, nous annonçons ici les lauréats (logos) et nominés par catégorie de besoins.

| MA VOITURE | |
|--|--|
| Assurance RC Auto | Nominés : Axa Belgium, Ethias |
| Le lauréat n'ayant pas désiré recevoir son prix et les organisateurs ayant décidé de simplement le mentionner lors de la cérémonie, sans suivi médiatique, nous citerons simplement les nominés : Axa Belgium, Ethias, sans autre commentaire. | |
| Lauréat :  Assurance Auto-Omnium | Nominés : Belfius Insurance (Les AP), Fidea (Omnium complète avec garantie sur le prix d'achat) , KBC Assurances |
| Le produit récompensé offre des couvertures presque trop belles car la valeur agréée (prix d'achat) est garantie pendant 30 mois après l'achat du véhicule et Fidea va même plus loin puisque cette formule est même d'application pour un véhicule de seconde main si celui-ci a moins de 3 ans au moment de l'achat. L'assuré peut également souscrire une option qui majore cette indemnité de 10 %. Toucher 110 % du prix d'achat de sa voiture après 2 ans et demi : est-ce encore de l'assurance ? | |
| Lauréat :  Assurance Protection juridique Auto | Nominés : ARCÉS (L'Article 1) , ARAG, DAS, LAR |
| ARCÉS propose une formule « meilleure du marché » définie dans ses conditions générales. Article 1 - Garantie « la Meilleure du marché » Nous souhaitons proposer la meilleure garantie protection juridique auto. Si un assuré trouve sur le marché belge une police protection juridique Auto qui lui offre de meilleures conditions d'intervention dans le cadre du règlement de son sinistre, nous nous engageons à lui octroyer les mêmes conditions. Cette clause s'applique pour toute garantie contenue dans les conditions générales, y compris pour les plafonds d'intervention. Dans ces conditions (sans jeu de mots), c'est évidemment le meilleur produit et la tâche du jury devient extrêmement réduite. | |

MON HABITATION

Lauréat :



Assurance Incendie
(multirisques habitation -
risques simples)

Nominés :

AG Insurance, **Allianz (Home Plan Xpert)**, Axa Belgium, Belfius Insurance (Les AP), Ethias

Comme nous l'avons déjà remarqué, la compagnie qui présente des conditions générales qui viennent d'être revues, part avec un avantage certain. C'est la cas d'Allianz avec Home Plan Xpert. Ce produit offre des couvertures de base assez étendues (sont couverts : la piscine, les meubles de jardin, le jacuzzi intérieur et extérieur et les panneaux solaires et autres éco-installation en valeur à neuf).

L'assistance, en collaboration avec Allianz Global Assistance, est elle aussi très étendue (hôtel 3 étoiles payé si l'habitation est inhabitable, avance pour couvrir les premiers frais : max. 1.500 €...).

Lauréat :



Assurance Incendie
(copropriétaires)

Nominés :

Nationale Suisse (Apparthomes), KBC Assurances

La spécificité de la couverture des copropriétés fait que pour la deuxième fois, la police Apparthomes de Nationale Suisse gagne ce Trophée. C'est une police « Tous risques sauf », les Co-preneurs sont considérés comme tiers entre eux. Les garanties de base sont étendues à la couverture du vandalisme et des graffitis, du bang supersonique (max 5.000 €), couverture automatique du contenu appartenant à la copropriété.

MA RESPONSABILITE

Lauréat :



Assurance RC Vie privée

Nominés :

AG Insurance, Axa Belgium, **Ethias (Ethias Familiale)**, KBC Assurances

La RC Vie privée est un contrat de base délicat à différencier, trois critères ont été analysés : les personnes assurées y compris quand elles perdent leur qualité d'assuré (enfant quittant le ménage par exemple), les plafonds et les recours en cas de faute intentionnelle de l'enfant mineur d'âge ? Et c'est Ethias qui reçoit le Trophée avec un recours limité à 10.000 € (non indexé) contre le mineur en cas de faute intentionnelle.

MON ENTREPRISE

Lauréat :



Assurance Accidents du Travail

Nominés :

Allianz, **Federale Assurance (Assurance Accidents du Travail)**

À nouveau une matière très règlementée qui laisse peu de latitude au jury pour déterminer des critères déterminant de différenciation. Notons la certification ISO 9001 obtenue il y a plus de 12 ans par le département Sinistres Accidents du Travail. Ce qui devrait donner une garantie de service aux victimes.

MON ASSISTANCE

Lauréat :



Assurance Assistance aux personnes

Nominés :

Allianz Global Assistance, Europ Assistance, **Inter Partner Assistance (Excellence Travel Assistance package - formule annuelle)**, L'Européenne

Le package Excellence Travel Assistance d'Inter Partner Assistance offre des garanties d'assistance en Belgique avant, pendant et après hospitalisation. La couverture de l'ensemble de co-voyageurs (y compris les petits-enfants, des amis...) est prévue, la garde d'enfants malades, ainsi que la mise à disposition d'un professeur privé est aussi un plus.

MA SANTE

Lauréat :



Assurance Soins de santé

Nominés :

AG Insurance, **DKV Belgium (Plan IS2000)**, Fidea

Pour la 9^{ème} fois en 9 participations, DKV a remporté le Trophée pour son plan IS2000. Rien à ajouter.

MES VACANCES

Lauréat :



Assurance Voyage

Nominés :

Allianz Global Assistance, Europ Assistance, **L'Européenne (Go Safe - Police annuelle)**

Ce type de contrat « global » comprend quatre parties : l'assistance Personnes et véhicule, les bagages, les accidents corporels et aussi la couverture Annulation. On relève notamment la garantie « Tous risques sauf » au niveau de la garantie Annulation (elle couvre entre autres le terrorisme, les catastrophes naturelles et les épidémies), sans oublier les garanties « Retard », Rupture de vacances, Home Assistance et RC vie privée durant le voyage.

TROPHÉE DE L'INNOVATION

Lauréat A :

ethias

**Innovation Entreprise : Ethias
(Un Cœur pour le Sport)**

Nominés :

**Ethias (Un Cœur pour le Sport),
MAPFRE Asistencia (Pack Moteur
Européen), Nationale Suisse
(My Bag), Securex (Income
One)**

Ce problème est réel et comme chaque année, la définition de nouveauté est toujours sujette à réflexion. En effet, dans ce contrat, Ethias assimile l'accident cardiovasculaire lors de la pratique d'un sport à un accident et le couvre comme tel.

« Un Cœur pour le Sport » est une assurance collective pour les clubs de sport, mais peut aussi être souscrite à titre individuel.

Lors d'un accident cardiovasculaire ou vasculaire-cérébral, la garantie « Un Cœur pour le Sport » couvre désormais tous les frais médicaux à concurrence de 100 %, avec un délai d'un an après l'accident.

- invalidité permanente : 35.000 € par victime âgée de moins de 65 ans;
- incapacité temporaire : 30 € par jour et par victime âgée de moins de 65 ans, pour une durée maximale de 1 an à dater de l'accident;
- décès, y compris frais funéraires : 8.500 € par victime.

Cette garantie complémentaire est proposée aux fédérations sportives assurées auprès d'Ethias (pour 1 € par membre et par an).

Lauréat B :

MAPFRE ASISTENCIA

**Innovation particuliers :
MAPFRE Asistencia (Pack
Moteur Européen)**

Cette assurance « garantie » permet au particulier la possibilité de s'assurer contre les coûts de réparation imprévus à sa voiture qu'elle soit neuve ou d'occasion. Le Pack Moteur Européen prolonge la garantie d'usine pour les voitures neuves, ou bien la garantie légale donnée par le vendeur de voitures d'occasion.

Cette assurance peut être conclue aussi pour une voiture vendue entre les particuliers. La police est renouvelable annuellement pour un véhicule jusqu'à 10 ans d'ancienneté ou ayant atteint 200.000 km.

TROPHÉE DU COURTAGE

Comme je l'ai écrit dans mon édito, le Trophée du courtage fait l'objet d'un vote par les membres de FEPRABEL uniquement. Les membres doivent répondre à la question suivante : En non-vie, quelle entreprise d'assurances a-t-elle été la meilleure sur le marché en 2012, tenant compte à la fois de la qualité des produits et du service ?

Malheureusement ce vote a eu lieu pour rien, la compagnie lauréate ayant décidé de ne pas recevoir son Trophée. Le palmarès restera donc vierge cette année.

Revenons au thème de ces Trophées que les organisateurs avaient sous-titré : L'assurance au positif.

Je vous livre ici leur message :

« 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.

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. »

Puissent-ils être entendu !

TROPHÉE DE LA MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

Lauréat :



Nominés :

**Belfius Insurance (Les AP) :
(Cocoon Start), Inter Partner
Assistance**

Campagne humoristique à connotation très jeune qui s'adresse plus particulièrement aux jeunes locataires qui vont occuper leur première habitation. Un exemple à suivre pour une pub qui pourrait devenir virale et permettrait au secteur de se rapprocher des gens.

Patrick CAUWERT
patrick.cauwert@feprabel.be