

# Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie 2015



*Comme chaque année depuis 11 ans, Muriel STORRER et Laurent FEINER nous présentent les gagnants 2015 des trophées de l'assurance.*

## COMPOSITION DU JURY

- Francis VAGUENER, Président du jury, Directeur Towers Watson et Professeur à l'ICHEC.
- Vincent CALLEWAERT, Avocat (Estienne & Callewaert) et Maître de conférences invité à l'UCL.
- Patrick CAUWERT, CEO FEPRABEL et Expert chargé d'enseignement aux FUCaM (UCL Mons).
- Laurent FEINER, Journaliste et 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.

Les différentes catégories ont fait l'objet d'une étude poussée du jury en termes de représentativité. On peut donc affirmer que les acteurs les plus représentatifs par catégorie ont été analysés (nous arrivions ainsi à près de 80 % par catégorie en termes d'encaissement).

Les Trophées Decavi ont acquis une notoriété incontestable dans le secteur de l'assurance. Ils visent à récompenser différents produits analysés par un Jury de spécialistes qui analyse ainsi le marché et contribue à l'amélioration et à la transparence du marché. Une telle initiative suscite bien évidemment l'émulation parmi les assureurs en mettant en valeur notamment l'innovation et la créativité des produits ([www.decavi.be](http://www.decavi.be)). L'assurance repose sur la confiance et 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.

Profitions de cette aubaine pour mettre en avant les solutions que l'assurance apporte pour tous les citoyens.

Notons une nette tendance cette année à développer davantage d'actions de prévention et de mettre l'accent sur **l'assurance digitale**.

Examinons chaque Trophée individuellement.

## 1. RC Auto



**Le gagnant est Ethias pour le concept « Ethias Young Drivers ».** Ethias veut éviter que les jeunes ne se cachent

derrière leurs parents et souscrivent eux-mêmes l'assurance. Pour cela, l'échelle bonus-malus est adaptée : après une année sans accident en tort chez Ethias, le Young Drivers Bonus offre une descente, non pas d'un, mais de deux degrés sur l'échelle bonus-malus et ce, pour un maximum de deux années consécutives. Cet avantage est octroyé tant que l'assuré conduit sans commettre d'accident en tort et permet de faire baisser rapidement et de manière importante sa prime d'assurance.

Ethias met également tout en œuvre pour la sécurité des jeunes sur les routes : des conseils et « bons plans » sont mis en ligne sur le site [www.ethias.be/young](http://www.ethias.be/young) et une app mobile, la « Young Drivers » app, est également disponible pour aider les jeunes conducteurs à une conduite responsable et prudente.

## 2. Assurance Auto-Omnium



**Le gagnant est Fidea pour l'assurance Omnium avec garantie sur le prix d'achat.** Fidea gagne comme l'année

dernière. Ce contrat prévoit une valeur assurée particulièrement avantageuse : pendant une période de 30 mois après l'achat du véhicule, Fidea garantit au client le remboursement du prix d'achat, soit le montant de la facture (TVA incluse). La formule est même d'application pour un véhicule de seconde main si celui-ci a moins de 3 ans au moment de l'achat. Et même plus, moyennant surprime, l'assuré peut opter pour une majoration de 10 % de cette indemnité.

### 3. Assurance Protection juridique Auto



**ARCES** est lauréat pour la 3<sup>e</sup> année consécutive. En effet le principe de ce contrat est la garantie « meilleure du marché » mise en évidence par l'article 1 des conditions générales et qui a donné le nom au produit. ARCES offre à ses assurés la meilleure protection juridique Auto et s'engage en cas de sinistres à s'aligner sur de meilleures conditions générales du marché belge. Cette clause s'applique pour toutes garanties contenues dans les conditions générales, y compris pour les plafonds d'intervention.

### 4. Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)



**Allianz (Home Plan Xpert)** propose des garanties plus larges (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. Et en plus ALLIANZ ajoute une innovation (gadget ?) : 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 € et plus (taques de cuisson, fours, fours à micro-ondes, lave et sèche-linges, hottes, frigos et congélateurs...).

### 5. Assurance Incendie (copropriétaires)



**AXA Belgium (Buildimo-Buildimax)** offrent des garanties particulièrement étendues, selon le principe de « tout est couvert sauf ce qui est exclu ». Notons pour « Buildimo » la couverture des infiltrations d'eau par terrasse ou la perte d'étanchéité des vitrages isolants, et pour « Buildimax », la couverture des panneaux solaires, des installations domotiques communs. AXA propose aussi une large gamme de franchises. Notons aussi deux innovations : le « Pack Premium » et une couverture exclusive via un partenariat avec Atradius qui protège les copropriétaires contre le non-paiement des charges de copropriété par un (ou plusieurs) autre(s) copropriétaire(s).

### 6. Assurance RC Vie privée



**AXA Belgium (Confort Vie Privée).** Malgré un cadre légal assez strict, AXA ajoute des nouveautés intéressantes.

Notons l'assistance vélo incluse, l'option Premium, avec 5 garanties complémentaires : les dommages matériels aux objets empruntés dans un contexte privé, la couverture des dommages matériels dans une salle de fêtes, louée à l'occasion d'une fête de famille et à son contenu, les dégâts locatifs au kot d'étudiant des enfants sont couverts, dommages matériels causés par l'assuré lors d'une location de résidence de vacances, et enfin la couverture BOB (l'assuré occasionne un accident en tort alors qu'il fait office de BOB au volant du véhicule d'un tiers : les dommages matériels au véhicule concerné sont couverts.)

### 7. Assurance Accidents du Travail



**Fédérale Assurance (Assurance Accidents du Travail)** est certifié ISO 9001. Grâce à « MY FEDERALE Assurance », les entreprises assurées 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 sinistres. Fédérale Assurance est un assureur mutualiste qui (comme le dit la pub « partage ses bénéfices avec ses assurés »). Elle n'a, de surcroît, appliqué aucune augmentation de prime au cours des 10 dernières années en accidents du travail.

### 8. Assurance Assistance aux personnes



**Allianz Global Assistance (World Gold Protection)**, ce contrat est très complet et protège intégralement l'assuré pour tous ses déplacements en Belgique et dans le monde entier, tant pour des voyages privés que professionnels. Notons 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.

### 9. Assurance Soins de santé



**DKV Belgium (Plan IS2000)** continue à remporter des prix. En effet, pour la 11<sup>e</sup> fois consécutive, le trophée a été décerné au plan IS2000. Une fois de plus, le jury a estimé que ce produit top se distingue de ses concurrents grâce à sa couverture optimale, la facilité de la Medi-Card®, le système du tiers-payant, ainsi qu'au principe de globalisation de la facture d'hôpital.

>>>

>>>

## 10. Assurance Voyage



**Europ Assistance (Assurance annulation No Go), meilleur contrat sur base annuelle.** Notons les extensions

optionnelles : extension « voyages professionnels », extension du « plafond NoGo » et extension « bagages » (avec une garantie retard des bagages).

## 11. Trophée de l'innovation Entreprise



**AIG Europe pour sa police AIG CyberEdge 2.0 remporte l'innovation pour une couverture des risques de**

**type cyber** et liés à internet avec de nombreux services et une composante très importante en prévention. Les indemnités sont très larges et couvrent les frais de première intervention, les dommages occasionnés aux tiers, l'interruption de l'activité, les frais de défenses de l'assuré face à des plaintes de tiers ou des investigations du régulateur, la responsabilité professionnelle, la reconstitution de base de données détruites, etc.

## 12. Trophée de l'innovation Particuliers



Le gagnant est **Ethias Young Drivers** (voir point 1).

## 13. Trophée Digital pour particulier



**E@sycosy d'AXA Belgium** est le seul produit d'assurance habitation sur le marché qui permet une souscrire

totale en ligne (de la simulation à la réception du contrat par e-mail, en passant par le paiement sécurisé en ligne) en ajoutant toujours la plus-value d'un courtier.

## 14. Trophée Digital pour entreprise



**Allianz a développé pour les courtiers ProLink PME**, un outil rapide et performant ciblant le marché des

PME et des commerces. En quelques clics, cette application online permet aux courtiers de tarifier, d'éditer leurs offres et de demander en temps réel la réalisation des nouvelles affaires PME. ProLink PME est accessible 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 et est maintenant aussi disponible sur iPad.

## 15. Trophée Prévention



**Ethias** a développé l'application tablette/smartphone de reporting en prévention avec assistance digitale :

géolocalisation risques/sinistres, catégorisation risques/sinistres, dictaphone/reconnaissance vocale/voice-to-text, prise de photos/vidéos et intégration assistée dans le rapport, liens vers les textes de loi et bases de données AT, etc. Avec ce reporting en prévention rapide in situ, Ethias vise la satisfaction des assurés, mais aussi en termes d'excellence opérationnelle un gain de temps pour le conseiller en prévention, tant interne (Ethias) qu'au sein des entités (conseiller en prévention de l'entreprise cliente ou l'institution assurée).

## 16. Trophée de la meilleure campagne publicitaire



**Aedes** : « Des pommes pour une police... De l'agitation contre un embargo ».

Aedes ou comment utiliser l'actualité pour mener une campagne nationale décalée, utile, sympathique, empathique. Aedes mérite son surnom d'agitateur d'assurances en distribuant 10 tonnes, de pommes aux courtiers et aux assurés.

## 17. Trophée du Courtage

Pour que toutes les compagnies comprennent bien qu'il faut travailler en commun sur certains points pour arriver à des solutions sectorielles, notamment pour tout ce qui concerne Twin Peaks et les outils sectoriels. FEPRABEL a décidé en accord avec les deux autres Fédérations (FVF et UPCA) qu'il était inopportun, dans la situation actuelle de mettre une compagnie en avant. C'est pourquoi nous pensons que ce prix revient cette année à toutes les compagnies qui travaillent avec le courtage, qu'elle que soit leur taille ou leur part de marché. Dans la foulée de cette décision, afin de rendre ce trophée plus consistant, nous allons nous atteler à trouver une nouvelle formule pour l'attribution de ce prix pour les éditions suivantes.

\*\*\*\*\*

Des photos de la soirée sont disponibles à partir du 30 avril 2015 sur <https://www.flickr.com/photos/106442093@N05/sets/72157644312983903/>.

Cette manifestation est soutenue par des partenaires de choix dans le secteur, à savoir : Axis, Guidewire, DEKRA, PwC, Mercedes-Benz et Scor Global P&C.

**Patrick CAUWERT**  
patrick.cauwert@feprabel.be