

MAGAZINE

ASSURANCES

TABLE RONDE

BACK TO THE FUTURE
OF INSURANCE !

TROPHÉES

DE L'ASSURANCE
NON VIE 2016

SUPPLÉMENT DE
IPM ADVERTISING



Votre Courtier
Votre meilleure
Assurance

www.courtierenassurances.be



une assurance sur mesure pour chaque type de building



En fonction du type d'immeuble, **AXA** vous permet d'obtenir, en partenariat avec **Atradius**, une offre pour l'assurance 'charges de copropriété' qui couvre le défaut de paiement des charges dues par les copropriétaires.



plus d'info sur notre gamme d'assurances pour building et le trophée DECAVI sur www.axa.be/building

AXA Belgium, S.A. d'assurances agréée sous le n° 0039
pour pratiquer les branches vie et non-vie (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979)
Siège social: boulevard du Souverain 25 - B-1170 Bruxelles (Belgique) - internet: www.axa.be
Tél.: 02 678 61 11 - Fax: 02 678 93 40 - N° BCE: TVA BE 0404.483.367 RPM Bruxelles

réinventons / l'assurance



Digitalisation, objets connectés... le secteur de l'assurance évolue...

D'après une enquête lancée par l'Union professionnelle des assureurs (Assuralia), il ressort que le consommateur est principalement demandeur de sécurité, facilité et d'efficacité.

C'est ainsi que 31 % des personnes interrogées entendent régler beaucoup de choses par elles-mêmes; 25 % des interrogés admettent rechercher de l'information relative à l'assurance sur le net; 68 % à 75 % admettent l'idée de pouvoir suivre elles-mêmes leur dossier de sinistre et d'assurance.

L'année dernière, nous précisions déjà que la **digitalisation dans le secteur de l'assurance** constituait un fait accompli que les acteurs de l'assurance ne peuvent plus nier.

Certains assureurs permettent déjà d'effectuer une simulation d'une offre digitale et de souscrire de manière digitale un contrat d'assurance via un site web, une tablette ou un mobile, de gérer un sinistre et de suivre le dossier via un site web ou une app, sans compter la création de nombreuses app, au service des assurés, leur permettant, en outre, de déclarer un sinistre et d'évaluer, par exemple, leur style de conduite.

Les objets connectés

Autre tendance qui est amenée à se développer : l'**Internet of Things** (appelée en français l'internet des objets). Cette tendance permet à la digitalisation de passer un cap.

La notion d'Internet des Objets est difficile à définir car ce phénomène est assez récent. Il désigne la «connexion» d'objets à un réseau plus large, que ce soit directement (par exemple, grâce au wi-fi), par l'intermédiaire du smartphone de l'utilisateur (souvent via une connexion Bluetooth) ou grâce à la faculté des objets de communiquer entre eux.

Un exemple concret : pour inciter les assurés à mener une vie sans excès, rien de tel qu'un objet connecté, capable de transmettre en temps réel à son propriétaire ses données d'activité, telles que son rythme cardiaque, le nombre de calories brûlées ou encore les kilomètres parcourus. Les données récoltées permettent ainsi, aux assureurs, de tarifier au plus juste une assurance décès.

Les possibilités offertes par l'Internet of Things sont énormes pour le secteur financier (nous visons aussi bien les assureurs que les banquiers). Les opportunités de services mieux adaptés aux assurés sont également très importantes. Mais avec un risque évident. La violation de la protection de la vie privée. Big Brother est plus que jamais présent...

Mais l'humain doit rester au centre des préoccupations des assureurs. Ces nouvelles technologies, au service des assurés, ne remplaceront jamais le contact humain, l'écoute et le relationnel avec l'assuré et l'intermédiaire éventuel.

Laurent Feiner



04



08



19

SOMMAIRE

TABLE RONDE

Back to the future
of insurance ! 04

PAROLES DE VAINQUEURS 08

LES COURTIERS,
PRÊTS POUR LE DIGITAL,
mais surtout engagés dans
l'humain 19

QUE SERA
L'ASSUREUR NON VIE
DE DEMAIN ? 21

Ours

SUPPLÉMENT PARU DANS LA LIBRE BELGIQUE – AVRIL 2016



IPM ADVERTISING

DIRECTEUR : EMMANUEL DENIS

COMMERCIALISATION :

DAPHNÉ MERTENS - TÉL: +32 2 211 29 85.



IPM AD OPERATIONS

DIRECTEUR : HENRY VISART

RÉDACTION : LAURENT FEINER, PAUL GROSJEAN

CONTENT MANAGER : CORINE LOOCKX - CORINE.LOOCKX@IPMGROUP.BE

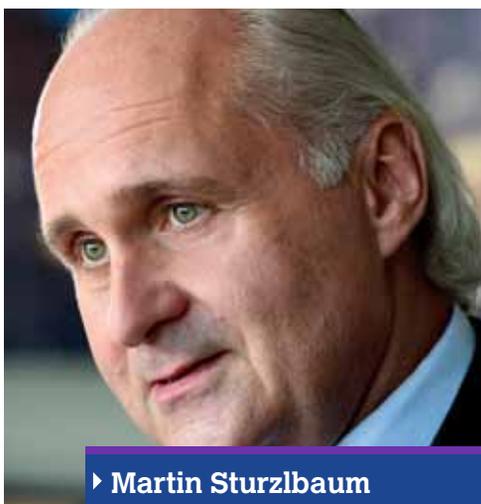
PREPRESS : LAURENT DEBRAZ / PHOTOS : © SHUTTERSTOCK

IMPRIMÉ PAR IPM PRESS PRINT / EDITEUR RESPONSABLE : FRANÇOIS LE HODEY / RUE DES FRANCS 79 – 1040 BRUXELLES - TÉL. : 02/211 31 44 – FAX : 02/211 28 20

TABLE RONDE

Back to the future of insurance !

Où seront les assureurs dans 5 ans ? Quel sera l'impact des nouvelles technologies ? Quels seront les bénéfices pour les assurés ? L'emploi est-il menacé ? Faut-il se préoccuper de la baisse des taux d'intérêt ? Pour aborder de telles questions, nous avons décidé de réunir les CEO de 6 compagnies d'assurance au top du marché belge. Résultat des courses ? Un débat de haut niveau dans une ambiance conviviale. Pas sûr que cela se passerait de la même façon dans tous les secteurs...



► Martin Sturzlbaum

CEO Generali Belgium

Protéger la vie de nos clients au quotidien et dans le futur

L'environnement dans lequel nous opérons n'a jamais évolué aussi vite et cela tant du point de vue législatif que du côté du client. Le monde du courtage est lui aussi en pleine mutation et attend de nouvelles réponses de nous les assureurs pour leur permettre de mieux appréhender les défis de demain. Tous ces changements nous obligent à nous adapter toujours plus vite et souvent à innover car les approches classiques ne permettent

pas toujours d'intégrer ces changements.

Mais cette vitesse de changement, ce besoin d'innovation n'affecte en rien notre mission de base qui, elle, reste inchangée : comme assureur, nous devons continuer à offrir les meilleures solutions à nos clients afin de protéger leur vie au quotidien et assurer leur futur. Et dans ce monde qui change, où l'incertitude des marchés ne fait qu'augmenter - on le voit actuellement avec la situation historique des taux bas -, notre rôle est plus que jamais essentiel. Nous avons le devoir d'être présents lorsque nos clients ont besoin de nous, même dans 30 ans, afin de tenir nos promesses. Nous devons donc travailler avec une vue à très long terme dans un monde très volatile et à court terme.

La révolution digitale est un facteur-clé dans ce changement. Chez Generali, nous l'avons intégrée depuis longtemps dans notre stratégie. Elle nous offre de multiples opportunités en interne, pour nos clients et pour nos partenaires-courtiers. En interne, elle nous permet d'améliorer nos processus de fonctionnement en les rendant plus rapides, plus agiles et plus réactifs aux nouveaux besoins. Vis-à-vis de nos clients, elle nous permet de leur offrir de nouveaux services et moyens d'interaction. Elle augmente la qualité de nos offres et de nos services au travers d'une meilleure connaissance du client. Chaque moment

d'interaction est ainsi revisité pour l'optimiser. Pour nos courtiers, la digitalisation est aussi devenue un élément-clé dans l'amélioration de nos services. La digitalisation offre une nouvelle réactivité pour nos partenaires, grâce à l'automatisation des processus, permettant d'augmenter leur autonomie dans le travail avec les clients. Le lancement du programme e-PARTNERS en est une preuve concrète. Le lien entre les mondes on-line et face-to-face est aujourd'hui une réalité chez Generali.

En ce qui concerne la problématique des taux bas et la baisse des rendements garantis qu'elle a déclenchée, ce n'est que normal. Nous voyons cela comme une mesure de précaution logique et nécessaire afin de protéger nos assurés et de pouvoir assurer nos engagements futurs. Nous sommes convaincus que la demande en Branche 21 augmentera à nouveau lorsque les taux retrouveront un niveau plus élevé.



► Frank Koster

CEO AXA

Simple et connecté

Dans les 5 prochaines années, les cartes vont être redistribuées. A ce propos, je retiens 3 éléments essentiels. Tout d'abord, il y aura un changement majeur : les volets prévention et assistance vont devenir de plus en plus importants. L'assureur fera plus que protéger. Grâce aux nouveaux outils, nous pourrions anticiper et prévoir. Nous continuerons à travailler au quotidien avec les courtiers mais le rôle de chacun évoluera dans le futur. Les applications sur smartphone créent déjà

un nouveau type de relation avec le client. Ensuite, les produits que nous proposerons seront bien plus modulables que par le passé. Il faudra sensiblement réduire notre gamme existante de produits pour être rentable tout en les personnalisant afin de répondre aux demandes spécifiques de nos clients. Même si chaque client restera différent, nous devons proposer un tronc commun, la base de l'assurance, qui sera modulable. Enfin, les partenariats vont prendre un réel essor dans les prochaines années. Les produits d'assurance pourraient toucher différents secteurs tels que la mobilité et l'informatique par exemples. Ainsi, AXA a développé un partenariat, non seulement avec BlaBlaCar, mais également avec la société Norton (laquelle propose l'anti-virus bien connu de tous) afin d'offrir une protection contre les risques liés à la cybercriminalité (« cyber risk »).

En ce qui concerne la révolution numérique, il faut balayer devant sa porte : certains clients sont déjà beaucoup plus loin que nous en terme de digitalisation. Il faut les rattraper. L'automatisation des processus entraînera des frais et des coûts importants. Ce sera un vrai défi pour les assureurs qui devront toujours offrir le meilleur service à leurs clients, tant via Internet que directement par les contacts humains. De nouveaux outils verront le jour grâce à la digitalisation : la géolocalisation, par exemple, permettra une intervention rapide. Grâce

au Big Data et aux systèmes informatiques, nous créerons une relation de confiance et développerons une énergie positive. Toutefois, il faut savoir que les assureurs, en lançant de nouveaux produits et services, vont aussi se tromper. C'est nécessaire pour avancer. Chez AXA, pour innover, nous collaborons avec des startups et investissons dans des fonds liés à des universités. Nous allons ainsi faire des tests et examiner ce qui va fonctionner ou pas.

Sur le plan financier, les clients ne doivent pas s'inquiéter : les portefeuilles sont investis à long terme de manière correcte. Comme les taux vont rester longtemps bas, les compagnies d'assurance devront s'adapter et s'habituer à recevoir, dans le futur, des revenus moindres. Le défi est donc de réinventer de nouvelles propositions de solutions/produits destinées aux clients. Il faut se rendre compte de ce que si on recherche du rendement, il faut prendre des risques. En tant qu'assureur, nous devons sortir de notre zone de confort. C'est ainsi que la magie opérera et que l'innovation apparaîtra.



► Emmanuel de Talhouët

CEO DKV

Faire confiance au client et le guider pour le sécuriser

DKV a la chance d'être un assureur santé car « plus on vieillit, plus on sera malade et plus on aura besoin de son assureur santé ! ». Au-delà de cette boutade, nous ne pouvons pas nous contenter d'être un payeur de factures d'hôpital : nous devons également être des conseillers. Où aller si j'ai un problème ? Comment mettre en œuvre une prévention adaptée à mon mode de vie ?

Autant de questions auxquelles nous devons répondre. En fait, ce rôle sociétal est primordial. Pour mener à bien cette tâche, nous devons disposer du Big Data : nous devons collecter des données afin de mieux évaluer les attentes de nos clients et la qualité des prestataires de soins de santé. C'est tout d'abord à ce niveau que le métier devra pouvoir évoluer. Ensuite, notre mission consistera à rassurer nos clients sur ce qui est efficace et sur ce qui ne l'est pas. Nous devons aussi les sensibiliser sur les coûts auxquels ils devront faire face. Savez-vous que le Belge dépense de sa poche beaucoup pour sa santé, plus que la moyenne européenne ? Mais pas assez dans le domaine de la prévention ! Enfin, les clients demandent déjà aujourd'hui une assurance en soins de santé qui soit plus accessible. Ils souhaitent avoir un rapport qualité/prix qui soit abordable mais sans limitation des remboursements en cas de coup dur. A côté de tous ces aspects, il faut également noter que la médecine à domicile se développe. Un nouveau champ tend à poindre et nous avons, en tant qu'assureur santé, un rôle majeur à jouer dans ce domaine.

Je ne pense pas que la digitalisation va diminuer la quantité de travail. Il n'y aura pas moins de travailleurs mais ils feront un autre métier. En fait, je trouve que la digitalisation est un outil fantastique. Je rêve de faire plus confiance à mes clients en posant moins de questions.

La technologie va me permettre d'accéder à ce rêve. A travers le digital et l'essor du Big Data, le métier va changer. La digitalisation est un moyen pour mieux communiquer mais aussi pour mieux traiter l'information. Ce sera tout bénéfique pour les clients.

DKV est un assureur qui travaille selon un cycle court. Les taux bas ne sont pas gênants pour nous étant donné qu'en assurance santé, c'est l'indice médical qui est le plus important. Il reflète l'augmentation des coûts médicaux que nous remboursons. Ce n'est que si cet indice devait augmenter, de manière durable, plus que le coût de la vie que cela poserait un problème de pouvoir d'achat. Mais en période de taux bas, un écart de 1 ou 2% est acceptable. Précisons que l'augmentation des primes chez DKV est liée à l'augmentation des coûts médicaux.



► Hilde Vernailen

CEO Groupe P&V/Vivium

Apporter de la valeur au client et répondre aux problèmes réels

Malgré le contexte économique difficile, un assureur doit rester un assureur. Il ne doit pas oublier que sa vocation est de couvrir les risques sur le long terme. Bref, pour rester relevant, un assureur doit se focaliser sur sa valeur ajoutée : il doit couvrir les vrais risques que courent ses clients. Ceci est indispensable pour le développement économique du monde dans lequel nous vivons. Indépendamment de ce contexte, le défi majeur de notre secteur est de répondre aux attentes des clients qu'en fait,

nous ne connaissons pas toujours très bien. A cet égard, la fréquence des contacts directs avec les clients joue un rôle déterminant. En développant plus d'interactivité avec les clients, nous aurons les moyens d'anticiper leurs besoins. Aujourd'hui, de par l'évolution de la société, de nouveaux risques se présentent. Notre défi est de réagir à temps et de détecter les nouveaux soucis de nos clients. Nous devons être là au bon moment et nous inscrire dans un écosystème comme on dit (même si je n'aime pas ce mot). Les particuliers, comme les entreprises, ont leur « écosystème ».

En ce qui concerne la numérisation, nous sous-estimons la rapidité avec laquelle les choses vont évoluer. Cela va aller très vite. Par ailleurs, il faut savoir que l'accessibilité au digital n'est pas une question d'âge mais de classe sociale. En résumé, à l'avenir, notre mode de fonctionnement sera plus flexible, plus réactif et le défi sera de créer, à partir de là, plus de valeur pour le client. En outre, le digital va donner plus de valeur au travail de l'être humain. Dans les prochaines années, nous aurons donc besoin de nouvelles compétences. Nous allons utiliser davantage la créativité humaine pour renforcer les services aux clients.

Enfin, pour l'actualité, disons que les taux d'intérêt bas posent des problèmes aux assureurs car pour offrir des garanties à long terme, ils ont besoin de revenus financiers. La baisse des taux réduit ces revenus.



► Eric Kleijnen

CEO Belfius Insurance

Plus proche, attentif et transparent

L'assurance entame une transformation considérable. La réglementation en accroît le degré d'exigence à tous points de vue. L'impératif de connaissance intime du client et du conseil associé, pour logique et souhaitable qu'il soit, requiert un accès suffisant aux données personnelles. La mobilisation accrue de capital recentrera l'offre vers la couverture des accidents de la vie (décès, accident, maladie, invalidité, dépendance...) et le dommage.

La capitalisation « retraite » ne reposera plus que marginalement sur les garanties de capital et de rendement que nous connaissons et les pouvoirs publics favoriseront des rentes modernisées au paiement d'un capital.

Le digital, les données et les réseaux sociaux personnaliseront l'offre de l'assureur. Elles lui permettront d'accepter davantage de demandes et de mieux les rencontrer. L'image et le son seront mobilisés (smartphone, tablette, YouTube,...) pour informer et expliquer. Des « MyInsurance » renseigneront chacun sur ses polices, ses sinistres, ses primes, ses indemnités, etc. Souscription et règlements seront plus simples, plus intuitifs, plus rapides. Des services et des conseils durables correspondant aux styles de vie compléteront les garanties. Des apps permettront aux consommateurs qui le souhaitent de mieux gérer leurs risques et leurs tarifs.

Globalement, l'assurance gagnera en simplicité, en transparence, en efficacité... et en réputation. L'assistance et la communication actives se substitueront à une administration qui sera allégée par les nouvelles technologies. Les métiers de l'assurance, sa distribution, ses personnels et organisations en seront transformés pour le plus grand bien de la société, de nos clients et de nos collaborateurs.

Les taux bas ? Belfius Insurance est parfaitement serein à leur égard. L'équilibre exemplaire entre les échéances et les rendements ou coûts de nos placements (actifs) et de nos obligations (passifs) assure à nos assurés une sécurité absolue.





► Tom Meeus

CEO Fédérale Assurance

Connecté mais humain

De prime abord, il existe un paradoxe entre Internet et la recherche de rapports humains. Pourtant, en tant qu'assureur, nous investissons aujourd'hui tout autant dans l'outil Internet que dans les contacts avec nos assurés. Si la communication devient plus aisée avec le client grâce à Internet, nous privilégions toujours le contact humain via nos bureaux et conseillers. Ceci est notamment perceptible dans le secteur des PME : les contacts directs avec nos clients sont la règle. En effet, nous sommes convaincus que seul, un dialogue permet de vraiment comprendre les besoins de nos clients. Par ailleurs, le développement de l'économie dite du « partage » (NDLR : le phénomène d'ubérisation) va crédibiliser davantage les entreprises d'assurance coopératives et mutualistes comme Fédérale Assurance.

Quelles procédures doit-on digitaliser ? Peut-on réduire les coûts ? Le personnel sera-t-il impacté ? Voilà toute une série de questions que nous devons nous poser. En tout cas, à moyen terme, les coûts ne vont pas diminuer car nous devons rester proches de nos clients. Mais certains d'entre eux sont plus à la pointe des technologies que d'autres. A titre d'exemple, 99% des déclarations d'accident du travail émanant des grandes entreprises sont transmises par voie digitale dans notre système automatisé. Par contre, une PME avec peu d'accidents utilisera encore la procédure classique (téléphone, lettre, mail). De même, certains clients particuliers préfèrent encore communiquer par mail ou par lettre. Les 2 formules doivent cohabiter.

La diminution des taux d'intérêt implique une augmentation des primes. Ceci s'explique par le business plan de base des assureurs qui est fondé sur l'équation suivante : les primes encaissées par les assureurs plus les intérêts financiers sur les réserves des sinistres doivent être supérieures aux coûts des sinistres plus les frais engagés par les assureurs. Une diminution des revenus financiers implique donc une augmentation des primes.



► Laurent Feiner

Administrateur délégué Decavi

► Muriel Storrer

Aimes & Co

PAROLES de vainqueurs



Ce 27 avril a eu lieu la remise de la 12^{ème} édition des Trophées Decavi de l'Assurance Non Vie, organisée par Laurent Feiner (DECAVI) et Muriel Storrer (AIMES & Co).

Ces Trophées visent à récompenser les assureurs pour la qualité de leurs produits ou encore leur innovation, au terme d'une étude approfondie réalisée par un jury d'experts. Les acteurs les plus représentatifs du marché ont été analysés de manière à atteindre une parfaite représentativité du marché (près de 80 % du marché en termes d'encaissement a été analysé).

Ce jury était composé des personnes suivantes :

- ▶ 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, Expert chargé d'enseignement aux FUCaM (UCL Mons), CEO Feprabel.
- ▶ Laurent Feiner, Journaliste, Administrateur délégué Decavi.
- ▶ Yves Thiery, Avocat, Collaborateur scientifique à la KUL.
- ▶ Britt Weyts, Professeur à l'Université d'Anvers.
- ▶ François Ghorain, Manager, PwC.

Cette manifestation est soutenue par Assuralia et s'appuyant sur des partenaires de choix dans le secteur, à savoir : Axis, Guidewire, DEKRA et PwC. Ces Trophées ont acquis une notoriété incontestable dans le secteur.

Une telle initiative suscitant bien évidemment l'émulation parmi les assureurs en mettant en valeur notamment l'innovation et la créativité des produits (*).

Communiquer : un atout majeur

Ces trophées mettent en lumière des produits et des solutions pour le plus grand bien des consommateurs en les aidant à opérer un choix en fonction de leur profil bien spécifique. A chaque moment de la vie, une solution existe en toute sécurité grâce à l'assurance, comme l'illustrent les différentes catégories retenues :

- ▶ **MON HABITATION :**
Assurances Incendie habitation unifamiliale et copropriété
- ▶ **MA VOITURE :**
Assurances RC Auto, Omnium et Protection juridique
- ▶ **MA RESPONSABILITE :**
Assurance RC vie privée
- ▶ **MA SANTE :**
Assurance Hospitalisation
- ▶ **MES VACANCES :**
Assurance voyage (et Annulation)
- ▶ **MON ASSISTANCE :**
Assistance aux personnes
- ▶ **MON ENTREPRISE :**
Assurance contre les Accidents du Travail

Ces trophées 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. Sans oublier la «Prévention» (qui fait de plus en plus partie de l'ADN des assureurs) et de la «Digitalisation» du secteur.

Enfin, ils mettent également en lumière des campagnes publicitaires pour leur pertinence et leur contribution à une meilleure information pour le consommateur.

Les produits gagnant 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. Quoi qu'il en soit, ces produits serviront toujours de point de départ à la réflexion.

Les solutions proposées par les assureurs permettent de résoudre toute une série de besoins spécifiques : couvrir sa propre responsabilité, bénéficier d'une indemnité en cas de sinistre lié à son habitation, financer un problème lié à sa santé, etc. Mais le commun des mortels est-il vraiment conscient des bienfaits de l'assurance ? Pas vraiment...

Car communiquer est un métier en soi. A ce titre, les trophées DECAVI de l'assurance constituent une opportunité incontestable de 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 !

A ce titre, on constatera d'ailleurs une volonté au sein de ce secteur de développer les actions de prévention et de se digitaliser davantage (voir dossier à ce sujet sur la digitalisation dans le secteur de l'assurance et les avantages pour les assurés). Tout profite pour les assurés que nous sommes !

(*) toute l'info sur www.decavi.be
Plus d'infos également sur les assurances en Belgique via www.assurances.be



LAURÉATS des TROPHÉES de L'ASSURANCE NON VIE

Trophées de l'Assurance Non Vie 2016

Ce 27 avril, lors d'une soirée rassemblant plus de 250 personnalités du secteur, les Trophées Decavi de l'Assurance Non Vie 2016 ont récompensé les assureurs.

Les lauréats 2016 sont :

MON HABITATION

- ▶ Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)
Allianz - Home Plan Xpert
- ▶ Assurance Incendie (copropriétaires)
Axa Belgium - Buildimo / Buildimax
- ▶ Assurance Incendie (Locataire)
Ethias - Assurance Locataire



réinventons / la banque et l'assurance



MA RESPONSABILITE

- ▶ Assurance RC Vie privée
Axa Belgium - Confort Vie Privée



réinventons / la banque et l'assurance

MA VOITURE

- ▶ Assurance RC Auto
Ethias - Ethias Young Drivers
- ▶ Assurance Dégâts matériels Auto
VIVIUM - Assurance Omnium à prime dégressive
- ▶ Assurance Protection juridique Auto
ARCES - L'Article 1



MON ENTREPRISE

- ▶ Assurance Accidents du Travail
Federale Assurance - Assurance Accidents du Travail



MES VACANCES

- ▶ Assurance Voyage
Europ Assistance - Assurance annulation de voyage annuelle NoGo



MON ASSISTANCE

- ▶ Assurance Assistance aux personnes
Allianz Global Assistance - World Royal Protection & Annulation



Global Assistance

MA SANTE

- ▶ Assurance Soins de santé
DKV Belgium - Plan IS2000



INNOVATION

- ▶ Aedes - La P-Vélo



INNOVATEUR D'ASSURANCES

DIGITAL

- ▶ Digital Particuliers
Allianz Benelux - Allianz Connect app
- ▶ Digital Entreprises
Generali Belgium - Generali e-PARTNERS



PREVENTION

- ▶ Argenta - Argenta Sécurité au volant



MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

- ▶ Allianz Benelux - «Lancez-vous. Avec Allianz à vos côtés.»



TROPHÉE DU COURTAGE

- ▶ AG Insurance



INFOS

Aimes & Co - Tél : 02-354.93.81 • e-mail : muriel.storrer@aimesco.net

Decavi - Tél : 02-520.72.24 • e-mail : laurent.feiner@decavi.be • www.decavi.be





▶ **Diederik Moris**
Directeur Commercial,
Allianz Benelux

MON HABITATION

Assurance Incendie
(multirisques habitation –
risques simples)

Allianz Benelux- Home Plan Xpert

Home Plan Xpert est l'assurance habitation d'Allianz réservée aux propriétaires de maisons de plus de 250.000 euros.

Excellence et assistance sont les principaux atouts de ce produit qui :

- ▶ propose des garanties ultra étendues;
- ▶ assure automatiquement le bâtiment et son contenu;
- ▶ offre une véritable assistance et la garantie 2 + 3 ans sur les électroménagers.

Des garanties ultra étendues

Avec ses garanties de base très étendues, Home Plan Xpert couvre l'habitation et son contenu, mais aussi les meubles et plantes de jardin, les éco-installations, la piscine, le matériel informatique et bien plus encore.

Expertise professionnelle

En plus des garanties supérieures, une expertise détaillée du bien est réalisée via le courtier. Un rapport qui apporte une réelle plus-value. Une expertise personnalisée en valeur à neuf et avec photos peut être réalisée pour le client via l'App Home Plan Xpertise du courtier. Une application unique sur le marché belge.

Assistance

En cas de besoin, voici quelques exemples des interventions d'Allianz Global Assistance : hébergement provisoire dans un hôtel 3 étoiles si l'habitation est inhabitable, serrurier si vol ou vandalisme...

2+3 ans de garantie sur vos gros électroménagers

Avec Home Plan Xpert, la prolongation de 3 ans de la garantie d'usine de 2 ans sur les gros appareils électroménagers de 400 euros et plus (taques de cuisson, fours, fours à micro-ondes, lave et sèche-linges, hottes, frigos et congélateurs) est prévue automatiquement.

Ce produit est exclusivement disponible auprès des courtiers en assurances. N'hésitez pas à consulter votre courtier pour plus d'infos.



▶ **Laurent Simon**
Head of Product
Management Non-Motor,
Axa Belgium

MON HABITATION

Quel que soit votre type d'immeuble de logements, avec ou sans présence de commerces et/ou bureaux, AXA a l'offre d'assurance qui vous convient.

Axa Belgium - Buildimo / Buildimax

Buildimo, l'assurance qui couvre l'indispensable au meilleur prix

En tant que propriétaire ou représentant d'une association de copropriétaires d'un immeuble d'appartements, vous cherchez avant toute chose à le préserver et à l'assurer comme il se doit.

Buildimo propose les garanties essentielles pour la protection de votre immeuble d'appartements. Le tout au meilleur rapport qualité/prix et sans extras inutiles. Vous êtes assuré juste pour ce qu'il faut. Ni trop, ni trop peu.

Vous bénéficiez de toutes les garanties indispensables à la préservation de votre immeuble (y compris les parties communes) telles que l'incendie, les catastrophes naturelles, les dégâts causés par l'eau ou l'électricité, la tempête, les dégradations immobilières, etc.

Buildimax, l'assurance haut de gamme pour vos immeubles

Buildimax est une assurance habitation qui offre aux immeubles (y compris les parties communes) des couvertures particulièrement étendues.

Buildimax propose les garanties dites «classiques», mais va plus loin. Cette assurance haut de gamme répond parfaitement aux besoins des copropriétés, dont celles qui ont des exigences spécifiques en termes de couvertures et de plafonds : couverture des panneaux solaires communs, des dégradations immobilières y compris les tags et graffitis, couverture en cas d'infiltration par façades, terrasses ou balcons, dégâts des eaux causés par la piscine commune accessible aux résidents. Les dégâts accidentels aux communs occasionnés par un occupant lors d'un déménagement sont également pris en charge.

Buildimax Premium, des extensions de couvertures accessibles aux clients Buildimax

Les extensions de couvertures proposées dans Buildimax Premium permettent aux immeubles à haute valeur de trouver l'offre en adéquation avec la qualité du building et de répondre aux besoins des copropriétaires les plus exigeants.

Jamais de mauvaise surprise

Nous organisons le gardiennage de votre immeuble et prenons les mesures d'urgence pour sauvegarder vos biens. Nous assurons également le relogement d'urgence de tous les occupants si votre immeuble est inhabitable. Avec le principe du «tout sauf», c'est la simplicité même ! En effet, tout est couvert sauf ce qui est spécifiquement exclu au sein de chacune des garanties de votre contrat.



► **Sofie Van Dooren**
Product Manager
Incendie et Droit Commun,
Ethias

MON HABITATION

Assurance Incendie Locataire

Ethias - Assurance Locataire

Les locataires représentent en Belgique 1 Belge sur 3; 58 % sont âgés de moins de 30 ans. Il est donc important d'avoir une assurance incendie qui est adaptée aux locataires et à leurs besoins spécifiques. Ethias l'a bien compris et a donc, ces dernières années, amélioré son assurance incendie et créé une assurance spécifique pour locataires.

Une question qui préoccupe, par exemple, bon nombre de locataires est la suivante : «Que faire de mon contrat de location si mon couple se sépare ou si je perds mon job et que je dois déménager ?». Il n'est pas toujours évident, en effet, de trouver un locataire remplaçant au pied levé.

L'assurance incendie pour locataire d'Ethias couvre ce style de risque dans son contrat. Elle rembourse 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, l'assurance rembourse alors le montant de l'indemnité de relocation (jusqu'à 3 mois de loyer et avec une limite fixée à 3.600 EUR).

Outre cette couverture particulière, ajoutons que l'assurance locataire d'Ethias est destinée à tous les locataires qui veulent se prémunir contre une série de risques de base inhérents à leur habitation comme l'incendie, la tempête, les dégâts des eaux, les bris de vitrage, une catastrophe naturelle pour un prix tout à fait abordable de 12,50 EUR par mois.

L'assurance dans le sac à dos

Autre avantage de cette assurance incendie locataire : elle voyage avec l'assuré ! Elle couvre également le locataire d'une résidence de vacances, y compris les caravanes résidentielles et les tentes.



► **Dirk Beekman**
Head of Retail
Offers & Operations,
Axa Belgium

MA RESPONSABILITÉ

AXA - Confort Vie Privée. Une sérénité absolue, partout dans le monde.

Axa Belgium - Assurance RC Vie Privée

Que se passe-t-il lorsque votre chien mord les mollets d'un visiteur ou que vous rayez la carrosserie d'une voiture en stationnement en passant à vélo ? Ces petits accidents bien involontaires peuvent avoir de lourdes conséquences financières. A moins que vous ne disposiez d'une bonne assurance familiale. Avec notre assurance Confort Vie Privée, vous et votre famille pouvez vivre votre vie en toute confiance.

Votre assurance familiale rembourse les dommages que vous-même et toutes les personnes habitant sous le même toit occasionnez à des tiers. Vous bénéficiez donc d'une protection financière, y compris si vos enfants mineurs font des bêtises.

Votre contrat s'adaptant de surcroît à toutes les situations de la vie quotidienne, il couvre aussi :

- votre fille, en séjour linguistique en Espagne;
- les copains que votre fils a invités à sa fête d'anniversaire et dont vous êtes, pendant ce temps, responsable;
- la baby-sitter qui s'occupe de vos enfants...

Et ce, partout dans le monde ! Vous résidez en Belgique et vous cassez un vase dans une chambre d'hôtel à l'étranger ? Dans ce cas aussi, vous êtes assuré.

Assistance vélo incluse

Un pneu crevé, un vol ou un problème technique avec votre vélo (ou votre vélo électrique) pendant votre balade à vélo ? Grâce à votre assurance familiale AXA, vous bénéficiez d'une assistance vélo, sans supplément, en Belgique et jusqu'à 30 km au-delà de nos frontières et pouvez y faire appel via l'app AXA Services.

Protection supplémentaire

Vous empruntez des outils à votre voisin ? Vous êtes parfois BOB le week-end ? Vous louez un kot d'étudiant pour votre enfant ? 5 garanties premium facultatives vous offrent une protection supplémentaire, à vous et à votre famille.

Vous bénéficiez d'une appréciable réduction, si vous souscrivez l'assurance familiale en complément à votre assurance incendie AXA.



▶ **Ezia De Carlo**
Product Manager Mobilité,
Ethias

MA VOITURE

RC Auto

Ethias - Ethias Young Drivers

Outre de nombreuses caractéristiques positives (assistance gratuite en cas d'accident, garantie Bob, octroi d'un joker, garantie de ne pas résilier le contrat sur base de l'âge...), la RC Auto d'Ethias propose un concept innovant et unique, Ethias Young Drivers. Le but est de permettre aux jeunes conducteurs de contracter leur propre assurance, au lieu de se cacher derrière celle de leurs parents, mais aussi de les aider à diminuer leur bonus-malus plus rapidement.

Après une année sans accident en tort chez Ethias, le Young Drivers Bonus offre une descente, non pas de 1, mais de 2 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 ainsi que la participation à hauteur de 50 EUR au frais d'un stage de conduite.

Avec son Young Drivers Bonus, Ethias joue la carte de la responsabilisation des jeunes conducteurs et apporte une solution concrète et innovante à un problème sociétal majeur.



▶ **Hilde Vernailen**
Présidente du Comité de
Direction, Groupe P&V

MA VOITURE

Assurance Dégâts matériels Auto

VIVIUM - Assurance omnium à prime dégressive

La gamme Auto de VIVIUM offre de nombreux avantages :

- ▶ la garantie BOB incluse (sont couverts les dégâts causés au véhicule de l'assuré par un BOB et ceux causés au véhicule du tiers conduit par l'assuré en tant que BOB);
- ▶ une réduction pour les - de 26 ans sur la RC Auto et dégâts matériels;
- ▶ une diminution du degré bonus-malus, pour les jeunes conducteurs, de 2 degrés (au lieu de 1) chaque année, pendant les 3 premières années suivant l'obtention du permis de conduire, jusqu'à 26 ans;
- ▶ un bonus-malus -2 garanti à vie;
- ▶ une réduction sur la prime RC Auto pour l'assuré qui roule moins de 10.000 km par an;
- ▶ une assistance et une assurance PJ auto performantes, via ARCES.

Omnium innovante

a) L'assuré peut s'assurer en Omnium avec ou sans dégressivité de la prime. Cette option de dégressivité s'applique aux véhicules de Tourisme et Affaires de minimum 2 ans et aux véhicules neufs en Transport pour compte propre < 3,5 tonnes. Le point de départ est la valeur catalogue du véhicule lorsqu'il était neuf. Chaque année, la prime diminue de 5 %. L'assuré peut donc assurer son véhicule plus longtemps en omnium. Si l'assuré a acheté son véhicule neuf, il peut passer dans cette formule après 2 ans et profiter d'une prime raisonnable.

b) L'assuré reçoit un tableau de dégressivité de la valeur assurée dès la souscription du contrat, avec l'évolution année après année.

c) L'assuré bénéficie d'une réduction sur sa prime Dégâts matériels et sur la RC Auto grâce aux nouvelles technologies, si le véhicule est équipé d'un système de frein automatique et/ou d'un contrôle de trajectoire et/ou d'une reconnaissance de fatigue.

d) L'assuré a le choix entre différents types de franchises. Il ne paye une franchise (montant fixe) que pour la garantie Dégâts matériels. Sa franchise peut être encore réduite s'il opte pour un réparateur agréé ou s'il souscrit plusieurs assurances dans un VIVIUM Comfort Deal. Ces réductions sont cumulables. Pour plus de précisions, adressez-vous à votre courtier.



▶ **Dominique Bomboire**
Membre du comité de direction,
Arces



▶ **Olivier Halflants**
Directeur non vie,
Fédérale Assurance

MA VOITURE

Arces, l'innovation au service de l'assuré primée pour la quatrième fois !

Arces - Assurance Protection juridique auto
L'Article 1

Grâce à sa police Protection Juridique labellisée «Article 1», Arces remporte pour la 4ème année consécutive le trophée DECAVI de la meilleure assurance Protection Juridique Auto.

L'Article 1, un principe extrêmement simple. Arces propose d'office d'excellentes garanties, mais s'aligne en outre sur toute autre disposition du marché qui serait plus favorable à l'assuré dans le cadre du règlement de son sinistre. Arces est la seule compagnie à proposer une police Protection Juridique aussi innovante. Le label «Article 1» est également valable pour la Protection Juridique Vie Privée et la Protection Juridique Après Incendie.

La Protection Juridique Auto, 3 formules pour répondre à tous les besoins !

La formule «classique» couvre le véhicule d'un assuré. La formule «famille» englobe, quant à elle, tous les véhicules de la famille. Enfin, la formule «flotte» couvre l'ensemble des véhicules d'une entreprise.

Arces, un service unique

Arces se démarque des autres acteurs du marché grâce à ses produits uniques et la qualité de ses services. En collaborant avec Arces, l'intermédiaire en assurance obtient la garantie que toute communication relative à un dossier sinistre est prise en charge dans les 2 jours. Il s'agit de la « Gestion J+2 ». Grâce à la transparence totale d'une application web, l'intermédiaire, où qu'il soit et quand il le souhaite, peut suivre l'évolution des dossiers de ses clients.

Arces se distingue aussi par sa gestion dynamique et pragmatique des sinistres. Si un dossier l'exige, les méthodes de gestion classiques sont adaptées en faveur de l'assuré : un contact personnalisé et convivial est directement établi avec lui !

Ce quatrième trophée démontre que les produits et services d'Arces sortent incontestablement du lot !

MON ENTREPRISE

Assurance contre les accidents du travail

Fédérale Assurance -
Assurance Accidents du Travail

A l'occasion de la cérémonie de remise des Trophées de l'Assurance Non Vie, Fédérale Assurance a été primée, pour la 4e fois d'affilée, pour son assurance en Accidents du Travail. Années après années, notre couverture fait donc la différence... Mais pour quelles raisons ?

Commençons par l'expertise... Depuis sa création il y a plus de 100 ans, Fédérale Assurance protège les entreprises et leurs salariés en accidents du travail. La compagnie a commencé à assurer ce risque 60 ans avant que la couverture ne devienne obligatoire en 1971.

Ensuite, la politique tarifaire... Au cours des 10 dernières années, la compagnie n'a appliqué aucune augmentation de prime en accidents du travail.

Evoquons également la certification ISO 9001 : obtenue il y a plus de 14 ans par le département Sinistres Accidents du Travail, elle garantit aux clients une qualité de service à haute valeur ajoutée. Des exemples ? Les entreprises assurées et leur personnel bénéficient d'un accompagnement des blessés graves du travail et des conseils du département Prévention, lui aussi certifié ISO 9001. Et grâce à MY FEDERALE Assurance, ils disposent d'un espace internet personnel et sécurisé qui leur permet de déclarer leurs sinistres par la voie électronique, de suivre la situation du dossier et de consulter l'évolution de leurs statistiques de sinistralité. Fédérale Assurance est passée tout récemment à une digitalisation complète de la gestion des sinistres en accidents du travail : celle-ci est désormais réalisée intégralement sans papier.

Fédérale Assurance se démarque enfin par la sérénité qu'elle offre à ses assurés : elle n'applique en effet pas, à l'inverse de nombreux assureurs belges, son droit de résiliation du contrat suite à un sinistre. La compagnie privilégie en effet la mise en œuvre d'actions de prévention en étroite collaboration avec les entreprises assurées.



▶ **Ivan Cornette**
Sales Director,
Europ Assistance

MES VACANCES

Assurance Voyage

Europ Assistance - Assurance Annulation Voyage

L'assurance NoGo d'Europ Assistance élue meilleure assurance annulation voyage annuelle

En remportant le trophée Decavi 2016 de la meilleure assurance Voyage, NoGo se voit couronnée pour la 4ème fois en quelques années. Depuis son lancement en 2005, NoGo se profile toujours comme l'assurance annulation voyage la plus complète du marché.

Cette affirmation n'est pas un vain mot, car NoGo assure l'ensemble des voyages, 365 jours par an, et couvre les séjours privés quel que soit le mode de réservation. NoGo couvre également tous les bénéficiaires d'un même contrat, indépendamment du fait qu'ils partent au même moment vers des destinations différentes.

Le succès de NoGo repose sur son adéquation particulière au comportement du voyageur belge : celui-ci consacre un budget important à ses vacances, il part plusieurs fois par an et choisit des types de vacances très diversifiés (vacances de plusieurs jours ou plusieurs semaines en été, vacances de courte durée à Noël, à Pâques ou au Carnaval, citytrips, «nano breaks»...). Le fait de pouvoir couvrir l'investissement de l'ensemble de ces séjours par une seule assurance lui offre donc indéniablement la meilleure tranquillité d'esprit.

D'autant plus que l'étendue des risques couverts par NoGo est particulièrement large et se décline autour des principales préoccupations des voyageurs : maladies, accidents, divorce, séparation, dommages au domicile, licenciement, nouvel emploi, mais aussi des causes d'annulation plus particulières comme le refus d'un visa, les examens de passages et les retards d'embarquement suite à un accident du véhicule.

Ce n'est pas tout, car l'assurance NoGo peut également être complétée par des extensions qui permettent de répondre aux besoins spécifiques de chaque voyageur : une formule temporaire, l'augmentation du plafond de couverture financière, la couverture des déplacements professionnels et l'assurance des bagages en cas de vol ou de perte. Bref, une assurance complète qui vous garantit la sérénité d'esprit.



▶ **Ilona Van Hemelrijk**
Sales Director Benelux,
Allianz Global Assistance

MON ASSISTANCE

Assurance assistance aux personnes.

Allianz Global Assistance - World Royal Protection

Grâce aux bureaux dans 34 pays sur les 6 continents, Allianz Global Assistance est le numéro 1 mondial en assistance et assurance voyage et peut suivre ses clients à travers le monde entier, pour être à leur secours en cas de besoin.

La formule World Royal Protection est l'assurance voyage la plus complète sur le marché qui protège les clients avant, pendant et même après le voyage, mais également 365 jours par an en Belgique. Grâce à la garantie annulation «tous risques», jusque 5.000 EUR par personne, les clients ne subiront plus de perte financière en cas de maladie (même préexistante), examen de passage des enfants, raison professionnelle, attentats, catastrophe naturelle, congé retiré par l'employeur, ... Bref, pour toute raison justifiable !

De plus, les frais médicaux à l'étranger et le rapatriement sont illimités, mais même après un accident Allianz Global Assistance continue à rembourser les frais médicaux en Belgique.

L'assistance pour deux véhicules en cas de panne, vol et accident est incluse dans toute l'Europe. Ainsi que l'assistance aux vélos !

Mais ce n'est pas tout : les bagages n'arrivent pas à l'aéroport ? Les clients reçoivent 625 EUR par personne pour acheter des affaires de première nécessité. Pour une raison justifiable, le client ne peut, par exemple, plus aller au concert ou au match de tennis ? Allianz Global Assistance rembourse son ticket !

N'hésitez pas à vous adresser à votre courtier : il pourra vous donner plus d'informations sur les garanties et tout autre avantage de la World Royal Protection.



▶ **Birgit Hannes**
Chief Commercial Officer,
DKV Belgium

MA SANTÉ

Assurance Soins de santé

DKV Belgium - Plan IS2000

DKV Belgium reçoit son 12^{ème} Trophée Decavi avec son Plan IS2000, désormais commercialisé sous le nom de DKV Hospi Premium.

DKV Belgium reçoit son 12^{ème} Trophée de la meilleure assurance «Soins de santé» pour son produit phare IS2000 alors qu'elle vient tout juste de lancer le 11 avril une nouvelle gamme hospitalisation - DKV Hospi Premium, DKV Hospi Flexi et DKV Medi Pack - qui remplace et élargit la gamme existante afin de répondre de façon encore plus pertinente aux attentes des différents publics cibles.

En remportant le trophée Decavi 2016 pour la 12^{ème} fois consécutive, DKV Belgium prouve que le produit IS2000 reste l'offre par excellence qui répond le mieux aux besoins de la plus grande partie de la population. Cette couverture illimitée garantit au client de n'avoir plus aucun souci financier ni administratif puisque DKV le prend en charge.

Au regard de l'évolution du monde médical et des besoins des patients, DKV a lancé le 11 avril 2016 trois nouvelles assurances hospitalisation. Ces nouveaux produits garantissent une sérénité totale en offrant une couverture particulièrement large, incluant le libre choix du médecin et de l'hôpital.

DKV Hospi Premium est la nouvelle version du produit phare IS2000, avec des garanties supplémentaires comme le traitement psychothérapeutique prescrit par un psychiatre. Il offre à l'assuré un remboursement intégral en cas d'hospitalisation en chambre individuelle.

DKV Hospi Flexi offre le choix d'une chambre individuelle ou double. La chambre double, particulièrement adaptée pour une hospitalisation de jour de quelques heures, est toujours remboursée. Une hospitalisation avec une nuitée ou plus en chambre individuelle est aussi intégralement remboursée moyennant une contribution personnelle.

Les deux assurances ci-dessus remboursent également les frais médicaux jusqu'à 30 jours avant et 90 jours après l'hospitalisation, ainsi qu'en cas de maladie grave.

Enfin, **DKV Medi-Pack** est une innovation sur le marché belge. Grâce à cette formule, l'assuré est couvert pour ses frais médicaux tout au long de l'année, tout en étant couvert de manière illimitée en cas d'hospitalisation en chambre double.



▶ **Thierry Ronvaux**
Administrateur Délégué,
Aedes

TROPHEE DE L'INNOVATION

La P-Vélo, l'assurance vélo d'Aedes, prix DECAVI de l'innovation 2015 !

Aedes - La P-Vélo

En lançant la nouvelle assurance vélo dans sa gamme des produits P (P1, P40, P50, Pol-Air et P-Vélo), Aedes a confirmé son statut d'innovateur d'assurances.

La P-Vélo comporte 4 garanties qui peuvent être souscrites au choix : une RC vélo pour les vélos électriques, une individuelle cycliste, une protection juridique vélo et une omnium, le tout assorti des services Aedes (transparence, rapidité de traitement, professionnalisme) et à un tarif extrêmement attractif.

En proposant des produits extrêmement simples, en affirmant son statut de «maison courtiers» par excellence et en optant pour une communication décalée, Aedes se distingue sur le marché de l'assurance auto et incendie depuis de nombreuses années.

Ce prix Decavi 2016 de l'innovation, après le prix Decavi 2015 reçu pour la meilleure campagne de communication organisée en assurances non-vie, vient récompenser le souci constant de la PME namuroise, active sur l'ensemble du pays, d'être à la pointe de l'innovation autant dans ses méthodes de gestion que dans ses produits. A l'heure où les ventes de vélos explosent, la P-vélo est la bienvenue tant pour les courtiers que pour les cyclistes. Elle concerne également les sociétés de leasing (parc de vélos électriques) ou les entreprises, de plus en plus nombreuses, qui veulent proposer à leurs travailleurs des solutions de mobilité douce.

Qui plus est, dès à présent, les cyclistes qui le souhaitent peuvent souscrire une P-Vélo en ligne, toujours avec l'approbation finale du courtier. C'est cela aussi l'innovation. Alors, prêt ? Avec la P-Vélo, pédalez couvert !

Infos complémentaires : www.pvelo.be - www.aedessa.be
Aedes, innovateur d'assurances !



▶ **Frank Helpers**
Marketing Manager Non-Life,
Allianz Benelux

TROPHEE DU DIGITAL

Digital Particuliers

Allianz Benelux - Allianz Connect app

La digitalisation est pour Allianz la priorité n°1 dans la recherche du renforcement du lien entre le courtier et le client. Allianz vient de développer une app qui apporte une aide concrète et directe à tout assuré Auto dans l'une des situations suivantes :

- ▶ Le client dispose à tout moment des coordonnées de son courtier sous la main pour communiquer encore plus facilement avec lui.
- ▶ Lorsque le véhicule est immobilisé, le client peut contacter immédiatement Allianz Global Assistance avec transfert des données et géolocalisation automatique.
- ▶ En cas d'accident, le client peut soit contacter directement son courtier, soit en cas d'indisponibilité de ce dernier, Allianz 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- ▶ Pour la recherche d'un réparateur, une carte détaillée permet à l'utilisateur de rechercher son réparateur préféré ou le plus proche et de visualiser les avantages qu'il offre.
- ▶ Retrouver facilement son véhicule stationné grâce à l'enregistrement préalable des coordonnées gps. L'utilisateur sauve l'emplacement du véhicule (au besoin, il ajoute une photo ou un commentaire) de façon à voir affiché par la suite le trajet du retour le plus rapide.
- ▶ La fonctionnalité «Evaluer ma conduite» permet au conducteur de mesurer sa prudence, l'incidence de sa conduite sur l'environnement, sur le confort de ses passagers, et ce de manière anonyme et ludique.

L'app Allianz Connect est disponible gratuitement depuis App Store ou Google Play.



▶ **Tom Vanhem**
Chief Distribution of Generali

TROPHEE DU DIGITAL

Generali e-PARTNERS : un nouveau pont digital entre le client et son courtier.
Generali innove et démontre à nouveau son leadership digital et technologique.

Generali - e-PARTNERS

Generali e-PARTNERS est le premier service online personnalisé mis à la disposition des courtiers et dont ils gardent la maîtrise totale. Il leur offre une nouvelle présence active dans le monde digital en complément de leur activité «face to face» traditionnelle.

Au travers d'une page exclusivement dédiée au courtier et 100% personnalisée, il peut proposer à ses clients ou autres visiteurs toute l'information sur les produits, un module de tarification et un service complet de souscription en ligne. Le client peut ainsi souscrire un contrat et en assurer le paiement sécurisé. Il bénéficie en outre d'un support téléphonique d'une équipe de conseillers personnalisés.

Afin d'activer ce nouveau service en ligne, Generali offre à chaque courtier e-PARTNERS un service complet de référencement et d'activation de leur page sur les moteurs de recherches. Les courtiers partenaires bénéficient ainsi d'une visibilité digitale renforcée pour développer leur propre activité.

La gestion et le pilotage de cette plateforme est entièrement dans les mains du courtier qui peut commander ses propres campagnes et suivre les résultats de ce nouveau service au travers de son tableau de bord. Un ensemble d'outils d'activation est également mis à disposition du courtier pour lui permettre de valoriser au mieux son nouveau service online au travers de QR codes, cartes de visites, banniers à placer sur son propre site ou encore un e-mail personnalisé à envoyer vers ses clients ou prospects.

Generali confirme encore, par cette initiative, son titre «d'assureur le plus innovant au niveau technologique, sur base de l'impact positif sur le quotidien des gens». Cette récompense a été accordée par le MIT Technology Review faisant entrer Generali comme l'unique assureur dans le Top 50 des sociétés les plus «smart» du monde.



▶ **Es Edmond**
Directeur Prévention,
Argenta

TROPHEE DE LA PRÉVENTION

Fini le GSM au volant, avec l'app Argenta Sécurité au volant

Argenta - Prévention

En tant que bancassureur pour les familles, Argenta a lancé une app Android unique : Argenta Sécurité au volant. Cette app bloque les médias sociaux, les programmes d'e-mail et de bavardage pendant la conduite. Argenta veut contribuer ainsi à augmenter la sécurité routière en Belgique. L'app est entièrement gratuite.

Notre attitude au volant

Nous éprouvons le besoin d'être accessible à tout moment et en tout lieu, même au volant, ce qui a un impact important sur la conduite. Selon les chiffres du SPF Economie, 41.481 accidents ont eu lieu en Belgique en 2014 et 727 personnes ont perdu la vie.

Selon une étude de l'Institut Belge pour la Sécurité Routière (IBSR), les personnes qui ne téléphonent pas les mains libres pendant la conduite ont 3 à 4 fois plus de risques d'avoir un accident. Si vous envoyez des SMS, ce risque est même multiplié par 23. L'utilisation des médias sociaux comporte encore plus de dangers.

Fonctionnement de l'app

Dès que votre vitesse atteint 15 kilomètres par heure, l'app bloque les médias sociaux et les programmes de bavardage tels que WhatsApp, Facebook et Twitter. Vous ne pouvez plus envoyer de SMS ni surfer ou téléphoner à la main. Les appels mains-libres et l'utilisation du GPS restent possibles. Les personnes qui essaient de vous appeler reçoivent automatiquement un SMS pour leur signaler que vous êtes au volant et que vous ne pouvez pas décrocher.

Si vous êtes passager ou que vous prenez le bus, le train ou le tram, vous disposez de l'option 'Passager'. Votre smartphone fonctionnera normalement.

L'app Argenta Sécurité au volant peut être téléchargée gratuitement dans le Google Play™ Store. Il n'existe pas de version pour les utilisateurs iOS.



▶ **Geert Deschoolmeester**
Head of Market Management,
Allianz Benelux

TROPHÉE DE LA MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

Allianz Benelux -
«Lancez-vous. Avec Allianz à vos côtés»

La façon dont Allianz se positionne dans le secteur est novatrice. L'accent est souvent mis sur les problèmes/l'anxiété et tout ce qui peut mal tourner. Mais ce n'est certainement pas ce que les gens veulent dans leur vie. Ils veulent faire des choses dont ils ont envie et mener la vie qu'ils souhaitent. Les gens veulent pouvoir évoluer et avancer dans la vie.

Avec le slogan « **Lancez-vous. Avec Allianz à vos côtés** », Allianz veut faire savoir aux consommateurs qu'ils peuvent mener la vie qu'ils entendent et prendre des décisions importantes dans leur vie. Allianz souhaite être le partenaire sur lequel ils peuvent compter et qui, avec le courtier, se tient à leurs côtés.

De cette façon, Allianz veut se démarquer dans le secteur et délivrer un message positif et pertinent pour le consommateur moderne et critique. Le consommateur veut évoluer dans la vie et oser prendre des décisions déterminantes en toute confiance.



▶ **Edwin Klaps**
Administrateur-Directeur

▶ **Frédéric Van Dieren**
Directeur Commercial,
AG Insurance

TROPHÉE DU COURTAGE

AG Insurance reste la compagnie de prédilection des courtiers

AG Insurance

AG Insurance est très honorée d'avoir reçu, une fois de plus, le Trophée du Courtage Non-Vie. La fréquence à laquelle ce Trophée prestigieux est décerné à AG Insurance témoigne de la qualité et de la durabilité de notre partenariat avec les courtiers en assurances, un partenariat que nous voulons, plus que jamais, encore renforcer.

AG Insurance souhaite proposer les meilleurs produits à ses clients : des produits qui répondent idéalement à leurs besoins et qui offrent des solutions innovantes face à de nouveaux risques et de nouvelles tendances. En outre, AG Insurance mise sur une prestation de services de qualité, afin que nos clients soient servis de manière optimale et qu'ils soient indemnisés rapidement et correctement en cas de sinistre. En tant que leader du marché, nous souhaitons continuer à faire la différence sur ces points en étroite collaboration avec les courtiers indépendants, dont la qualité des services et conseils n'est plus à démontrer.

Nous remercions les courtiers d'avoir voté pour AG Insurance dans le cadre de ce Trophée Decavi et pour la confiance que nos partenaires de distribution et leurs clients nous accordent jour après jour.



LES COURTIERS, PRÊTS POUR LE DIGITAL, mais surtout engagés dans l'humain

Les outils digitaux qui envahissent notre vie, pour théoriquement nous la simplifier ou, au moins, nous aider, nous informer, nous conseiller, nous suivre et mieux nous servir sont une évidence. Mais la course à la technologie ne peut se faire sans une stratégie clairement définie et, surtout, sans perdre les atouts existants. Le digital est bien entendu incontournable et l'évolution se fait de plus en plus vite, mais l'humain aura plus que jamais sa place.



Patrick Cauwert,
CEO Feprabel
patrick.cauwert@feprabel.be

Pour envisager la digitalisation, la question de la confiance est fondamentale. A ce propos, le « wording » est essentiel. Ainsi, je préfère parler d'outils plutôt que de distribution. Finalement, les App et autres moyens ne sont que des outils qui sont à la disposition, soit des assureurs en direct, soit

des courtiers ou des agents. Et le consommateur doit bien vérifier qui se cache derrière tout cela. La désillusion peut être importante, surtout en cas de sinistre. Bref, la confiance se mérite, s'apprécie et nécessite, généralement, une certaine expérience.

Heureusement, les outils adéquats existent. L'Espace Client est disponible chez les courtiers. Grâce à cet espace, le client peut avoir accès à ses contrats, déclarer et suivre un sinistre « en ligne ». C'est, en fait, le « Home Bank » de l'assurance. C'est plus sophistiqué puisque la gestion de contrats d'assurance est plus complexe qu'une simple transaction financière. La signature électronique existe aussi. De plus, la sécurisation est une priorité. Tout cela est la mission première de PORTIMA qui est le centre d'archivage des données dans le secteur. PORTIMA garantit la non-altération des données, assure l'intégrité des données, donne une date certaine aux messages et gère l'archivage.

Outils performants

Le problème des App est leur utilisation concrète et active. Car l'App qui a été téléchargée lors de la souscription du contrat est peu utilisée. Forcément, elle n'a jamais été utilisée jusqu'à ce que l'accident survienne et les accidents sont (heureusement) rares. Or, il faudrait que les contacts avec les applications mobiles des courtiers soient beaucoup plus courants, que ce soit au niveau de l'information, du suivi des dossiers ou de l'animation conviviale entre un courtier et son client.

En réalité, le secteur développe des outils performants et conviviaux. De plus, la plupart des compagnies d'assurance proposent aussi leurs propres App. C'est évidemment une bonne idée, mais cela peut poser certains problèmes pour le client d'un courtier qui ne comprend pas toujours la différence entre l'application qui émane directement de l'assureur et celle qui émane de



son courtier. Chez l'assureur, il ne verra que les contrats qu'il a dans cette compagnie mais, par contre, chez son courtier, il verra l'ensemble de ses contrats. Interrogez donc toujours votre courtier en premier avant de vous lancer.

Produits complexes

Par ailleurs, le digital est la seule manière de donner accès à toute l'information qui, selon les nouvelles règles légales, doit être communiquée au client. En effet, les règles MiFID qui sont, depuis le 1er mai 2015, applicables au secteur impliquent une plus grande transparence. Il existe donc un endroit où tout se trouve : c'est le « sector catalog » ou, en français, « catalogue sectoriel », qui reprend toutes les informations sur les conditions d'assurance de tous les contrats de toutes les compagnies partenaires du courtage. C'est vers ce lien que le courtier vous renverra pour obtenir des informations générales et théoriques. Mais c'est évidemment à votre courtier que vous vous adresserez pour obtenir vos informations personnelles sur www.sectorcatalog.be.

En outre, le courtier pourra vous donner un tas d'autres informations par rapport à l'adéquation des contrats avec vos exigences et besoins. Contrairement à ce que certains voudraient faire croire, l'assurance n'est jamais un produit simple car les mécanismes qui sont en jeu et les impératifs légaux qui ont cours sont, eux, toujours plus complexes. Que ce soit un problème

de responsabilité, un problème de description d'un risque ou un problème d'évaluation d'un dommage, cela nécessite toujours une analyse personnelle. L'information qui est fournie de manière généraliste est donc utile pour se faire une idée de la situation et essayer de penser à tout, mais cela ne remplacera jamais le conseil individuel.

Questions fondamentales

Un autre sujet digital est lié aux objets connectés, à l'abondance des données et à l'utilisation qu'on peut en faire au niveau des assurances. Tout cela dans le respect très strict des règles de protection de la vie privée et toujours avec le consentement du client. C'est un énorme chantier. Car l'assurance, c'est avant tout la gestion de l'aléa, donc de l'incertitude, ce qui justifie une mutualisation du risque. Cela signifie que certains auront des accidents qui pourront être indemnisés parce que d'autres n'auront pas d'accidents. À partir du moment où la prévention et la détection des comportements deviennent beaucoup plus précises grâce à toutes ces données récoltées, il deviendra beaucoup plus délicat de gérer la mutualisation. En effet, celle-ci deviendra une solidarité entre ceux qui ont un comportement prudent et ceux qui sont plus à risque. Ce sont des questions fondamentales qui risquent de bouleverser nos habitudes. Elles méritent d'être abordées pour améliorer le futur.

La question des voitures autonomes se pose aussi. Pourquoi encore assurer une automobile ou un conducteur qui ne conduit plus ? Sur ce plan, il faut aussi se montrer prudent car nos règles traditionnelles sont efficaces. En Belgique, tout véhicule qui est immatriculé doit être valablement assuré et c'est son propriétaire qui en assume l'obligation, que la voiture soit à l'arrêt, en circulation ou en conduite autonome.

Le digital est donc un outil qui doit prendre sa place dans la société. Il ne doit jamais être ni une contrainte ni une obligation mais, plutôt, une assistance. Jusqu'à preuve du contraire, les App ne sont pas encore capables d'empathie. Et dans le stress d'un accident ou d'un événement, un petit coup de fil à son courtier est tellement plus réconfortant. ■



QUE SERA

l'assureur non vie de demain ?

Un contrat d'assurance est un « contrat en vertu duquel, moyennant le paiement d'une prime fixe ou variable, une partie, l'assureur, s'engage envers une autre partie, le preneur d'assurance, à fournir une prestation stipulée dans le contrat au cas où surviendrait un événement incertain que, selon le cas, l'assuré ou le bénéficiaire, a intérêt à ne pas voir se réaliser ». A partir de là, que va-t-il se passer dans les années à venir ? Force est de constater que le futur de l'assurance non vie sera différent du passé. Le principal facteur de ce changement sera la révolution technologique. Tous les éléments majeurs de l'activité d'assurance seront impactés.



▼
Monique Mariamé,
Director PwC

La manière de consommer, d'acheter change car les gens sont connectés en permanence et ont l'habitude de traiter 'on line' avec des entreprises commerciales. Ils en attendent par conséquent de même de leur assureur. Ils attendent des réactions et procédures (plus) rapides pour la souscription, l'adaptation des contrats et, en cas de sinistre, pour l'estimation des dommages et le règlement, le tout au meilleur prix et via des applications disponibles sur smartphone ou assimilables.

L'usage omniprésent d'objets connectés s'observe et se répandra aussi dans le cadre de l'assurance non vie : capteurs placés dans les véhicules pour enregistrer des données relatives au type de conduite (comportement du conducteur, pied lourd, ...) ou encore via la domotique facilitant protection et prévention (incendie, inondation) ou pour anticiper les pannes, accélérer la réparation.

Nouvelle économie

Par ailleurs, le mode de vie change : on passe d'une économie de la possession à une économie de l'usage. On s'attend à ce que cette tendance continue. Les objets connectés et la technologie facilitent ce type de solution. Prenons le cas de la voiture. La densité urbanistique crée des

problèmes croissants de congestion du trafic. Si on combine cela à des coûts liés à la possession d'un véhicule en constante augmentation (carburant, assurance, parking,...), on comprend aisément que des solutions de voitures partagées aient vu le jour. La géolocalisation associée à une application sur smartphone permet, par exemple, dans certains pays d'établir un système de voitures partagées sans prise et remise à une station prédéterminée mais prise de la voiture la plus proche et dépôt à destination. Cette tendance va s'accroître. Ajoutons les détecteurs en tout genre placés dans les voitures (prévention de la collision, détection de l'angle mort, assistance au parking, prévention de l'endormissement, démarrage conditionné à l'alcootest), la voiture autonome n'est plus qu'à un pas. Elle existe déjà mais sa généralisation prendra encore quelques années.

Les systèmes d'assistance à la conduite autonome vont réduire aussi bien la fréquence que la gravité des accidents, pavant ainsi le chemin vers une sécurité accrue et des sinistres réduits. L'usage de ces objets intelligents entraînera une forte diminution du risque d'erreur humaine mais l'apparition d'autres risques tels que la défaillance technologique (bug informatique, perturbations électromagnétiques) ou le piratage. Certains risques liés aux facteurs externes subsisteront néanmoins (comme la chute d'un arbre). Ceci signifie une transformation incontestable du risque et, donc, du produit d'assurance à offrir pour répondre de manière appropriée aux nouveaux besoins et aléas. Cela nécessitera de nouveaux processus en cas de sinistre pour établir, entre autres, les responsabilités. Ces processus s'inspireront sans doute de ce qui existe déjà dans le domaine de l'aviation.



Autres facteurs de changement

Le digital n'est pourtant pas le seul des facteurs influençant l'avenir des assureurs non vie. L'urbanisation grandissante, la concentration côtière et le changement climatique en sont d'autres. L'urbanisation a créé et continue de créer des concentrations de risques (le nombre de personnes et de biens au m² explose), ce qui rend les conséquences pour l'assureur bien plus importantes. Le bétonnage a augmenté les risques d'inondation tandis que la fréquence et l'intensité des catastrophes naturelles sont en forte hausse ces dernières décennies, et cela va continuer. Les changements climatiques et l'urbanisation démultiplient les conséquences pour les assureurs.

Notre ère du digital voit également l'apparition de nouveaux risques : l'utilisation croissante de toutes les nouvelles technologies, d'outils et logiciels de plus en plus sophistiqués, de base de données de plus en plus grandes, détaillées, contenant des informations privées et/ou stratégiques, hautement confidentielles engendre l'apparition ou, plutôt, l'augmentation des risques liés aux attaques faites aux systèmes informatiques, à leur mauvaise utilisation qu'elle soit volontaire ou non. Ce risque est présent dans tous les secteurs d'activité ou presque, des marchés financiers aux erreurs involontaires dans les logiciels de voiture. Les particuliers y sont également exposés : usurpation d'identité, perte ou manipulation des données personnelles,... Ou encore le

risque réputationnel qui, lui, touche aussi bien les entreprises que les particuliers. Il s'agira donc pour les assureurs de développer la branche d'activité de la cyber-assurance.

Nouveaux défis

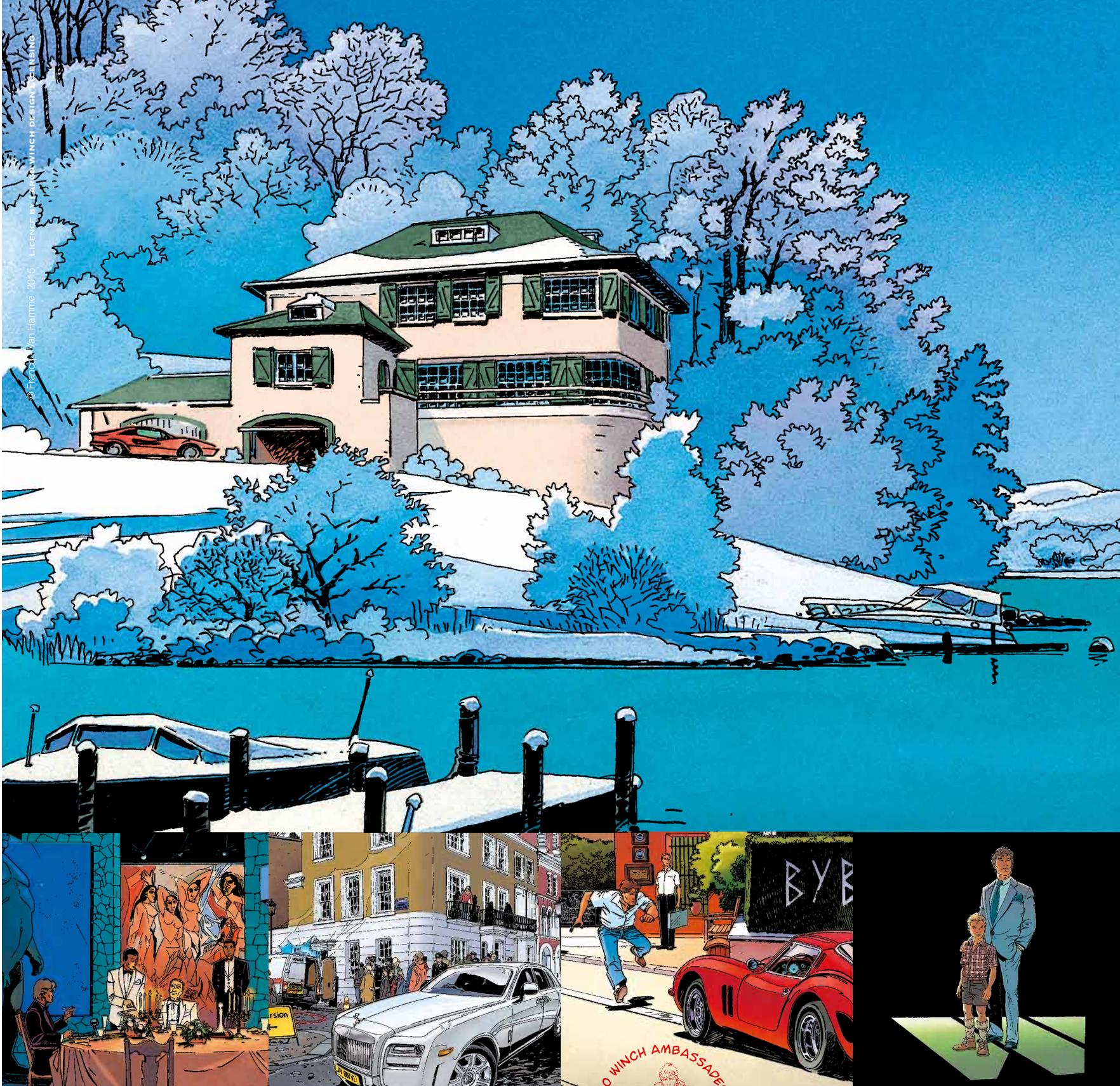
Ce qui précède met en évidence que les défis qui attendent les assureurs sont très nombreux et variés. Et il est à espérer qu'ils y seront acteurs et non spectateurs. Les risques et les consommateurs étant en pleine mutation, chaque étape du cycle d'assurance sera touchée : la vente, les canaux et moyens de distribution, les produits eux-mêmes, les modèles de tarification, le spectre des services proposés, le processus d'indemnisation jusqu'aux moyens de rétention et de fidélisation.

Une tarification plus fine sera possible grâce à la quantité de données disponibles qui se traduit pour un assureur par une vision plus détaillée du risque (grâce à l'analyse comportementale du conducteur par exemple). Cela promet de longs débats concernant la mutualisation des risques, principe de base de l'assurance. Mutualisation qui sera, elle aussi, fortement transformée lorsque la segmentation se fait plus fine et plus fine encore grâce à ces données personnelles collectées et pour lesquelles les consommateurs sont généralement prêts à perdre un peu de leur vie privée s'ils ont l'opportunité de faire diminuer leur prime d'assurance en contrepartie.

De manière plus large, les assureurs disposeront de données en temps réel via les capteurs omniprésents, ce qui pourra, entre autres, alléger et faciliter considérablement le processus de déclaration en cas de sinistre puisque l'on disposera de faits constatés plutôt que de déclarations. Enfin, il est important de souligner que les évolutions évoquées permettront aux assureurs de conserver, voire de renforcer leur rôle-clé dans la prévention et la protection. Leur mission n'étant pas limitée à indemniser.

De nombreux chantiers devront donc être menés de front alors que les assureurs se débattent avec les nouvelles réglementations en vigueur. Ils ne devront pas perdre de vue l'importance d'investir aujourd'hui. Ils doivent construire activement leur avenir. Pour faire face aux défis qui se présentent, il leur faudra réinventer, redéfinir le métier, car de nouveaux acteurs et concurrents pointent le bout du nez. Il s'agira également d'être prêts à saisir toutes les opportunités naissantes. A suivre...





Depuis 20 ans, Vander Haeghen & C° vous offre les solutions qui vous correspondent pour protéger votre patrimoine.

Parce que chacun a son histoire...

Contactez-nous par l'intermédiaire de votre courtier d'assurance pour recevoir une offre sur mesure.



Prestige Home Protection
 Fine Art Insurance
 Prestige Car Protection
 Classic Car Protection
 Donation Cover,...

Vander Haeghen & C°

Specific Insurance Underwriters

Rue des Deux Eglises - 20 - Tweekerkenstraat
 Bruxelles 1000 Brussel
 Tel : +32 (0)2 526 00 10
 info@vdhco.be
 www.vdhco.be

Vitrage endommagé,
Touring Glass est aux côtés
de vos clients.

En cas d'éclat,
de fissure, de bris de vitre,
appelez le **0800 95 555**
ou surfez sur **touringglass.be**.



MAINTENANT

63 points de rendez-vous
en plus de notre service mobile.

En collaboration
avec le réseau

Auto 5

**TOURING
GLASS**

UN ÉCLAT NE VOUS ARRÊTERA PAS.

Touring Glass répare ou remplace vos vitres automobiles.

Vos clients ne doivent rien payer, à l'avance. Nous réglons tout en direct avec les compagnies d'assurance.



Appelez ou surfez sur
www.touringglass.be.



Choisissez entre le service mobile
ou un de nos centres.



Choisissez le moment.