

# Trophées Decavi de l'assurance Non-Vie 2016



Ce 27 avril a lieu la remise de la 12<sup>ème</sup> édition des Trophées Decavi de l'Assurance Non Vie, organisée par Muriel STORRER et Laurent FEINER. Le jury a analysé le marché et les principaux produits les plus représentatifs (près de 80 % par rapport à l'encaissement des produits par catégorie).

## 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, 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.

Avec le soutien de :



FEPRABEL soutient activement cette initiative, car elle permet de parler positivement des produits d'assurance dans le grand public. Nous espérons aussi que cela stimule les compagnies à innover. Et comme le dit lui-même l'organisateur : « Une somme de bons critères ne sera pas nécessairement suffisant, car pour le client il doit avoir LE critère dont il a besoin avant tout, c'est le rôle quotidien des courtiers ».

Comme chaque année, nous allons parcourir les différentes catégories.

## 1. RC Auto



### Ethias (Ethias Young Drivers)

Ethias est récompensée pour sa politique par rapport aux jeunes puisque ce contrat permet aux jeunes conducteurs de 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 2 années consécutives.

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) ainsi que la participation à hauteur de 50 EUR au frais d'un stage de conduite.

## 2. Assurance Auto Dégât matériel - Omnium



### VIVIUM (Assurance Omnium à prime dégressive)

Année après année, la prime Omnium diminue d'un certain pourcentage (ceci est différent du système classique où une réduction peut être appliquée en fonction de l'âge du véhicule). Ajoutons aussi que l'assureur communique un tableau de dégressivité de la valeur assurée (ceci est plus clair pour l'assuré) dès la souscription du contrat.

## 3. Assurance Protection juridique Auto



### ARCÉS (L'Article 1)

ARCÉS est lauréat pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive avec son excellent label « L'Article 1 ». Ce qui caractérise la formule d'ARCÉS, c'est ce principe unique de la garantie « meilleure du marché » mise en évidence à l'article 1 des conditions générales.

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



##### Allianz Benelux (Home Plan Xpert)

Outre un contrat très complet, Allianz ajoute un volet « assistance », en collaboration avec Allianz Global Assistance, très étendu (ex. : hébergement provisoire dans un hôtel 3 étoiles payé si l'habitation est inhabitable, voiture de remplacement temporaire si la voiture familiale est hors d'usage suite à un accident assuré, envoi d'un serrurier en cas de perte ou de vol des clés, avance budgétaire pour couvrir les premiers frais, frais funéraires...). Et comme c'est à la mode, Allianz Home Services propose des garanties « gadgets » (entretien de la chaudière à partir de 112 EUR) et la garantie 2+ 3.

Et enfin pour l'évaluation de l'habitation, Allianz propose sa toute nouvelle application mobile l'App Home Plan Broker Xpertise. Développée pour le courtier.

#### 5. Assurance Incendie Locataire



##### Ethias (Assurance Locataire)

Ethias propose cette assurance à partir de 12,50 EUR par mois réservée spécifiquement aux locataires, pour tout type d'habitation avec un loyer inférieur à 1.200 EUR par mois. Et aussi une exclusivité : le remboursement de l'indemnité de relocation.

#### 6. Assurance Incendie (copropriétaires)



##### AXA Belgium (Buildimo-Buildimax)

AXA propose pour des immeubles de plus de 3 logements, ses solutions Buildimo et Buildimax qui offrent des garanties particulièrement étendues, selon le principe de « tout est couvert sauf ce qui est exclu ». Buildimo couvre, par exemple, les infiltrations d'eau par terrasse ou la perte d'étanchéité des vitrages isolants.

Autre particularité : la couverture qui protège les copropriétaires contre le non-paiement des charges de copropriété par un (ou plusieurs) autre(s) copropriétaire(s) en partenariat avec Atradius.

#### 7. Assurance RC Vie privée



##### AXA Belgium (Confort Vie Privée)

Le produit AXA offre une assistance vélo incluse (une application AXA Services disponible sur smartphone permet de faire appel à AXA Assistance et de géolocaliser l'assuré), et l'option Premium, avec 5 garanties

complémentaires (prime de 20 EUR/an en formule famille et 15 EUR/an en formule isolé ou 3<sup>ème</sup> âge).

#### 8. Assurance Accidents du Travail



##### Fédérale Assurance (Assurance Accidents du Travail)

Dans une branche très réglementée, Fédérale Assurance se distingue par sa certification ISO 9001. Grâce à « MY FEDERALE Assurance », les clients disposent d'un espace internet personnel et sécurisé qui leur permet de déclarer leurs sinistres par la voie électronique et de consulter l'évolution de leurs dossiers. L'assureur est passé tout récemment à une digitalisation complète de la gestion des sinistres AT. Celle-ci est désormais réalisée intégralement sans papier.

#### 9. Assurance Assistance aux personnes



Global Assistance

##### Allianz Global Assistance (World Royal Protection & Annulation)

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

#### 10. Assurance Soins de santé



##### DKV Belgium (Plan IS2000)

DKV Belgium continue à remporter des prix. En effet, pour la 12<sup>ème</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.

#### 11. Assurance Voyage



you live we care

##### Europ Assistance (Assurance annulation de voyage annuelle NoGo)

NoGo remporte, une fois encore, le prix de la meilleure assurance annulation de voyage annuelle. Elle couvre l'ensemble des voyages effectués au cours d'une même >>>

>>> année : voyage de courte ou de longue durée, voyage en Belgique ou à l'étranger (le prix forfaitaire par formule est établi quel que soit le nombre de voyages). Notons aussi les extensions optionnelles : extension « voyages professionnels », extension du « plafond NoGo » et extension « bagages » (avec une garantie retard des bagages). Pour cette dernière, il existe une formule de base et une formule « superior ».

## 12. Trophée de l'innovation



### Aedes (La P-Vélo)

La police P-Vélo d'Aedes se compose de 4 garanties indépendantes les unes des autres : une RC Vélo pour les vélos électriques dont l'assistance moteur permet de dépasser 25 km/h, une Omnium couvrant le dégât matériel, le vol ou la perte totale (l'assuré bénéficie également d'une assistance technique et mécanique en Belgique), une Individuelle Cycliste (couvrant les dommages corporels du cycliste) et une Protection Juridique Vélo.

## 13. Trophée Digital pour particulier



### 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 son client. Allianz vient de développer une app qui apporte une aide concrète et directe à tout assuré Auto. L'app Allianz Connect est disponible gratuitement depuis App Store ou Google Play.

## 14. Trophée Digital pour professionnels



### 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.

## 15. Trophée Prévention



### Argenta Assurances : « Argenta Sécurité au volant »

D'après une étude de l'Institut Belge pour la Sécurité routière (IBSR), l'utilisation d'un smartphone au volant occasionne davantage d'accidents. La probabilité d'avoir un accident est 3 à 4 fois plus élevée. Ce chiffre passe même à 23 fois en cas de sms. L'utilisation des médias sociaux est encore plus dangereuse, davantage même que rouler sous influence de l'alcool ou du cannabis.

Afin de prévenir le risque d'accident au volant suite à l'utilisation d'un smartphone, Argenta Assurances lance une app « Argenta Sécurité au volant ». Elle est gratuite pour tout un chacun et peut être téléchargée via Google Play Store pour Android. À partir du moment où l'on roule plus de 15 km/h, l'app bloque les médias sociaux et les programmes de chat tels que WhatsApp, Facebook et Twitter. On ne peut plus envoyer des sms, ni surfer... Bien sûr, on peut encore téléphoner « handsfree », utiliser un numéro d'urgence ou utiliser son gps.

## 16. Trophée de la meilleure campagne publicitaire



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

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 qui se veut pertinent pour le consommateur moderne et critique. Le consommateur veut évoluer dans la vie et oser prendre des décisions déterminantes en toute confiance.

## 17. Trophée du Courtage



### AG Insurance

Ce trophée n'a pas été octroyé par le jury mais sur base d'une enquête réalisée auprès des courtiers belges, membres de FEPRABEL.

Cette année, le questionnaire a été étoffé et la question portait sur 10 critères ce qui permet de mieux cerner les sensibilités de chacun et les atouts des différentes compagnies.

Ces 10 critères sont :

1. Accessibilité
2. Outils informatiques destinés au courtage
3. Qualité règlement de sinistres
4. Qualité des produits
5. Originalité des produits
6. Accueil et gestion
7. Respect du courtier
8. Réactivité
9. Qualité des pièces émises
10. Respect déontologie

Patrick CAUWERT  
patrick.cauwert@feprabel.be