MAGAZINE

ASSURANCES

TABLE RONDE

LA RÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE
AU SERVICE DE LA SATISFACTION DU CLIENT

TROPHÉES

PAROLES DE VAINQUEURS 2019

SUPPLÉMENT DE
IPM AD OPERATIONS

TROPHEES DE L'ASSURANCE NON VIE 2019

DECAVI 2019
LES TROPHÉES DE L'ASSURANCE

TROPHÉES de L'ASSURANCE NON VIE

Ce 24 avril, lors d'une soirée rassemblant plus de 250 personnalités du secteur, les Trophées Decavi de l'Assurance Non Vie 2019 ont récompensé les assureurs.

Les lauréats 2019 sont :

MON HABITATION

Assurance Incendie
(multirisques habitation - risques simples)

AG Insurance :
Top Habitation

Assurance Incendie
(copropriétaires)

I.B.I.S. Insurance :
Cocoon of I.B.I.S.

Assurance Incendie
(locataire)

Ethias :
Assurance Locataire

MA RESPONSABILITE

Assurance RC Vie privée

Ethias :
Ethias Familiale

MA MOBILITE

Assurance RC Auto

AXA Belgium :
Confort Auto

Assurance Dégats matériels Auto

AXA Belgium :
Confort Auto

Assurance Protection juridique Auto

Groupe P&V / ARCES :
Protection Juridique Auto Article 1

Aedes :
Pn1-PJ Auto

Assurance Moto

AG Insurance :
Assurance Moto

Assurance Vélo

Aedes :
Pvélo

MON ENTREPRISE

Assurance Accidents du Travail

Ethias :
Assurance Accidents du Travail

Package PME

AG Insurance :
Modulis Easy

MES VACANCES

Assurance Voyage

Europ Assistance :
Assurance annulation de voyage annuelle NoGo

MON ASSISTANCE

Assurance Assistance aux personnes

Europ Assistance :
Contrat annuel VIP Europe

MA SANTE

Assurance Soins de santé

DKV Belgium :
DKV Hospi Flexi

INNOVATION

*** Economie partagée :**

AG Insurance :
Pack CarSharing

*** Incendie Colocation :**

Axa Belgium :
Confort Habitation Flex pour colocataires

DIGITAL

*** Particuliers :**

Ethias

*** Courtiers :**

Generali :
Quick Quote Home

PREVENTION

Allianz Benelux :
Allianz CyberSafe

MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

* Allianz Benelux :
Allianz Bonus Drive

* Brocom :
«Votre Courtier, Votre meilleure Assurance »

TROPHEE DU COURTAGE

AG Insurance

INFOS

Aimes & Co - muriel.storrer@aimesco.net - Tél : 02-354.93.81
Decavi - laurent.feiner@decavi.be - Tél : 02-520.72.24 - www.decavi.be

La Libre Belgique · Trends Tendances · COMARCH · AXIS group · EY Building a better working world

Editorial

Assurance moins humaine dans le futur ? Sûrement pas !

Les nouvelles technologies sont en train de révolutionner sensiblement le métier traditionnel de l'assureur, en termes de solutions proposées ou de la manière de gérer les contacts avec les assurés. A long terme, l'impact devrait cependant être fort positif pour les assurés.

Assureurs de plus en plus innovant !

Des exemples ? L'intelligence artificielle permet déjà, à l'aide d'algorithmes, de mieux mesurer les risques à assurer et de proposer le juste prix pour les assurances.

Grâce à l'Internet of Things, les assureurs proposent des solutions au niveau de la **santé connectée** (sous forme de partenariats avec des entreprises ayant conçu des applications e-santé), de **l'assurance automobile connectée** (des applications octroient de fortes réductions de la prime, jusqu'à 50 %, en cas de conduite exemplaire de l'assuré) ou encore des **maisons connectées** (télésurveillance, alarme connectée, pilotage à distance grâce à une application mobile mais aussi gestion des éclairages, mesure d'énergie…).

La santé connectée, les maisons intelligentes et les véhicules autonomes sont autant de technologies qui obligent les assureurs traditionnels à innover au niveau de leurs offres… à un rythme jamais connu dans le passé.

L'assurance sans contact se développe donc davantage : il est possible de souscrire one line son assurance et d'être indemnisé, en quelques secondes, en cas de sinistre. Aujourd'hui, grâce aux évolutions technologiques, on ne parle plus de produits mais de solutions.

La digitalisation et la robotisation vont permettre des réductions de coûts pour les assureurs. Elles vont aussi alléger la charge administrative et rendre le personnel et les courtiers plus performants. Avec pour conséquence, une forte augmentation de la satisfaction des assurés.

Le robot ne va pas supplanter l'humain

Le métier d'assureur change donc sensiblement car les besoins des assurés évoluent. Qui aurait pensé, il y a quelques années, à assurer le co-voiturage, une trottinette, un vélo électrique, la responsabilité liées aux dommages occasionnés par un drone ou encore les actes de cybercriminalité ? En la matière, les assureurs ont développé toute une série d'initiatives concrètes pour faciliter le quotidien de leurs assurés. Nous renvoyons à la table ronde (en page 4) reprenant quelques initiatives concrètes et fort innovantes.

Mais quoi qu'il en soit, 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. En effet, les assureurs sont, par définition, tournés vers l'humain : ils se doivent d'être présent à tout moment à leurs côtés.

Les nouvelles technologies doivent leur permettent d'être plus réactif lors d'un dommage, LE moment-clé de la relation entre l'assureur et ses assurés.

Laurent Feiner

SOMMAIRE

TABLE RONDE
Quels sont les bénéfices de l'intelligence artificielle pour les assureurs et les assurés ? **04-08**

PAROLE DE VAINQUEURS…
2019 ..... **09**

LES TROPHEES DE L'ASSURANCE **10-21**

D'UN MONDE À L'AUTRE,
artificiellement intelligent **22**

CYBER RISK :
quels sont les grands défis pour le secteur de l'assurance ? **23**

Ours

SUPPLÉMENT PARU DANS LA LIBRE BELGIQUE – AVRIL 2019

IPM AD OPERATIONS
DIRECTEUR : HENRY VISART
RÉDACTION : : LAURENT FEINER - PAUL GROSJEAN
CONTENT MANAGER : CORINE LOOCKX - CORINE.LOOCKX@IPMGROUP.BE
COMMERCIALISATION : MURIEL STORRER, AIMES & CO
PREPRESS : FABRICE LIBEN / **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
La révolution technologique au service de la satisfaction du client

C'est peu dire que le secteur de l'assurance est en pleine révolution technologique. En 12 mois, les choses évoluent à une vitesse incroyable. A un tel point que notre table ronde de cette année a posé (quasiment) les mêmes questions que l'an passé. Comment les nouvelles technologies vont-elles changer le métier traditionnel de l'assurance ? Pouvez-vous présenter quelques innovations concrètes ? De toutes les réponses des représentants des compagnies, il ressort principalement que la digitalisation est un moyen, une opportunité mais pas un but. L'objectif reste la plus-value à apporter au client. Quoi qu'il arrive, dans le secteur de l'assurance, le contact humain reste primordial…

Edwin Klaps

Directeur du Courtage
AG Insurance

«Concilier la technologie avec l'humain pour mieux servir nos clients ensemble avec nos partenaires»

Comment les nouvelles technologies vont-elles changer le métier traiditionnel de l'assureur?

L'intégration des nouvelles technologies n'est pas un but en soi pour AG Insurance. Quelles qu'elles soient, elles doivent présenter une réelle plus-value pour nos clients. Ces dernières années, les besoins et habitudes des clients ont beaucoup évolué. Aujourd'hui, ils veulent que tout soit plus rapide et plus efficace. En même temps, ils attendent des réponses globales à leurs préoccupations. Il deviendra donc primordial à l'avenir de créer des synergies avec des partenaires, même s'ils sont parfois éloignés de nos activités classiques. Nous devons également penser aux évolutions sociétales: qui aurait pensé à la trottinette électrique ou à la voiture partagée il y a quelques années? Notre métier d'assureur classique doit donc s'adapter continuellement et une stratégie d'innovation est incontournable.

Aujourd'hui, déjà, les nouvelles technologies nous rendent de précieux services. Lors d'un accident de voiture, la technologie liée à la prise de photos permet d'immédiatement évaluer les coûts et d'effectuer rapidement un devis pour les réparations. Le data mining permet également d'analyser statistiquement les sinistres et de détecter des tendances: un algorithme vérifie alors si le cas proposé constitue la norme ou pas. Ces nouvelles technologies sont également au service de nos courtiers. Lors des récentes tempêtes de début mars, nous avons effectué plus de 500 expertises à distance. Via une application et la caméra d'une tablette ou d'un smartphone, le courtier et son client sont en contact visuel avec l'expert qui peut ainsi faire le constat à distance et directement estimer les dégâts. C'est un processus qui se déroule dans l'instantanéité et qui renforce notre valeur ajoutée et celle de nos courtiers. Dans le même esprit, nous avons également développé un outil grâce auquel aussi bien les courtiers que nos gestionnaires pourront réaliser très rapidement une estimation précise des dommages à un bâtiment. Finalement, la technologie nous offre également des nouvelles possibilités en matière de communication et de prévention; par exemple, pour envoyer des alertes de tempête à nos clients.

Quelques Innovations concrètes?

Outre l'expertise par vidéo, on peut citer l'exemple du scanner «grêle» qui permet d'accélérer sensiblement notre capacité à effectuer des expertises de voitures endommagées par une tempête de grêle. Nous avons aussi développé la «Digital souscription» (ndlr: souscription en ligne d'un contrat d'assurance) via les sites web de nos partenaires de distribution. Mais le client qui souhaite souscrire un contrat de manière plus traditionnelle peut bien évidemment toujours passer par un courtier ou par sa banque. Enfin, notre récent concept «Phil at Home» permet aux personnes âgées de rester plus longtemps à domicile. Là aussi, la technologie apporte une plus-value essentielle dans l'offre de services proposés.

Frank Helpers

Manager Products & Markets
Non-Life, Allianz Benelux

«Digitale mais humanisée, personnalisée et proactive, orientée services»

Comment les nouvelles technologies vont-elles changer le métier traditionnel de l'assureur?

Actuellement, l'intelligence artificielle est la tendance en vogue. La digitalisation, l'émergence des data et la manière de dialoguer avec le client sont les fils conducteurs principaux de cette évolution. Avec de profonds bouleversements attendus pour notre métier au niveau du marketing et la vente des produits, voire une personnalisation encore plus poussée des primes. Les processus vont également changer: le défi sera de les simplifier sensiblement. Il faudra également étudier comment appliquer ces changements numériques. Il faut par ailleurs garder à l'esprit que le métier de l'assurance demeure plutôt complexe avec, pour maillon essentiel, le courtier. Son rôle de conseiller est crucial pour donner au client une vue simplifiée du produit qu'il achète. Cela implique par ailleurs une réflexion sur la mission-même des courtiers et les outils nécessaires pour la mener à bien. Ces outils seront aussi davantage numériques et intégrés dans les nouveaux besoins. C'est la raison pour laquelle nous formons nos courtiers aux techniques digitales, tout en maintenant une certaine liberté pour le client final. Une grande partie d'entre eux nous indique en effet vouloir prendre certaines choses en main, raison pour laquelle nous avons également beaucoup travaillé pour être présents sur les réseaux sociaux et proposer des solutions mobiles.

De nos jours, le défi est de pouvoir contacter le client par le biais de canaux multiples et le marketing doit se positionner dans cette nouvelle donne. Quoi qu'il en soit, le conseil du courtier sera toujours essentiel, certainement au niveau des PME. Le client particulier est, quant à lui, généralement ambivalent: il veut agir lui-même mais souhaite quand même bénéficier de conseils personnalisés en direct. C'est une dualité que nous devons maîtriser. Aujourd'hui, grâce aux évolutions technologiques, on ne parle plus de produits mais de solutions. On distingue quatre axes: l'assistance en cas d'accident et la déclaration des sinistres, l'intelligence de type «Internet of Things» en connectant les objets aux assurés, les services comme par exemple la réparation en nature et l'efficacité digitale avec une interaction client/courtier en click-

call-face. Ainsi, nous investissons énormément dans les data qui constituent une aide précieuse pour encore mieux adapter la solution et le tarif aux besoins de la clientèle, en ligne avec son profil de risque.

Quelques innovations concrètes ?

Notre app «Allianz Bonus Drive» permet au client d'obtenir jusqu'à 50 % de réduction sur le prix de son assurance auto. Cette application détecte si le comportement de l'assuré au volant est exemplaire : elle permet de mieux anticiper les accidents et de rouler de manière plus défensive. Un concept similaire est développé pour l'assurance incendie connectée, pour laquelle la prévention se traduit par une réduction de la prime et un service de réparation facile via le smartphone.

Allianz met aussi l'accent sur la prévention digitale via-à-vis des clients professionnels en développant «Allianz CyberSafe». En complément au produit Cyber Plan, CyberSafe présente une approche globale des risques cybernétiques : prévention, produit d'assurance et assistance. Sur base de quelques questions, cet outil de prévention online permet d'établir un check-up des risques cybernétiques des entreprises. Un rapport compilant les résultats, le diagnostic des risques et les recommandations de prévention est envoyé par e-mail, ainsi qu'un lien vers un moteur de recherche avec nos courtiers partenaires.

Gunter Uytterhoeven

Chief Marketing Officer
AXA Belgium

«L'assurance de demain doit rendre la vie plus agréable à nos assurés»

Comment les nouvelles technologies vont-elles changer le métier traditionnel de l'assureur ?

Les nouvelles technologies sont devenues indispensables et ont un impact réel sur notre profession. Primo, la digitalisation de notre métier : l'objectif est de ne plus utiliser, à terme, du papier. Secundo, la digitalisation des processus : par exemple, via le remboursement automatique des dépenses médicales sur base des informations transmises directement par le prestataire. Et ce, sans papier. C'est déjà le cas pour les interventions de la mutuelle, mais pas encore pour celles des assureurs. Tertio, l'intelligence artificielle permet de mieux mesurer et d'évaluer les risques à assurer : les courtiers peuvent avoir accès à de nombreuses données et proposer ainsi des polices d'assurance encore mieux adaptées aux besoins de nos assurés, que ce soit en termes de mobilité, d'habitation ou dans tout autre domaine.

Les nouvelles technologies vont également nous permettre d'adapter nos produits et de travailler davantage «sur mesure» afin d'offrir la solution la plus adéquate pour le client. Les prix pourront ainsi s'adapter à la formule retenue. Etant donné que l'objectif d'une assurance est de mutualiser les risques, tout le monde y gagne. Bien évidemment, cela va complexifier le métier. C'est pour cela que nous allons recruter davantage de data scientists, à savoir des professionnels qualifiés de l'analyse des données.

Quelques innovations concrètes ?

Nous proposons actuellement la souscription d'assurances en ligne, notamment en incendie et en auto. Nous sommes également engagés dans une phase pilote liée à l'application WhatsApp : ce canal est de plus en plus utilisé par nos assurés et nous désirons davantage intégrer cette application au niveau de notre offre afin d'encore mieux comprendre le monde de nos assurés. Autre innovation : l'app Fixico qui compare les meilleurs ateliers de carrosserie de la région de l'assuré. Elle permet, en cas de sinistre auto, de proposer à nos assurés trois devis liés aux réparations… dans un délai de 24h ! Fixico travaille exclusivement avec des carrossiers qualifiés. L'assuré bénéficie par ailleurs d'une garantie de 2 ans sur les réparations de sa voiture. Pour les travaux domestiques, AXA Homecare met à disposition un spécialiste prêt à effectuer une prestation rapidement, correctement et de manière professionnelle. Un simple coup de téléphone, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, permet de fixer rapidement un rendez-vous. Le diagnostic à distance détermine le type d'intervention nécessaire. Au niveau des PME, «Bizzlink» permet au courtier de remettre une offre instantanée via son Ipad… pour 14 produits différents.

Marc Schraepen

Head of Services
Center Ethias

«Offrir des services et produits innovants pour mieux répondre aux besoins de la clientèle»

Comment les nouvelles technologies vont-elles changer le métier traditionnel de l'assureur ?

Aujourd'hui, la digitalisation n'est plus considérée comme un danger mais plutôt comme une réelle opportunité. Le Digital est le prolongement de l'essence-même de l'assureur direct, c'est-à-dire en lien le plus

direct et immédiat possible avec le client. Les nouvelles technologies étant nombreuses, il faut faire des choix. Et pour ce faire, nous nous laissons guider, d'une part, par l'expression des besoins de la clientèle et, d'autre part, par la valeur que cette innovation va lui apporter. Nous vivons dans un monde hybride où une partie de la clientèle s'est tournée vers le digital et une autre partie est encore restée traditionnelle dans son mode de fonctionnement. Mais la plupart combinent en réalité les deux mondes, en passant allègrement d'un contact humain à une solution digitale et vice versa. Nous préférons donc parler de «phygital», contraction entre les mots physique et digital. En effet, l'assurance restera toujours une question de confiance que la technologie digitale ne peut synthétiser à elle seule. Le contact avec le client reste très important: chacun de nos choix technologiques respecte ses besoins et priorités. D'autre part, le métier d'assureur change sensiblement mais sa philosophie reste identique. Ce sont les besoins qui évoluent. Citons, entre autres, les nouvelles technologies au service de la lutte contre la cybercriminalité. La manière de souscrire un contrat évolue également: pour certains produits, le client privilégie le «self-service»: il faut donc pouvoir répondre à ses besoins et être à la fois omni- et cross-channel. La qualité indéniable de l'assureur direct, doublé des atouts du digital, est d'être aux côtés de son client là où il le veut, quand il le veut et comme il le veut (ATAWAD – Any Time, Any Where, Any Device).

Quelques innovations concrètes?

La combinaison de l'ensemble de ces éléments demeure complexe. Chez Ethias, nous n'imposons rien au client même si nous remarquons des préférences ou changements d'habitudes. Par exemple, l'assurance pour les locataires est généralement souscrite en ligne mais elle peut également être souscrite via nos contact centers ou encore auprès d'un de nos bureaux. La gestion des sinistres fait aussi appel aux nouvelles technologies. Notre métier est également davantage axé vers la prévention: épargner à l'assuré un sinistre a encore plus de valeur qu'une gestion de sinistre efficace. A ce titre, nous proposons divers services (avis de tempête…) via des app. En travaillant avec d'autres partenaires, nous développons de nouvelles expériences. Les datas et la manière de les utiliser deviennent de plus en plus importantes. Enfin, notre métier étant centré sur l'humain, nous avons un rôle très important à jouer au niveau de notre responsabilité sociétale: entre autres, nous aidons les assurés, victimes d'un accident, à accélérer leur réinsertion professionnelle.

Michel Kennis

CIO Europ Assistance

«Nos clients au centre de nos développements digitaux»

Comment les nouvelles technologies vont-elles changer le métier traditionnel de l'assureur?

La transformation digitale est importante dans notre métier. A titre d'exemple, il est aujourd'hui possible de contracter une assurance directement via notre site web. Nous fournissons également de l'assistance via les app ou Internet. En développant ces nouveaux canaux, nous mettons systématiquement le client au centre du processus. Nous étudions au cas par cas ce que l'intelligence artificielle peut apporter de concret. Si le digital est devenu un outil essentiel, nous devons également penser à certains clients qui sont réticents à utiliser ces nouvelles technologies. Aujourd'hui, la digitalisation profite à l'ensemble de nos clients. Nous réfléchissons dès lors à la manière de combiner les différents processus digitalisés et nous travaillons avec d'autres partenaires afin d'échanger nos idées. Cela ouvre des portes et permet de développer de nouveaux produits. De nouvelles perspectives enrichissantes s'offrent à nous.

Quelques innovations concrètes?

Nous proposons une alternative digitale à tous nos clients (ou prospects) qui désirent souscrire un contrat: le sinistre peut également être déclaré et géré entièrement en ligne. Nous mettons également à disposition de nos clients une app pour le dépannage technique de leur véhicule: en cas de panne, nous leur proposons un réseau de dépanneurs avec lequel nous travaillons régulièrement. C'est un gage de qualité. Cette app est très pratique. Elle indique, par exemple, l'heure d'arrivée du dépanneur et précise si un taxi doit être commandé. L'app est très facile à utiliser et les différentes étapes sont clairement définies. Par ailleurs, dans le domaine automobile, nous avons développé un agent virtuel. Il s'agit d'un robot ayant la capacité de poser toute une série de questions pour identifier la plaque d'immatriculation ou le lieu où le véhicule se trouve précisément. Si le dialogue devient trop compliqué pour le client, l'option «Exit» lui permet d'être redirigé vers un opérateur. Un chatbot, présent sur notre site Internet, permet de dialoguer avec nos clients ainsi que de répondre rapidement à leurs questions et leurs attentes.

Johan Guelluy

CIO Generali Belgium

«Simple, transparente, digitale, avec le service du courtier»

Comment les nouvelles technologies vont-elles changer le métier traditionnel de l'assureur?

Les nouvelles technologies ont un impact positif pour le consommateur. L'intelligence artificielle est de plus en plus utilisée: on gagne ainsi en efficacité mais également en temps. Les nouveaux process développés sont bénéfiques, tant pour le client que pour le courtier. Aujourd'hui, tout est plus rapide. A titre d'exemple, dans le secteur automobile, Generali Belgium a lancé l'an dernier une première en Europe: le Generali Quick Quote Car. Cette application permet au courtier de calculer la prime d'une assurance auto sur base d'une photo du véhicule à assurer. Concrètement, le courtier prend - avec l'accord du client - une photo du véhicule à assurer, l'introduit dans l'app et indique l'âge du conducteur. Par géolocalisation et identification de la plaque d'immatriculation, l'app calcule la prime annuelle sur base des caractéristiques exactes du véhicule et de plusieurs autres paramètres.

Une telle assurance basée sur les technologies nouvelles constitue un défi très important pour les actuaires. Mais, en croisant les diverses informations en notre possession, nous sommes certains d'offrir au client l'offre la plus précise et, donc, ... le prix le plus juste pour son assurance.

Quelques innovations concrètes?

Notre objectif est de continuer à innover. Le même principe est aujourd'hui développé pour l'assurance habitation. Le Generali Quick Quote Home, lancé en mars 2019, est une première mondiale. Dans les 60 secondes, le courtier reçoit une offre tarifaire incendie précise sur la base d'une photo de la maison à assurer. Les avantages sont multiples: la prise de photos est simple, la charge administrative est réduite et le client obtient immédiatement une offre personnalisée. Avec ce nouveau type d'assurance, l'humain n'est pas remplacé par la machine: je préfère évoquer la notion «d'intelligence augmentée». On donne aux courtiers des outils supplémentaires afin qu'ils puissent encore mieux servir leurs clients.

Sophie Misselyn

Membre du Comité de Direction Groupe P&V

«Plus humaine, simple et mieux adaptée aux besoins de nos assurés»

Comment les nouvelles technologies vont-elles changer le métier traditionnel de l'assureur?

Le monde de l'assurance est en pleine transformation mais le cœur de notre métier reste toujours le même: aider les clients, vérifier s'ils sont bien assurés et les rassurer. Les demandes des clients évoluent sans cesse et les nouvelles technologies nous offrent aujourd'hui des opportunités pour les satisfaire et proposer les assurances qui soient les mieux adaptées à leurs modes de vie. La technologie doit également nous aider à exécuter des tâches répétitives, ce qui permet à nos collaborateurs et aux intermédiaires de se focaliser sur leur rôle de conseiller.

Dans notre secteur, nous sommes par définition tournés vers l'humain. C'est une valeur essentielle, un aspect incontournable de notre métier d'assureur. Nous devons être là quand le client a besoin de nous: les nouvelles technologies nous permettent de l'aider très rapidement après un sinistre, qui est le moment de vérité pour un assureur vis-à-vis son client. Et là où la technologie a permis de faire des énormes progrès en terme de rapidité, le facteur humain reste primordial pour faire la différence et de rassurer le client. Et c'est là que le rôle de l'agent ou du courtier est essentiel. Les évolutions technologiques nous permettent d'enrichir notre offre et de proposer de nouveaux produits, en augmentant la réelle valeur ajoutée de l'humain.

Quelques innovations concrètes?

Lorsqu'un sinistre survient, l'intervention doit être rapide. Le premier souci, c'est d'aider le client à retrouver la situation d'avant-sinistre au plus vite. C'est le rôle de notre assistance 24/7. Ensuite, nous mettons à disposition des courtiers et agents des outils digitaux qui leur permettent de chiffrer les dégâts et de rembourser un client très rapidement.

Un autre exemple, qui va au-delà du rôle classique d'un assureur: nous avons développé la plateforme «Fixiteasy», qui permet de faire faire des réparations dans et autour de la maison qui ne sont pas couvertes par un contrat d'assurances. Comme, par exemple, la réparation d'un robinet qui fuit. En quelques clics, sur la plateforme fixiteasy.be, l'utilisateur peut trouver un réparateur près de chez lui (qui le contacte en maximum 30 minutes) et le prix de l'intervention est directement affiché. Les réparations sont garanties un an. Nous travaillons avec des professionnels qui ont été sélectionnés pour leurs compétences et leur réactivité. Tout le monde peut accéder à cette plateforme (que l'on soit assuré chez nous ou pas).

Un autre exemple, qui illustre la volonté de P&V de stimuler une conduite sûre: grâce à un boîtier connecté et une application mobile, un jeune conducteur client de P&V peut suivre ses performances. Il est conscientisé sur sa conduite, est averti de ses éventuelles erreurs et est ainsi encouragé à s'améliorer de jour en jour. Via l'application, le jeune pourra consulter ses résultats après chaque trajet: par exemple, sa vitesse moyenne, ses excès de vitesse ou encore ses accélérations, freinages et virages brusques. Sur une carte, le jeune pourra visualiser les tronçons sur lesquels il a été performant et ceux sur lesquels il peut encore s'améliorer. Et, de surcroît, ce boîtier permet de sauver des vies: lorsque le système enregistre un impact ayant provoqué l'arrêt du véhicule, un message est envoyé vers un service d'assistance chargé d'intervenir auprès de l'assuré.

Au final, l'objectif est de toujours mieux servir le client.

PAROLES DE VAINQUEURS…

Ce 24 avril a eu lieu la remise de la 15ème 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 et professeur honoraire à l'ICHEC, Directeur de la REACFIN Academy.
- **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).
- **Katrien De Cauwer,** Partner Insurance & Actuarial Services, Ernst &Young.
- **Laurent Feiner**, Journaliste, Administrateur délégué Decavi.
- **Yves Thiery**, Professeur invité à l'Université d'Anvers.
- **Britt Weyts**, Professeur à l'Université d'Anvers.
- **Lievin Villance**, Maître-Assistant à la Haute Ecole Francisco Ferrer (Institut Cooremans) et Coordinateur de la section Assurances.
- **Filip Galle**, Administrateur FVF (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen).

Cette manifestation bénéficie en outre du soutien d'Assuralia et s'appuie sur des partenaires de choix dans le secteur, à savoir : Axis, Comarch et EY.

Une telle initiative suscite bien évidemment l'émulation parmi les assureurs en mettant en valeur notamment l'innovation et la créativité des produits (pour plus d'informations sur les critères utilisés, nous renvoyons au site www.decavi.be).

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, assurance pour locataire et copropriété
- **MA VOITURE :**
Assurances R Auto, Omnium et Protection juridique
- **MA MOTO**
Assurance Moto
- **MON VELO**
Assurance Vélo
- **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 Accident du Travail
- **MON PACKAGE :**
Concept qui permet de regrouper ses différentes assurances

Les 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 profit pour les assurés que nous sommes !

(*) toute l'info sur www.decavi.be

Olivia Henrot
Manager Customer Solutions Mobility, AXA Belgium

MA VOITURE
Responsabilité civile Auto

Axa Belgium - Confort Auto

Forte de ses nombreux services de protection et d'assistance, notre Responsabilité Civile Auto est pensée pour correspondre à chaque assuré avec notamment :

- Le '**Joker for You**' qui protège la prime responsabilité civile d'une augmentation après un sinistre en tort et ce, aussi longtemps que le Joker est attribué.
- Un **tarif réduit** pour ceux qui roulent peu et ceux qui mettent l'accent sur leur sécurité en privilégiant les véhicules dotés de systèmes d'aide à la conduite.
- **Une assistance étendue** en cas d'accident : remorquage, accompagnement des occupants du véhicule au domicile ou vers la destination prévue, le suivi du dépanneur, etc.
- La mise à disposition d'**une seule et même voiture de remplacement** pendant toute la durée des réparations pour un maximum de 30 jours.
- **La garantie EURO+** : en cas d'accident de la circulation en droit en Europe, AXA avance la plupart des sommes dues et paie aussi une indemnité complémentaire pour que l'assuré bénéficie d'une indemnité semblable à celle qu'il aurait eue en Belgique si l'accident s'y était produit.
- **La garantie BOB** qui indemnise les lésions corporelles du BOB ainsi que les dégâts occasionnés au véhicule de l'assuré lorsque le BOB est à son volant et provoque un accident en tort.

Enfin, AXA a considérablement étendu son **volet Assistance** avec des prestations pouvant être souscrites en complément de nos assurances Auto :

- l'extension de la garantie assistance à l'étranger de 3 mois à 6 mois ;
- une assistance spécifique pour les véhicules électriques ;
- une indemnisation pour les frais d'hôtel ;
- des options payantes pour un séjour sans soucis à l'étranger : Car Travel, Car Travel XL et People Travel.

Avec notre Responsabilité Civile Auto, nous avons choisi d'aller bien au-delà d'une assurance de base «légalement obligatoire» en y incluant une multitude de services qui accompagnent nos clients dans leur quotidien.

Cindy Tans
Product Manager Mobility, AXA Belgium

MA VOITURE
Dégâts matériels Auto

Axa Belgium - Confort Auto

«L'assurance auto qui bouge avec vous». Voilà la devise de notre assurance auto qui se veut simple, flexible et sur-mesure pour répondre aux divers besoins de nos clients.

En plus de bénéficier d'une protection optimale de son véhicule, le client peut, en fonction de son budget et de ses envies, personnaliser certains aspects de cette assurance tels que le montant de sa franchise ou la durée de sa dégressivité.

Mais ce n'est pas tout. Dans le cadre de notre offre **Confort Auto**, l'omnium a récemment étendu ses garanties qui incluent à présent :

- la couverture des dégâts causés par les **rongeurs** (sans franchise) ;
- les **dégâts et vol des câbles de charge** des voitures électriques & hybrides (sans franchise) ;
- en cas de perte totale du véhicule et si l'indemnité versée ne parvient pas à couvrir le montant du prêt à rembourser à la banque, AXA indemnise la différence (à concurrence de la valeur assurée du véhicule).

Bien entendu, selon le profil du client et/ou l'âge de son véhicule, notre offre se fait flexible en proposant de nombreuses variantes de cette garantie «Protection du véhicule» : omnium, omnium 24+, mini-omnium, etc.

Enfin, et toujours dans cette volonté de proposer une offre qui lui corresponde, nous avons créé deux **alternatives** à l'omnium qui permettent à notre client :

- d'ajuster la protection du véhicule en la limitant aux dégâts causés par les forces de la nature (grêle, tempête, inondation, etc.) avec **Nature Protect** ;
- **d'étendre sa protection avec l'Omnium XL** qui prévoit une couverture des pertes indirectes (par exemple, le siège auto pour enfant), une extension de l'indemnisation des bris de vitre, la prise en charge de la perte des clés et des frais de vétérinaire si le chien ou le chat de l'assuré est blessé dans un accident couvert.

Ainsi, c'est une assurance personnalisable à souhait et à l'écoute des besoins du marché belge qui a séduit le jury cette année !

Harry Michel
Manager PJ, Arces

MA VOITURE
Protection juridique auto

Arces - Assurance Protection juridique auto L'article 1

La Protection juridique Auto Article 1 d'Arces au septième ciel !

L'argument est implacable sur le marché de la Protection juridique. Vous trouvez de meilleures conditions d'intervention dans le cadre du règlement de votre sinistre que celles offertes par Arces ? La marque aux 750.000 polices PJ aligne ses conditions ! Arces est d'ailleurs la seule à proposer une telle garantie sur le marché belge, sous le nom d'Article 1. Dès lors, on comprend mieux pourquoi la Protection juridique Auto Article 1 vient à nouveau de remporter le trophée Decavi de la meilleure Protection juridique Auto du marché belge. Pour la septième fois consécutive.

Toutefois, les atouts de cette Protection juridique ne se limitent pas qu'à ce label. Flexibilité et accessibilité sont également au rendez-vous. En effet, sa déclinaison en trois formules, classique, famille ou flotte, a été imaginée pour répondre parfaitement aux besoins de l'assuré, dans sa vie privée ou professionnelle. Tout en respectant le portefeuille.

A titre d'exemple, la formule famille sans franchise, qui couvre le souscripteur du contrat et tous les membres de son foyer pour tous leurs véhicules, propose la prime la plus compétitive du marché, à couverture égale avec le meilleur concurrent.

Sur le marché de la PJ, Arces se distingue enfin par son service orienté client. Une solution rapide et pragmatique est proposée au client en toutes circonstances, qu'il s'agisse de l'assuré ou de l'intermédiaire en assurance. Ainsi, une communication relative à un dossier de sinistre reçoit une réponse dans les deux jours ouvrables : un autre label de qualité baptisé J+2. Via l'application, les intermédiaires accèdent 24/7 à l'ensemble de leurs dossiers sinistres et à la totalité du contenu du dossier. Vous avez dit excellence ?

Sarah Zarour
Responsable Service Protection Juridique Auto, Aedes

MA VOITURE
Protection juridique auto

Aedes - Pn1 PJ Auto

La Pn1, faites confiance à l'originale !

Elue meilleure assurance protection juridique auto du marché, la Pn1 développée par Aedes (agence de souscription dont le risque est assuré par MGA ou AXA) répond en tous points aux besoins des assurés et aux attentes des courtiers.

La Pn1, c'est le meilleur tarif garanti, 3 formules de couverture (véhicule, famille et flotte), les meilleures conditions générales et la meilleure gestion en cas de sinistre.

Aedes s'aligne, en effet, à première demande sur toute police d'une autre compagnie en Belgique présentant un règlement plus étendu du sinistre dans le cadre d'une protection juridique auto.

En ce qui concerne la gestion sinistre, Aedes est la seule société capable de garantir d'une part, qu'un nouveau dossier est ouvert dans les 2 heures suivant la réception de la déclaration du sinistre et d'autre part, que toute question dans un dossier est traitée dans les 24 heures (le «J+1») par une équipe de juristes spécialisés basés à Namur et à Oudenaarde.

Faire confiance à Aedes, c'est faire confiance à une PME animée de valeurs, d'envie, d'enthousiasme. Que ce soit en protection juridique, en assurances auto, vélo ou encore en couverture incendie, Aedes propose une qualité de services unique, des produits extrêmement simples et une gestion professionnelle, humaine, personnalisée.

Vous souhaitez soutenir une PME en pleine croissance, une PME qui privilégie l'emploi local, le circuit court, une PME qui place les courtiers et leurs assurés au centre de ses préoccupations ? Vous souhaitez bénéficier de la meilleure protection juridique du marché ? Faites confiance à Aedes, l'innovateur d'assurances qui travaille pour vous ! Vous verrez, ça change tout…

Plus d'infos sur www.aedessa.be

Bertrand Roosen
Directeur Marketing IARD,
AG Insurance

MA MOTO
Assurance Moto

AG Insurance - Assurance Moto

AG Insurance propose une gamme étendue de garanties spécifiques et complètes pour couvrir les motocyclistes et leurs motos.
Notre assurance RC pour motocyclistes se base sur notre RC pour automobilistes, avec une série d'avantages uniques : une assistance en cas d'accident ou de crevaison, le service hors pair d'AG Team, la possibilité de compléter la police par des garanties sur mesure pour l'assuré, pour sa moto, etc.

Nombreuses garanties complémentaires

De nombreuses garanties complémentaires sont également proposées :

- La Top Véhicule Moto : omnium complète spécialement conçue pour la protection de la moto, avec 6 mois sans dégressivité et franchise au choix.
- Le Pack Moto+ : un complément idéal à la Top Véhicule Moto (18 mois sans dégressivité, une indemnisation des lésions corporelles et même des accessoires de la moto).
- L'assurance Globale Accidents de la Circulation : une assurance pour toute la famille. Elle couvre le motocycliste et son passager éventuel, mais aussi les autres membres de la famille en tant que piétons, cyclistes, automobilistes ou passagers automobiles.
- La Top Assistance : une assistance très complète, disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 pour le client, sa moto et sa famille, en Belgique et à l'étranger.
- L'assurance Protection Juridique Moto : l'indispensable pour quiconque ! Les frais de procédure sont pris en charge jusqu'à 50.000 EUR.

Pack OmniMobility

Important : outre l'offre en Moto, il y a aussi le Pack OmniMobility. Un pack adapté aux cyclistes et utilisateurs de nouveaux engins de déplacement (vélos électriques, gyropodes, monoroues, e-step, Segway, etc.).

Thierry Ronvaux
Administrateur-délégué, Aedes

MON VELO
Assurance vélo

Aedes - PVélo

Avec la PVélo, roulez couvert en toutes circonstances !

Elue meilleure assurance vélo du marché, la PVélo caractérise à elle seule l'ADN d'Aedes (agence de souscription dont le risque est assuré par MGA ou AXA) : originalité, innovation et simplicité.

La PVélo, c'est une couverture complète se déclinant à travers 4 garanties pouvant être souscrites séparément : l'Omnium Vélo pour les dégâts matériels et le vol, la RC Vélo pour couvrir responsabilité civile du cycliste, l'Individuelle Cycliste pour assurer les dégâts corporels et, enfin, la Protection Juridique pour tous les litiges impliquant le vélo.

En ce qui concerne la garantie Omnium, Aedes garantit à ses assurés la meilleure couverture grâce à la «Clause Cannibale» qui permet de s'aligner, à première demande, sur toute police vélo d'une autre compagnie en Belgique qui présenterait un règlement plus étendu dans le cadre d'un sinistre omnium vélo.

Mais la PVélo, c'est bien plus qu'un produit d'assurance. Aedes se positionne et apporte en effet une solution à la mobilité douce. A côté de tous les types de vélos présents sur le marché, la PVélo couvre également tous les nouveaux engins de déplacement qui fleurissent au fil des jours et des semaines dans les paysages urbains.

Avec la PVélo d'Aedes, vous profitez non seulement d'un tarif attractif, des meilleures conditions générales mais également de la meilleure gestion en cas de sinistre. Aedes met en effet un point d'honneur à offrir le meilleur service aux courtiers et aux assurés.

Plus d'infos sur www.pvelo.be

Koen Verdoodt
Directeur Marketing - Segment Particuliers, AG Insurance

MON HABITATION
Assurance Incendie
(multirisques habitation - risques simples)

AG Insurance - Top Habitation

La Top Habitation, solution complète pour l'assurance des habitations en cas d'incendie, de dégât des eaux, de catastrophe naturelle et beaucoup plus, reste la référence par excellence sur le marché.
Les atouts de cette assurance de base étendue :

- L'assistance 24 h/24 qui donne à l'assuré la tranquillité d'esprit si son habitation subit des dommages.
- Le règlement performant et rapide en cas de sinistre. L'assuré a le choix entre différentes possibilités. Il peut choisir la réparation en nature et dans ce cas, il ne doit rien payer (pas de franchise), AG Insurance organise la réparation. Ou il peut opter pour le remboursement de l'entièreté du montant du sinistre. Le client peut alors décider de réparer ou d'organiser les réparations lui-même ou même de ne pas effectuer les réparations dans l'immédiat.
- Des frais remboursés même sans sinistre : par exemple, les frais de recherche et de réparation de fuites de gaz.
- Les biens professionnels (matériel et marchandises) qui se trouvent temporairement dans l'habitation assurée et qui sont destinés à un métier, exercé à une autre adresse, sont aussi assurés.

Avec cette assurance incendie, l'assuré opte pour des garanties selon le principe du «Tout est couvert sauf…». Tous les dégâts possibles pour chaque garantie incluse dans le contrat sont couverts, hormis quelques exceptions.

Economie de partage couverte

La Top Habitation couvre, en outre, automatiquement les activités d'économie de partage de l'assuré : qu'il soit locataire ou bailleur, qu'elles soient gratuites ou payantes et qu'elles aient lieu par l'intermédiaire ou non d'une plateforme de partage :

- couverture du vandalisme et des dégâts locatifs causés par l'un des hôtes ;
- couverture du vandalisme ou des dégâts locatifs causés au bâtiment ou au mobilier, en cas de location temporaire de la résidence (ou même d'une chambre) via Airbnb, par exemple ;
- couverture des dégâts au logement de vacances loué ou aux meubles qui s'y trouvent, des frais de serrurier en cas de perte de clés.

De plus, l'assuré peut choisir d'étoffer sa Top Habitation selon ses besoins spécifiques et souhaits grâce aux nombreux packs : le Pack Habitation & Assist+, le Pack Vol+, le Pack Jardin, le Pack Piscine, etc.

Jessica Lion
Head of Customer Solution & Innovation, Ethias

MON HABITATION
Assurance Incendie Locataire

Ethias - Assurance locataire

L'assurance locataire d'Ethias : élue, pour la 4ème année consécutive, meilleur contrat d'assurance pour les locataires !

L'assurance locataire est obligatoire en Wallonie depuis le 1er septembre 2018 et en Flandre depuis le 1er janvier 2019. Cette assurance habitation est destinée à couvrir la responsabilité civile du locataire.

Une friteuse qui prend feu et provoque un incendie qui se propage au voisinage, une vitre brisée, des dégâts des eaux provoqués par un robinet resté ouvert… sont autant d'exemples de situations pour lesquelles la responsabilité du locataire peut être engagée. Il sera donc dans l'obligation de payer les frais de réparation, il est donc important d'être bien assuré.

Pour la quatrième année consécutive, Ethias remporte le trophée Decavi de la meilleure assurance locataire ! En effet, Ethias propose une assurance Locataire à un prix particulièrement accessible de 13,27 EUR par mois (loyer de maximum 1.377 EUR) couvrant la responsabilité locative mais également le contenu et la protection juridique en cas de périls tels que l'incendie, la tempête, les dégâts des eaux ou le bris de vitrage.

De plus, dans l'objectif de sans cesse améliorer ses contrats et de répondre au mieux aux besoins de ses clients, Ethias n'applique plus de franchise, depuis le 1er août 2018, pour son assurance incendie locataire & propriétaire. Un vrai avantage financier pour le client ! Par ailleurs, une option vol & vandalisme est également proposée. L'assurance locataire d'Ethias va encore plus loin, puisqu'elle prend également en charge l'indemnité de relocation lors de la rupture anticipée du bail : jusqu'à 3 mois de loyer lorsque le locataire quitte son logement au cours des trois premières années de son bail à la suite d'une perte d'emploi, d'un décès, d'un divorce ou de la fin d'une cohabitation légale. En toute circonstance, Ethias reste solidaire de ses assurés.

Profitez, vous aussi, des avantages de l'assurance locataire d'Ethias et recevez 2 mois gratuits la première année en la souscrivant en quelques clics sur ethias.be/locataire ou en composant le 04/220.30.30 pour plus d'infos.

Thierry Van der Straeten
Administrateur délégué-CEO,
I.B.I.S. Insurance

MON HABITATION
Assurance Incendie
(copropriétaires)

I.B.I.S. Insurance (agence de souscription) - produit «COCOON of I.B.I.S.»

Proposée par l'agence de souscription I.B.I.S. Insurance, «COCOON of I.B.I.S.» est une vraie «Tous Risques Sauf», ce qui veut dire que tout est couvert sauf ce qui est exclu. Et la liste des exclusions est réduite à sa plus simple expression.
Seule condition pour en bénéficier : l'existence de 2 copropriétaires, sans exigence d'un nombre minimum d'étages ou de capitaux minimaux.
Les caractéristiques les plus significatives du produit «COCOON of I.B.I.S.» sont :

- une définition très large de la couverture de l'immeuble incluant les annexes, les dépendances séparées ou non ainsi que les trottoirs, piscines, signalisations, cours et clôtures ;
- une couverture tempête sans limite minimale ou maximale de vitesse du vent ;
- en dégâts des eaux, pas d'exclusion ni de limite d'intervention ;
- ajout de la garantie de 3 garages supplémentaires même si ils ne sont pas à l'adresse de l'immeuble.
- une couverture des dégradations immobilières suite à un vol ou une tentative de vol jusque 15.000€
- montants couverts en cas de graffiti et tags jusqu'à 12.500€ ;
- par extension, le logement étudiant est couvert partout dans l'Union Européenne ;
- extension villégiature, partout en Belgique, pour des fêtes et des réunions familiales ;
- une couverture des pertes indirectes à concurrence de 5%… sans surprime ;
- vandalisme et dégradations immobilières : indemnisation jusque 25.000€, y compris les graffitis ;
- contenu des parties communes couvert jusque 12.500€ ;
- indemnisation complémentaire des frais indirects du syndic et/ou du Conseil de Copropriété jusque 2.500€ ;
- couverture de la RC Immeuble et ascenseurs ainsi que de la RC vis-à-vis des tiers SANS surprime ;
- intégration dans la formule d'une protection juridique spécifique aux copropriétés pour couvrir, par exemple, le copropriétaire qui ne paie pas sa participation aux charges ;
- intégration possible d'une assurance locataires mauvais payeurs au profit du bailleur copropriétaire ;

Tous les détails sur le produit «COCOON of I.B.I.S.» sont disponibles via le site www.ibis-insurance.be
La combinaison du produit «COCOON of I.B.I.S.» distribué par notre réseau de courtiers indépendants et professionnels et géré en production et sinistres par I.B.I.S. Insurance vous donne la garantie absolue du meilleur rapport qualité-prix sur le marché belge.

Jessica Lion
Head of Customer Solution & Innovation, Ethias

MA RESPONSABILITÉ
Assurance RC Vie privée

Ethias - Ethias Familiale

L'assurance familiale d'Ethias couronnée pour la 9ème fois !

Bien que l'assurance familiale ne soit pas obligatoire, elle constitue une assurance indispensable pour tout un chacun, avec ou sans enfants, avec ou sans animaux domestiques !

L'assurance familiale intervient financièrement si vous, un membre de votre ménage ou même votre animal domestique êtes responsables d'un dommage causé à autrui dans le cadre de la vie privée. Votre responsabilité peut être engagée dans de très nombreux cas : votre chien mord le voisin et ce dernier se retrouve en incapacité de travail pendant plusieurs semaines ; vous rendez visite à un ami et vous asseyez par mégarde sur ses lunettes qui se brisent ; votre enfant circule à vélo et endommage une voiture en stationnement … Et il existe encore bien d'autres situations où votre responsabilité ou celle de votre ménage peut être engagée avec des conséquences financières qui peuvent s'avérer très importantes.

L'assurance familiale d'Ethias a encore été améliorée en 2018 pour répondre aux nouveaux besoins des clients en termes de mobilité. Elle couvre désormais automatiquement et gratuitement tout dommage corporel et/ou matériel causé à un tiers à l'occasion de l'utilisation d'engins de déplacement dits de mobilité douce jusqu'à 45 km/h, tels que les vélos, vélos électriques (avec ou sans aide au pédalage), gyropodes (segways), monocycles, hoverboards, trottinettes électriques, chaises roulantes électriques, pour autant que ces engins ne requièrent pas d'immatriculation. Il s'agit là d'une extension de garantie gratuite très opportune dans la mesure où ces engins motorisés requirent une assurance responsabilité civile obligatoire au même titre qu'une voiture ou une moto !

Pour la 9ème fois, Ethias remporte le trophée Decavi de la meilleure assurance familiale ! Manifestement, un succès qui ne se dément pas avec le temps. Ce prix lui est décerné en raison de l'étendue et de la qualité des garanties offertes, le tout proposé à un prix compétitif. Protégez-vous dès maintenant, vous et votre famille, en souscrivant en un clin d'œil l'assurance familiale d'Ethias sur www.ethias.be/familiale ou composez le 04/220.30.30 pour plus d'infos.

Valérie Kriescher
Head of Non-Life Underwriting,
Ethias

MON ENTREPRISE
Assurance contre les accidents du travail

Ethias - Accident du travail

L'assurance accidents du travail est une assurance obligatoire pour tout employeur du secteur privé et est facultative pour les institutions publiques, lesquelles sont majoritairement assurées auprès d'Ethias.

Qui n'a pas un ami qui s'est blessé sur son lieu de travail ? On pense à l'employé qui chute dans les escaliers avec pour résultat une jambe cassée. Au contremaître qui se retrouve amputé d'une main suite à une manipulation malencontreuse d'une machine. Mais aussi à toutes les personnes qui se déplacent pour se rendre sur leur lieu de travail et qui subissent un accident de circulation avec des lésions corporelles.

Toutes les conséquences de ces lésions corporelles sont indemnisées par l'assureur accidents du travail. Sur l'ensemble des victimes qui subissent un accident dans le cadre ou sur le chemin de leur travail, une minorité d'entre eux n'a vraiment pas eu de chance. Avant, ces victimes avaient une vie, elles travaillaient, elles avaient un métier : ardoisier, mécanicien, électricien, conducteur de machines, employé ou encore cadre. Plongées dans un mode hyper-médicalisé, il va falloir les aider à reconstruire leur vie.

L'humanisme et l'engagement sont des valeurs fondamentales pour Ethias. Aucune victime ne doit se sentir inutile ou mise à l'écart. Or, pour certaines d'entre elles, la reprise du travail s'apparente à un vrai parcours du combattant.

Sur la base de ces constats, Ethias propose un programme d'accompagnement et de réinsertion professionnelle unique en Belgique. En partenariat avec Prorienta et Emino, spécialistes de la réinsertion, un projet professionnel est mis en place avec pour objectif la reprise du travail soit auprès de son employeur, soit si cela s'avère impossible, auprès d'un autre employeur que nos partenaires se chargent de trouver.

Par ailleurs, Ethias veut rendre l'assurance plus simple en prenant en charge directement par voie digitale les frais de pharmacie et de kinésithérapie des victimes. C'est pour toutes ces raisons qu'Ethias vient de décrocher un trophée Decavi pour son produit « accident du travail » !

Pour plus d'info sur notre produit accidents du travail, consultez notre site internet ou composez le 04/220.81.72.

Lode Descamps
Directeur Marketing IARD-
Segment Entreprises,
AG Insurance

MON ENTREPRISE
Package PME

AG Insurance - Modulis

Regrouper toutes ses assurances professionnelles non vie en un seul dossier

Chez AG Insurance, les clients business peuvent regrouper leurs assurances non-Vie en un seul dossier. Pour bénéficier de Modulis, le dossier doit regrouper au minimum 2 contrats de base dans 2 domaines d'assurance différents (par exemple : véhicules automoteurs et Incendie). Aucun minimum de prime n'est requis.

Découvrez les différents avantages :

- Le Bonus Modulis : sous certaines conditions, le client récupère chaque année 10 % de sa prime globale Modulis.
- Fractionnement gratuit de la prime : paiement annuel, semestriel, trimestriel, voire même mensuel moyennant une domiciliation.
- Clause « 30 % » unique sur le marché pour la Top Commerce, la Formule RC et la Formule 24. Si l'activité complémentaire d'un assuré ne représente pas plus de 30 % du chiffre d'affaires de son activité principale, son assurance la couvre également.
- Des packs dédiés avec des garanties spécifiques à l'activité professionnelle : le Pack Modulis Salon de Coiffure, le Pack Modulis Boulanger - Pâtissier, le Pack Modulis Magasin d'alimentation ou encore par exemple le Pack Modulis Restaurant.

Modulis est une vraie référence sur le marché, avec plus de 100.000 clients qui en sont la preuve !

AG Insurance mise avant tout sur une prestation de services de qualité, afin de servir les clients de manière optimale, de les indemniser 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.

Birgit Hannes
Chief Commercial Officer et
Membre du comité de direction,
DKV Belgium.

MA SANTÉ
Assurance Soins de santé

DKV Belgium - DKV Hospi Flexi

DKV Belgium, leader sur le marché des assurances soins de santé privées, remporte pour la 15e année consécutive le Trophée DECAVI de la meilleure assurance hospitalisation avec le DKV Hospi Flexi.

L'assureur DKV remporte une nouvelle fois la palme, grâce à son produit DKV Hospi Flexi, qui permet à l'assuré de bénéficier du remboursement illimité des frais médicaux liés à l'hospitalisation, et ce dans le respect de son budget. Cette assurance incite l'assuré à faire un choix responsable concernant le type de chambre. S'il opte pour une chambre individuelle pour des raisons de convenance personnelle, et non pas par nécessité médicale, une contribution personnelle de 150 EUR par hospitalisation avec nuitée lui sera alors demandé. Lors d'une hospitalisation de jour où l'assuré n'occupe la chambre que quelques heures, la chambre double, parfaitement adaptée, est entièrement remboursée.

Deux autres assurances complètent la gamme d'assurances hospitalisation de DKV Belgium :

- **DKV Hospi Select**, primée lors de la précédente édition DECAVI, offre une protection illimitée dans le réseau des hôpitaux partenaires de DKV, tout en respectant le budget santé de l'assuré. Ce dernier a la possibilité de choisir le type de chambre en fonction de la nature de l'intervention, tant pour l'hospitalisation de jour que pour l'hospitalisation avec nuitée. Il bénéficie également du remboursement illimité des frais d'hospitalisation dans les hôpitaux non-partenaires s'il séjourne dans une chambre double. Tous les hôpitaux de Belgique sont considérés comme partenaires en 2019. La liste reprenant ces hôpitaux est mise à jour chaque année au 1er janvier et publiée sur le site www.dkv.be.

- **DKV Medi Pack** répond, quant à elle, à la disparition progressive de la frontière entre hospitalisation et soins médicaux donnés en dehors de l'hôpital. Grâce à cette formule, l'assuré est couvert tout au long de l'année pour toute une variété de frais médicaux (visites chez le médecin et spécialistes, verres de lunettes, kinésithérapie, appareil auditif, médicaments, médecines alternatives…), tout en étant également couvert de manière illimitée pour l'hospitalisation en chambre double.

DKV continue à tenir sa promesse : les meilleurs soins. Pour toute la vie.

Fernando Diaz
CEO, Europ Assistance
Belgique

MES VACANCES
Assurance Voyage

Europ Assistance - Assurance Annulation Voyage

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

Le produit NoGo d'Europ Assistance se voit couronné et remporte le trophée Decavi 2019 de la «Meilleure assurance annulation de Voyage» pour la 8e 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 quels que soit le mode de réservation. NoGo couvre également tous les bénéficiaires d'un même contrat, même s'ils partent simultanément vers des destinations différentes.

Le succès de NoGo repose sur son adéquation particulière au comportement des voyageurs belges : 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, etc.). Le fait de pouvoir couvrir l'investissement de l'ensemble de ces séjours par une seule assurance lui offre donc la tranquillité d'esprit qu'il recherche. D'autant plus que l'étendue des risques couverts par NoGo est particulièrement large : 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 qui tient compte du type de séjour, 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 tout au long de l'année.

Fernando Diaz
CEO, Europ Assistance Belgique

MON ASSISTANCE
Assurance assistance aux personnes

Europ Assistance - Contrat annuel VIP Europe

Europ Assistance remporte le trophée Decavi 2019 de la meilleure assistance aux personnes.

En remportant le trophée Decavi de la Meilleure assurance assistance aux personnes 2019, Europ Assistance se voit récompensée pour la réponse qu'elle apporte aux besoins et attentes des voyageurs. Le pionnier de l'assistance voyage mise aujourd'hui sur une nouvelle approche du marché et propose une offre encore plus personnalisée, modulable, complète et concurrentielle : une évolution majeure qui place le client, le voyageur individuel au cœur du choix de ses produits d'assistance.
Ces dernières années, le voyageur a changé. Il voyage plus souvent, plus loin, de façon plus originale et parfois aventurière. Il recherche et achète de plus en plus ses voyages en ligne, de façon individualisée. Et selon que l'on est bloggeuse, sportif, père de famille responsable ou back packer, les expériences de voyage sont très personnelles. En outre, 60% des voyageurs belges veulent pouvoir choisir entre différentes solutions d'assistance, à des prix attractifs, et 90% souhaitent payer uniquement pour la couverture dont ils ont besoin, ni trop, ni trop peu !
Pour répondre encore mieux à ces besoins, Europ Assistance a adapté son offre et a lancé, fin 2018, une gamme innovante en phase avec les attentes du marché et surtout de ses clients, avec des produits adaptés à la destination, à la durée et aux habitudes de chacun.
Europ Assistance propose désormais différents nouveaux produits d'assistance voyage annuelle :

- **Light :** pour le voyageur connecté qui compare les offres sans cesse et recherche une couverture d'assistance de base ;
- **Smart :** pour les voyageurs lambda qui recherchent un produit complet et au meilleur rapport qualité-prix couvrant uniquement ce dont ils ont besoin ;
- **VIP :** pour les pères et mères de famille qui choisissent une assistance complète pour protéger leur famille, partout et à tout moment ;
- **Sport :** pour les sportifs qui tiennent à protéger leur matériel et à couvrir leurs activités.

A côté de ces produits de base, les clients peuvent prendre des options de voyage : une extension 'monde' si la formule choisie ne couvre que l'Europe, une assurance annulation ou encore une assurance bagages. Des options de mobilité sont également possibles, comme la mise à disposition d'un véhicule de remplacement.

Anja Vandeweyer
Head of e-business, Ethias

TROPHÉE
du digital (pour particuliers)

Ethias - Digitalisation de A à Z

Ethias.be ou comment souscrire ses assurances en ligne en quelques minutes !

Active sur le web depuis plus de 20 ans, Ethias offre aujourd'hui la possibilité d'obtenir en quelques clics un devis pour une bonne vingtaine d'assurances différentes : de l'assistance voyage à l'assurance auto en passant par la RC familiale, l'incendie, l'assurance locataire ou encore les dernières venues : l'assurance bike&more et l'assurance Hospi Quality+.
Pour l'ensemble de ces assurances, le client peut soit demander un contrat à distance, soit carrément souscrire et payer directement en ligne. Proposé par Ethias depuis fin 2015, l'achat d'assurance en ligne reste à ce jour unique en Belgique ! Et est très apprécié : le site internet représente déjà 20% des ventes et progresse chaque année.

De l'achat en ligne au suivi des sinistres

L'achat en ligne ne serait rien sans les nombreux autres services proposés aux assurés. Un client d'Ethias peut régler une bonne partie de ses questions d'assurance à partir de son espace client : consulter ses contrats, gérer ses préférences en matière de facturation (papier, e-mail, zoomit…), mettre à jour ses données, demander des duplicatas ou des attestations diverses ou encore déclarer un sinistre. Avec l'app Ethias 24/7, l'assuré peut déclarer un sinistre auto ou assistance. En assurance hospitalisation, le processus est intégralement digitalisé et automatisé. D'une part pour accélérer le remboursement au malade mais surtout pour le soulager d'un maximum de contraintes administratives et lui permettre de se focaliser sur sa guérison.
Avec Assurcard, l'hospitalisation est automatiquement déclarée chez Ethias. Grâce à Assurpharma et Assurkiné, les factures de pharmacie et de kiné sont automatiquement chargées dans son dossier et traitées par Ethias. L'assuré peut consulter son contrat et ses garanties, suivre pas à pas l'évolution de son dossier dans son espace client sécurisé et intervenir dans la gestion en y ajoutant des documents liés à son hospitalisation (souches, factures…). Plus aucun échange de papier donc ! Cette année encore, un service similaire sera mis à disposition des victimes d'un accident du travail : elles pourront suivre l'évolution de leur dossier, sans passer par leur employeur.
Ethias.be en quelques chiffres : ce sont près de 4.000.000 de visiteurs chaque année, plus de 250.000 devis calculés en 2018, 44% des assurances locataires achetées en ligne et un nombre de connexions à l'espace client pour les soins de santé en hausse de plus de 10% chaque mois.

Johan Guelluy
Chief Innovation Officer,
Generali Belgium

TROPHÉE
du digital (cible des courtiers)

Generali - Generali Quick Home

Le Generali Quick Quote Home : une offre Incendie en moins de 60 secondes

Generali Belgium (Athora Group) lance une première mondiale : le Quick Quote Home. En moins d'une minute, les courtiers sont désormais en mesure de transmettre à leurs clients une proposition d'assurance Incendie. « Jamais encore il n'a été aussi simple de souscrire une assurance Incendie », souligne Johan Guelluy, Chief Innovation Officer de Generali Belgium.

Comment fonctionne le Generali Quick Quote Home ?

Sur la base d'une simple photo de l'habitation, le courtier peut calculer instantanément la valeur de la maison et la prime de l'assurance Incendie. Il suffit de prendre une photo de la maison depuis l'application mobile. L'app enrichit ensuite cette photo de multiples informations complémentaires et génère une simulation 3D de l'habitation. Grâce à la géolocalisation et à l'intelligence artificielle, le système recueille tous les paramètres voulus. Il suffit au courtier de spécifier le niveau de finition, et le tour est joué. Le cas échéant, le courtier peut cocher diverses garanties facultatives (vol, assistance en justice, home-assistance…).

Le Quick Quote Home fonctionne aussi sans photo : le courtier peut introduire manuellement l'adresse du bien à assurer. Cet outil est mis à la disposition des courtiers partenaires via l'extranet de Generali Belgium. Le Quick Quote Home est disponible sous forme d'application mobile pour tablette/smartphone, pour tous les systèmes d'exploitation (iOS, Android, Microsoft…).

Assuré plus vite et correctement

Cet outil a indéniablement plusieurs avantages :

- un gain de temps considérable car le candidat assuré n'est plus obligé de répondre à un fastidieux questionnaire (hauteur des plafonds, détails des sanitaires, nombre de chambres, type de chauffage, etc.) ;
- la certitude d'être assuré 'correctement' (sans être sur-assuré, mais certainement pas sous-assuré) car le système calcule automatiquement la valeur du bien et de son contenu.

Philippe Cryns
Marketeer Non-Life,
Allianz Benelux

TROPHÉE
de la Prévention

Allianz Benelux - Allianz CyberSafe

La prévention ? Une priorité ! Allianz Benelux continue d'innover, tant pour les clients particuliers que professionnels.

Les clients particuliers ont déjà à leur disposition Allianz Connect Home, concept innovant qui allie l'assurance Home Plan avec l'app Allianz Connect pour une prévention personnalisée, et l'app Bonus Drive qui récompense le comportement prudent du conducteur.

Pour les clients professionnels, Allianz a lancé précédemment « WorkSafe ». Un outil unique qui propose aux assurés en accidents du travail d'évaluer leur niveau de prévention des accidents et de parfaire leur stratégie dans ce domaine. Cette année, la compagnie met l'accent sur la prévention digitale en développant « CyberSafe ».

Risques cybernétiques

En complément au produit Cyber Plan, CyberSafe présente une approche globale des risques cybernétiques : prévention, produit d'assurance et assistance. Cet écosystème répond à une des plus grandes menaces pour une entreprise en Belgique. En effet, selon le dernier Allianz Risk Barometer, les risques cybernétiques arrivent en première position. Sur base de quelques questions, cet outil de prévention online permet aux clients et prospects d'établir un check-up des risques cybernétiques de leur entreprise. Le rapport compilant les résultats et le diagnostic des risques (faibles, moyens, élevés) est envoyé par e-mail. Il contient également quelques trucs et astuces pour protéger au mieux l'entreprise, ainsi qu'un lien vers un moteur de recherche avec nos courtiers partenaires.

Cette initiative complète parfaitement l'outil WorkSafe et offre une solution de prévention globale pour l'entreprise, tant pour ses travailleurs que pour ses données numériques.

En proposant des solutions de prévention innovantes et des outils pratiques et performants, Allianz Benelux travaille en parfaite collaboration avec les clients et les courtiers afin de réduire les accidents, leur fréquence et leurs conséquences.

Frédéric Van Dieren
Directeur Commercial,
AG Insurance

TROPHÉE
de l'innovation

AG Insurance - Pack CarSharing

Dans le cadre de l'économie de partage, de plus en plus de personnes partagent leur voiture via une plateforme en ligne spécifique ou une entreprise de location professionnelle.

Cette formule présente de nombreux avantages : épargner de l'argent, réduire l'impact sur l'environnement, nouer ou renforcer des liens sociaux… l'objectif vise étant d'arriver à une consommation et à une production plus durables.

Avec le Pack CarSharing, AG Insurance offre des solutions à l'intérêt grandissant pour «l'économie de partage». Et parce que les particuliers ne partagent pas que leurs véhicules, mais aussi leurs habitations, leurs connaissances et toutes sortes de biens et services. AG Insurance fait également évoluer ses produits existants Top Habitation et Top Familiale (et son Pack Familiale+ complémentaire) pour répondre à cette réalité.

Assuré sur n'importe quelle plateforme d'autopartage !

Le Pack CarSharing couvre l'assuré, qu'il donne son véhicule en location ou qu'il loue lui-même une voiture (immatriculée en Belgique) via une plateforme de partage en ligne ou chez un loueur professionnel.

La voiture est assurée sur n'importe quelle plateforme d'autopartage. L'assuré bénéficie par ailleurs d'une assistance juridique en cas de différend avec le locataire de son véhicule ou la plateforme elle-même.

Le Pack CarSharing peut être souscrit comme extension de l'assurance Auto ou comme assurance omnium qui s'applique uniquement aux risques de (mise en) location.

Sylvie Putz
Manager Customer Solutions
Home, AXA Belgium

TROPHÉE
de l'innovation

Axa Belgium - Confort Habitation Flex pour colocataires

Ce n'est un secret pour personne, le nombre de colocations a considérablement augmenté en Belgique. C'est donc tout naturellement qu'AXA a créé, en mars 2018, la toute première assurance colocation destinée à ce nouveau mode d'habitation, très en vogue dans les milieux urbains.

Développée pour répondre aux besoins spécifiques des colocataires, l'offre est simple, économique et sur mesure en alliant des services de protection et d'assistance :

- un **seul contrat** pour l'ensemble de la colocation ;
- une **couverture du contenu commun** et privatif de tous les colocataires ;
- une **protection juridique pour les conflits liés à la colocation** et/ou avec le bailleur ;
- une extension de la RC Vie Privée avec **la garantie BOB** qui protège le «BOB» de la colocation lorsque celui-ci conduit le véhicule d'un autre colocataire et cause un accident. De quoi rouler l'esprit tranquille lors des retours de soirées mouvementés !

Soucieuse d'être plus bien qu'une assurance mais un véritable partenaire, AXA offre également à ses assurés la possibilité de créer en ligne un pacte de colocation sur-mesure qui leur permettra de formaliser entre eux leur manière de fonctionner et de vivre ensemble. Le document, conseillé ou obligatoire selon les régions, répond aux prescriptions légales reprises dans les décrets régionaux sur les baux de colocation. Une assurance habitation complète et un pacte de colocation sur-mesure : seraient-ce là les secrets d'une colocation où il fait bon vivre ?

AXA est donc actuellement le seul assureur belge à se positionner sur le segment des colocataires avec une offre spécialement pensée pour répondre à leurs besoins.

Patrick Cauwert
CEO Feprabel

Marc Simons
Président Brocom

Annie Courbet
Managing & Marketing Director
Brocom

TROPHÉE
de la meilleure campagne publicitaire

Brocom - "Votre Courtier, Votre meilleure Assurance"

La campagne «Votre Courtier, Votre meilleure Assurance» a pour objectifs de mieux faire connaître le courtier, de montrer sa valeur ajoutée et de créer le «réflexe courtier» pour les assurances.

Pour continuer à faire connaître «Votre Courtier», la campagne du Salon de l'Auto a été affichée sur 2.500 panneaux du réseau d'abribus dans tout le pays: avec une forte reconnaissance du logo et du code couleur (checkmark bleu). L'image du courtier reste très positive: compétent, disponible, accessible et efficace. Toutefois, nous voulons montrer comment le courtier répond aujourd'hui de façon pertinente aux attentes des clients dans leur vie de tous les jours, à VOS attentes. C'est pourquoi des films diffusés sur les médias sociaux mettent en avant un des avantages compétitifs du courtier. Par exemple, pour le salon de l'auto, nous faisons le parallèle entre le choix des voitures et des options au salon de l'auto et la diversité de l'offre du courtier grâce à son statut d'indépendant qui collabore avec plusieurs compagnies d'assurances.

Le #MerciMonCourtier renforce la relation de confiance et de sympathie entretenue avec son courtier. Par ailleurs, la présence du courtier sur internet et Google le rend plus accessible pour les jeunes internautes et les incite à prendre contact avec leur courtier. Notre présence au «Salon de l'Auto» rend le courtier encore plus visible grâce à un stand très dynamique (30.000 sacs distribués et 1.400 participants au concours et à la réalité virtuelle). Les campagnes sont considérées par les personnes interrogées, lors d'une étude récente, comme faciles à comprendre, crédibles et pertinentes. D'autres thèmes suivent maintenant pour Batibouw, et plus tard l'avenir des enfants, les vacances, la mobilité, les pensions, …

Le site www.courtierenassurances.be et les médias sociaux «courtier en assurances» sur Facebook, LinkedIn et YouTube sont également très consultés (40.000 visites depuis début de l'année sur le site et 2.000 fans Facebook). Ces campagnes sont également relayées systématiquement par les Fédérations FEPRABEL (la fédération des courtiers en assurances et des intermédiaires financiers de Belgique) et FVF (le pendant néerlandophone), par les 10 compagnies partenaires, ainsi que par les 2.500 courtiers membres.

Parlons de l'avenir de vos enfants.

Je vous aide à le construire.

#MerciMonCourtier

Vous voulez assurer un bel avenir à vos enfants ? Ou petits-enfants ? Parlons-en dès aujourd'hui pour leur garantir un meilleur demain. Je peux vous aider à anticiper et à optimiser votre succession sur le plan fiscal, à envisager plusieurs solutions personnalisées et adaptées à votre situation. L'assurance-vie est un outil efficace pour optimiser la transmission de votre patrimoine.

Parlons-en en toute confiance.

www.courtierenassurances.be

Votre Courtier
Votre meilleure Assurance

Geert Deschoolmeester
Head of Market Management,
Allianz Benelux

TROPHÉE
de la meilleure campagne publicitaire

Allianz Benelux - Allianz Bonus Drive

En 2018, Allianz Benelux a lancé l'application Allianz Bonus Drive pour le grand public par le biais d'une campagne de sensibilisation et d'installation de l'application.

Avec Allianz Bonus Drive, l'application pour smartphone, l'évaluation du comportement au volant du conducteur devient un jeu d'enfant ! Une fois installée, l'application détecte automatiquement tout trajet en voiture et établit un score de conduite calculé sur la base des critères suivants : freinages, vitesse, endroit, utilisation du téléphone au volant. Envie d'essayer cette application ? C'est possible grâce à une période d'essai de 2 mois, sans engagement. Ce score de conduite donne lieu à une éventuelle réduction que vous recevez lorsque vous souscrivez une assurance auto avec Allianz Bonus Drive chez votre courtier. Par conséquent, le conducteur peut obtenir jusqu'à 50% de réduction sur son assurance auto.

En 2019, la campagne d'installation de l'application s'accompagne d'une autre campagne de marketing de contenu lancée avec notre partenaire, le club de football du RSC Anderlecht, dans laquelle nous voulons sensibiliser le consommateur en mettant l'accent sur l'aspect « Drive Safely ». Avec cette campagne, nous cherchons à aller bien au-delà de la simple publicité, en nous attaquant à un sujet de société très pertinent. L'application Allianz Bonus Drive permet de mieux comprendre le comportement du conducteur et l'incite à rouler mieux.

L'application Allianz Bonus Drive s'inscrit totalement dans la politique d'Allianz : « Lancez-vous. Avec Allianz à vos côtés ». Allianz veut mobiliser ses clients en développant des produits, des services et des outils qui les aident à prendre leurs décisions. Allianz se veut un partenaire fiable pour ses clients, en collaboration avec le courtier.

Edwin Klaps
Managing Director et
Responsable du Canal du
Courtage, AG Insurance

TROPHÉE
du Courtage

AG Insurance

Après le Trophée du Courtage de l'assurance Vie en octobre 2018, AG Insurance reçoit pour la 6e année consécutive le Trophée du Courtage Non-Vie. La fréquence à laquelle ce Trophée du courtage est décerné à AG Insurance témoigne de la qualité et de la durabilité de notre partenariat avec les courtiers.

Ce trophée a été décerné tant par les courtiers membres de FVF (Federatie voor verzekerings- en financiële tussenpersonen) que ceux de Feprabel (Fédération des courtiers en assurances et des intermédiaires financiers de Belgique).

Cette année, cette récompense a encore plus de valeur à nos yeux car les votes ont été unanimes tant du côté néerlandophone que francophone.

Nos courtiers et leurs équipes nous renouvellent chaque jour leur confiance et cela signifie beaucoup pour nous. Nous continuons d'investir sans relâche dans cette relation et mettons tout en œuvre pour encore plus la renforcer et l'optimiser. Une question de confiance réciproque.

Une belle reconnaissance

Nous tenons sincèrement à remercier nos courtiers de choisir AG Insurance, et de conseiller leurs clients à travers nos produits et nos services. En effet, AG Insurance continue de faire ses preuves de par son innovation, sa créativité et reste année après année la compagnie de prédilection des courtiers indépendants en assurance. Nous veillons à l'amélioration continue de ce précieux partenariat, en donnant un soutien proactif aux courtiers dans leur rôle de conseiller et d'expert. Nous sommes également attentifs à apporter des réponses adéquates aux besoins en perpétuelle évolution des clients.

AG Insurance mise avant tout sur une prestation de services de qualité, afin de servir les clients de manière optimale, de les indemniser 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 nos courtiers partenaires, dont la qualité des services et conseils n'est plus à démontrer !

D'UN MONDE À L'AUTRE, ARTIFICIELLEMENT INTELLIGENT

La digitalisation des processus facilite significativement l'exercice de nos activités, quel que soit le domaine dans lequel elle s'applique. Mais, elle véhicule aussi des inquiétudes, sans doute des menaces et très certainement des risques nouveaux auxquels les compagnies d'assurances seront confrontées.

Il est inutile de rappeler que l'assurance possède comme raison de couvrir les risques courus non seulement par un individu, mais également par l'ensemble d'une société qui les génère et qui les subit. De plus, il est essentiel de souligner que le secteur des assurances porte cette importante responsabilité sociale et financière de couvrir les risques nouveaux dont elle ne possède pas l'information historique nécessaire à leur évaluation.

Notons tout de même que cette finalité de l'assurance de couvrir les risques naissants n'est pas récente : c'est en quelque sorte une de ses raisons d'être. Par contre, nous devons constater que nous sommes entrés depuis, en fait, très peu de temps dans un monde nouveau que certains sociologues qualifient de disruptif.

La digitalisation

D'abord, la digitalisation des processus permet la collecte gigantesque de données, sous les vocables Big Data, qui pour certaines sont pertinentes et reflètent la personnalité d'un individu ou le comportement d'une société, mais pour bon nombre d'entre-elles, représente autant d'informations erronées sur ces mêmes individus ou cette même société. En d'autres termes, séparer le bon grain de l'ivraie est d'autant plus malaisé que le nombre de données est important.

Cette collecte de données, bonnes ou mauvaises, et surtout le transfert immédiat des informations qu'elles véhiculent donnent l'opportunité à quiconque par le Net de conduire ou plus précisément d'amener les individus à des comportements différents de ce que l'assureur a perçu pour apprécier les risques qu'il assume. La volatilité ou la versatilité des comportements est certes un des problèmes devant lequel l'assureur se situe. Observons simplement la facilité avec laquelle les manifestations se forment et les débordements s'organisent.

De la digitalisation à l'intelligence artificielle

Le Big Data ou la conservation intensive des données permet la « quantification » bonne ou mauvaise d'un individu ou d'un groupe d'individus appartenant à un ensemble dit homogène. Elle permet ainsi la construction d'une collection de techniques et l'émergence d'un ensemble de concepts dont la finalité est de « simuler l'intelligence » par l'élaboration d'algorithmes capables, selon les spécialistes, de penser, voir même de décider à notre place avant même que nous soyons conscients de la décision que nous allions devoir prendre : tout un programme.

Du point de vue de l'assureur, cette évolution, dont le caractère exponentiel est reconnu de tous, aura des conséquences sur le métier d'assureur. Ces conséquences ne sont très certainement pas la suppression du métier, mais un accroissement des difficultés auxquelles ce métier va être confronté, notamment des points de vue de l'appréciation des risques, c'est-à-dire de leur tarification, et de l'évaluation des sinistres consistant notamment à leur recevabilité et à leur estimation.

Les voitures autonomes

Prenons l'exemple des véhicules qui devraient devenir un jour autonomes. Auquel cas, la fréquence des sinistres diminuera sans doute, mais au bénéfice de leur gravité. On imagine fort bien le caractère défectueux d'un algorithme de conduites (voir Boeing 737 max) provoquant un sinistre en cascade dont la responsabilité sera très certainement difficile à établir ou à partager, de même que l'évaluation de sa gravité. Non seulement, le sinistre sera de forte sévérité, mais surtout le caractère d'indépendance entre la réalisation des risques sera altéré.

Or, le caractère d'indépendance de la réalisation des risques que les assureurs doivent couvrir est fondé sur le principe de protection naturelle de « Mutualisation », concept qui risque fort de s'estomper dans le futur. Voilà sans doute un des défis majeurs auquel les assureurs seront confrontés.
De l'intelligence artificielle à l'instantanéité

Les entreprises sont appréciées par la rapidité de livraison de leurs produits et services. L'instantanéité, érigée en dogme, est devenue une commodité, une exigence de consommation symbolisée par le Net et permise par l'assistant intelligent. À tel point que les entreprises se voient souvent dans l'obligation de livrer rapidement un produit non encore abouti, voire dangereux au risque même de courir au scandale.

Rappelons l'explosion des batteries d'une certaine marque de SmartPhone ou le niveau mensonger des émissions polluantes prétendues par certains constructeurs de voiture. L'ensemble de ces risques nouveaux créés par la nécessité de l'instantanéité sera, une nouvelle fois, à la charge de l'assureur.

Sans doute, le métier d'assureur va donc devoir rapidement répondre et s'adapter aux exigences qui lui sont imposées et certainement aux difficultés auxquelles il sera confronté. L'intelligence artificielle, résultat de la digitalisation, s'attaque à la qualité principale de l'être humain : son intelligence. Mais s'il existe un métier dont la qualité de la relation humaine est primordiale et nécessaire, c'est bien celui de l'assureur dont un des rôles essentiels est de véhiculer les sentiments de sécurité, d'honnêteté et d'empathie, besoins primaires auxquels nous sommes et seront toujours indéfectiblement attachés.

Francis Vaguener,
Président du jury DECAVI
Professeur Honoraire de l'ICHEC
Directeur de la REACFIN ACADEMY

CYBER RISK : quels sont les grands défis pour le secteur de l'assurance ?

La révolution digitale, amorcée il y a seulement quelques années, a déjà profondément transformé de nombreux aspects de la société. Le secteur de l'assurance n'échappe pas à cette tendance. Or, si elles sont porteuses d'indéniables opportunités, les technologies innovantes sont également vectrices de risques nouveaux, aux conséquences potentiellement désastreuses. Il est donc vital pour les assureurs de se prémunir contre ce type de dangers qui peuvent notamment endommager leur réputation et la confiance du consommateur, mais également mettre à mal leur capacité à continuer à opérer.

«Entre cyberattaques et concurrence féroce sur le marché de la cyber assurance, les mois et années à venir seront décisifs pour les acteurs d'une industrie déjà fragilisée par une croissance ralentie et de faibles taux d'intérêt» déclare Ben Van Erck, associé cyber sécurité chez EY.

Booster sa cyber sécurité en interne

De par la complexité croissante de la société, les facteurs de risques sont démultipliés et requièrent un plan d'action impliquant une prise en compte globale de l'organisation et de ses vulnérabilités potentielles, que nous pourrions décrire comme suit :

1. **Déterminer l'appétit pour le risque :** la fréquence et l'ampleur des menaces informatiques actuelles ne permettent plus aux assureurs de se protéger à 100%. Il est crucial d'adopter une approche pragmatique basée sur un appétit pour le cyber risk cohérent avec le niveau de tolérance et les valeurs de l'organisation. Ce choix déterminera par la suite les décisions à prendre et les investissements à privilégier.

2. **Identifier les actifs les plus importants :** afin de rationaliser leurs efforts, les assureurs devront en outre déterminer quels sont leurs actifs clés, et ceux de leurs clients. Comment sont-ils accessibles ? A quelle vitesse peut-on détecter une attaque qui les cible ?

3. **Assurer un suivi commun et continu :** loin d'être un aspect réservé au CIO, la cyber sécurité doit désormais devenir la responsabilité collégiale du comité de direction, avec des rôles clairs quant à la prévention du risque et à la gestion des incidents. En outre, le sujet doit être inclus dans la stratégie opérationnelle de l'organisation et faire l'objet d'une attention continue.

4. **Evaluer les risques de manière régulière** Quelles sont les vulnérabilités de l'organisation ? Les bons contrôles sont-ils en place ? Pour déterminer les réponses à ces questions, les compagnies d'assurances devront, entre autres, s'adonner à des tests et simulations leur permettant de mettre le doigt sur les éléments à améliorer, notamment en termes de temps de réponse. Ainsi, les tests de pénétration et exercices de «red team» exécutés par des spécialistes sont quelques exemples de bonnes pratiques dans le cadre d'une auto-évaluation.

5. **Encourager les bons comportements :** selon le Global Information Security Survey d'EY, 82% des assureurs perçoivent l'erreur humaine comme la principale source de faille de sécurité. Faire de la cyber sécurité un effort commun est donc fondamental. Cela passera nécessairement par la définition des comportements souhaités qui impacteront les évaluations et rémunérations.

Un écosystème en pleine transformation

L'assureur du 21e siècle n'est plus une île en soi : outre les risques qui lui sont propres, il doit prendre en considération les potentielles failles de sécurité de tiers.

En effet, les compagnies d'assurances sont de plus en plus amenées à collaborer avec des tiers : qu'ils soient fournisseurs de technologies, réassureurs ou partenaires dans le cadre d'une approche «cure-to-care», ceux-ci sont potentiellement vulnérables à des attaques… dont le conséquences se feront sentir sur ledit assureur.

La cyber sécurité est donc un sujet complexe, aux ramifications bien plus nombreuses qu'on ne peut parfois l'envisager. Qui plus est, elle revêt pour les compagnies d'assurance une importance capitale de par les données sensibles dont elles sont dépositaires. L'assureur du futur sera celui qui pourra innover, répondre aux demandes croissantes du consommateur mais aussi, et peut-être surtout, se prémunir contre les attaques qui ne manqueront pas de le viser… peut-être dès aujourd'hui.

Pour approfondir le sujet, rendez-vous sur : http://bit.ly/EYCyberStrategyInsurers

Ben Van Erck,
associé cyber sécurité chez EY

Mes assurances ? Avec Ethias, c'est même allongé dans le canapé !

MEILLEUR ASSUREUR DIGITAL
DECAVI 2019 LES TROPHÉES DE L'ASSURANCE

Elu meilleur assureur digital 2019, Ethias vous propose :

- un large choix de produits qui peuvent être entièrement souscrits en ligne et vous couvrent dès le lendemain
- des conseillers aussi disponibles par chat, e-mail, Facebook et Twitter
- un conseiller virtuel, Mathias, à votre service à tout moment sur notre site
- une app pour déclarer vos sinistres 24h/7j
- un espace client pour gérer l'ensemble de vos assurances

ethias

Ethias SA, n° d'agrément 0196, rue des Croisiers 24 à 4000 Liège, est une compagnie d'assurance agréée en Belgique et soumise au droit belge. RPM Liège TVA BE 0404.484.654
IBAN : BE72 0910 0078 4416 – BIC : GKCCBEBB. Document publicitaire.