

# TROPHÉES DECAVI DE L'ASSURANCE NON VIE ET LES GAGNANTS 2010 SONT

Ce 21 avril a eu lieu la remise de la 6<sup>e</sup> édition des Trophées de l'Assurance Non Vie, organisée par Laurent Feiner et Muriel Storrer : 14 assureurs ont été récompensés, dans différentes catégories, pour leurs caractéristiques d'assurances ou encore leur innovation. Ces Trophées de l'Assurance non Vie ont pour objectif de récompenser les meilleurs produits d'assurance non vie de l'année écoulée parmi différentes catégories de produits. Cette manifestation bénéficie du soutien d'Assuralia et s'appuie sur des partenaires de choix dans le secteur, à savoir : Axis, PricewaterhouseCoopers, Scor Global P&C, BSB et Brocom.



## Le jury était composé des personnes suivantes

- Monsieur Lucien Deltombe**, Président du jury.
- Monsieur Freddy Boels**, Président, Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen (FVF).
- Monsieur Paul Bruyère**, Professeur et Conseiller en communication assurancielle.
- Monsieur Patrick Cauwert**, CEO, Feprabel.
- Monsieur Laurent Feiner**, Journaliste, Administrateur délégué Decavi.
- Monsieur Olivier Halfants**, CEO, H2O Advising.
- Monsieur Francis Vaguener**, Directeur, Towers Watson.
- Monsieur Marc Willame**, Senior Manager, PricewaterhouseCoopers.

# Les lauréats

Nous mentionnons la catégorie sélectionnée, les nominés (gagnants potentiels) par ordre alphabétique et le lauréat retenu (en gras), avec le produit récompensé.

## Assurance Incendie (assurance multirisques habitation - risques simples)

Nominés : Avero Belgium Insurance, Axa Belgium, Nateus  
**Lauréat : Axa Belgium (Confort Habitation - Formule Maximo)**

Contrat de type « tout sauf », il offre une couverture optimale du bâtiment et du contenu, avec un maximum par objet au choix du client. La formule Maximo offre une extension de certaines garanties à la souscription du vol. Ajoutons la nouvelle offre qui permet de couvrir les secondes résidences, y compris en vol, dont les atouts sont un tarif avantageux, une couverture très large et des conditions de souscription très simples.

## Assurance Incendie Commerces (risques simples)

Nominés : Avero Belgium Insurance, Fidea  
**Lauréat : Fidea (Police Patrimoine - Commerce)**

Contrat du type « tous risques sauf », il affiche de nombreuses garanties y compris le vandalisme aussi pendant les heures d'ouverture ainsi que le graffiti, les dommages aux logiciels couverts, l'absence de limitation pour les dommages électriques, une garantie en tempête étendue, une franchise standard en cas de catastrophes naturelles, de nombreuses possibilités d'évaluation des capitaux, etc.

## Assurance RC Auto

Nominés : Avero Belgium Insurance, Ethias, Generali Belgium, Nateus  
**Lauréat : Ethias (Eco-tarif)**

On relève les garanties Bob et Mobility gratuites, un joker, des réductions cumulables (- 5%, -10% - 20% et - 25%) pour les bons conducteurs et pour ceux qui roulent peu, mais aussi une offre complète pour les acquéreurs de véhicules « verts » (= <115g CO2/électriques), associant une réduction de prime, un éco-stage et même une formule de crédit au taux allégé.

## Assurance Auto - dégâts matériels

Nominés : Les AP (Dexia Insurance Belgium), Fidea  
**Lauréat : Les AP assurances - Dexia Insurance Belgium - (Assurance Omnium Mobility)**

Outre de nombreuses caractéristiques (contrat de type Tous sauf : tout ce qui n'est pas exclu est garanti), relevons l'octroi d'OsCars des AP qui octroient toute une série d'avantages dans le cadre de l'assurance auto (RC + omnium) mais aussi dans d'autres types de contrats (en incendie : nouveauté récente). Ce concept est cumulable et transférable à d'autres membres de la famille, autres que l'assuré.

## Assurance RC Vie Privée

Nominés : Allianz, Ethias, Nateus, VIVIUM  
**Lauréat : Nateus (Vie Privée)**

Nateus affiche des garanties fort étendues par rapport à ses concurrents : actes intentionnels couverts jusqu'à 16 ans, défense pénale, recouvrement des dommages et litiges contractuels avec l'assureur couverts jusqu'à 500.000 euros, prix assez compétitif, garantie BOB, protection juridique étendue (en option) jusqu'à 500.000 euros, etc.

## Assurance Protection juridique (automobile)

Nominés : Arag, Audi  
**Lauréat : Audi (Global Maxima)**

Il s'agit d'une formule de type « all-in » couvrant tous les véhicules de la famille. La police Audi Global Maxima couvre jusqu'à 1.000.000 euros tout ce qui n'est pas explicitement exclu et ce au meilleur tarif du marché. Autre atout : grâce à la garantie Confort, les membres de la famille et leurs véhicules personnels restent assurés, même en cas de départ définitif de la résidence familiale.



## Les trophées Decavi de l'assurance...

Ces trophées récompensent bien évidemment les lauréats mais aident également l'assuré à opérer un choix, en fonction d'un profil bien spécifique.

Les Trophées Decavi ont acquis une notoriété incontestable dans le secteur de l'assurance. Ils visent à récompenser les meilleurs produits d'assurance de l'année écoulée parmi différentes catégories de produits et à assurer la transparence du marché et la promotion des

produits vainqueurs auprès du public et du personnel des entreprises lauréates.

Les Trophées Decavi ont été lancés il y a 10 ans par Laurent Feiner (Decavi) et Muriel Storrer. Ceux-ci ont dû convaincre les assureurs de jouer le jeu de la transparence pour remplir les différents questionnaires qui sont ensuite soumis à un jury indépendant pour validation. Tous les assureurs ou presque concourent donc désormais à cette manifes-

tation. Car remporter un trophée est très valorisant pour le gagnant. D'autant plus lorsque la décision émane d'un jury indépendant constitué de professionnels.

Une telle initiative suscite bien évidemment l'émulation parmi les assureurs en mettant en valeur notamment l'innovation et la créativité des produits (sur les critères pris en compte, consultez le site [www.decavi.be](http://www.decavi.be)).

### Assurance Gens de Maison

Nominés : Fidea, Mensura

Lauréat : Mensura (Gens de Maison « Plus »)

Mensura l'emporte pour la seconde année consécutive dans cette catégorie. Le produit Gens de Maison « Plus » ne couvre pas uniquement le personnel rémunéré, mais va plus loin et assure également le personnel non-rémunéré. Citons également l'absence de limite au niveau du nombre de personnes assurées. Et tout ceci à un prix très concurrentiel.

### Assurance Assistance aux personnes

Lauréat : Mondial Assistance (World Gold Protection)

Le contrat annuel World Gold Protection protège intégralement l'assuré pour tous ses déplacements en Belgique et dans le monde entier. Citons, entre autres atouts, la couverture illimitée des frais médicaux à l'étranger, l'absence de franchise et une large protection en cas d'annulation de voyage. De plus, les assurés de Mondial Assistance bénéficient de son système exclusif d'évaluation médicale des cliniques et hôpitaux dans le monde entier.

### Assurance Soins de santé (hospitalisation)

Lauréat : DKV Belgium (Plan IS2000)

Cette année encore, la palme revient au Plan IS2000 de DKV Belgium. Les distinctions successives reçues par ce produit sont aussi le résultat d'une longue expérience, d'un choix conscient en faveur du service et de la qualité, combiné avec une vision long terme : permettre « les meilleurs soins, pour toute la vie ».

### Assurance Voyage

Nominés : Europ Assistance, L'Européenne, Mondial Assistance

Lauréats : L'Européenne (Go Safe Corporate : pour les entreprises)

Mondial Assistance (Top Selection avec Garanties Exclusives : pour les particuliers)

• **L'Européenne** : Go Safe Corporate est destiné aux PME à partir de 5 personnes, aux multinationales, aux programmes d'échange des universités, etc. Le concept est basé sur un produit modulable qui permet au client d'opter pour des modules combinés ou séparés : assistance personnes, assistance véhicules, annulation et interruption de voyage, bagages, accidents corporels et garanties complémentaires (kidnapping jusqu'à 250.000 euros, retard, faillite d'une compagnie aérienne, jusqu'à 5.000 euros,...), « open blanket cover » (couverture automatique de tous les membres du personnel sans mention du nom), etc.

• **Mondial Assistance** : la Top Selection avec Garanties Exclusives assure le voyageur avant, pendant et après son voyage avec les volets suivants : assistance personnes, assistance véhicules, assurance annulation, interruption de voyage, assurance bagages et capital accident de voyage. En outre, les garanties dans chaque volet sont les plus étendues du marché : par exemple, les frais médicaux à l'étranger sont pris en charge sans franchise et sans plafond. Une des spécificités du contrat est la couverture des maladies préexistantes.

### Trophée de l'innovation

Nominés : Avero Belgium Insurance (CrashStickers®), Avero Belgium Insurance (Safetax), Dexia Insurance Belgium (Assurance Panneaux Photovoltaïques), LAR (Garantie médiation)

Lauréats : Avero Belgium Insurance (CrashStickers®) Dexia Insurance Belgium (Assurance Panneaux Photovoltaïques)

• **Avero Belgium Insurance** : CrashStickers® est une innovation promise à un bel avenir, soutenue par Avero Bel-

gium au profit de ses assurés. CrashStickers®, étiquette autocollante pré-imprimée reprenant les données administratives du contrat d'assurance, est à apposer sur l'original et la copie du formulaire de constat européen d'accident automobile. Voilà une innovation de nature à simplifier la vie de l'assuré qui, stressé lors de la survenance d'un accident, n'aura plus qu'à remplir la partie du constat d'accident relative aux circonstances de celui-ci.

• **Dexia Insurance Belgium** : l'assurance « panneaux photovoltaïques » est une combinaison d'une couverture dégâts matériels (indemnité octroyée lorsque le fonctionnement technique de l'installation photovoltaïque assurée est totalement ou partiellement interrompu) et d'une couverture de la perte économique : en cas de perte de rendement, une indemnité est accordée sur base de la valeur du certificat vert) découlant d'une diminution ou de la disparition temporaire du rendement de l'installation suite à un sinistre couvert. Ce produit s'inscrit dans le développement actuel des techniques alternatives de production d'énergie.

## Concept Particuliers

Nominés : Avero Belgium Insurance, Axa Belgium, Nateus  
Lauréat : Axa Belgium (happy family)

Happy family est un programme transversal qui récompense la confiance des clients envers Axa. Ce programme octroie des avantages aux membres d'une même famille qui regroupent leurs assurances. En effet, les couvertures auto, habitation, familiale ainsi que le portefeuille financier du client ou son crédit logement rapportent des *smiley's*. Ceux-ci se cumulent et permettent à la famille d'atteindre un statut « silver » ou « gold » auxquels sont liées une multitude d'avantages : fractionnement gratuit des primes (sans minimum imposé), gratuité d'une garantie complémentaire en décès et en invalidité, gratuité de la franchise en auto et habitation, etc. Happy family est facilement accessible puisqu'on totalise des garanties plutôt que des contrats et que le programme valorise tant les assurances dommages que la détention en produits de placement ou crédits.

## Concept PME

Nominés : Avero Belgium Insurance, Nateus  
Lauréat : Avero Belgium Insurance (Eligo)

Eligo, « je choisis » en latin, est un package très complet, clair et flexible, offrant un vaste choix de garanties, de franchises et de biens assurables à destination des PME, commerces et professions libérales. La possibilité d'y inclure l'assurance du patrimoine privé est prévue. La structure du package, gérable électroniquement par le courtier, propose une solution réellement sur mesure. Elle récompense, dès la souscription, les assurés dont la sinistralité est favorable ainsi que ceux qui protègent leur patrimoine ou qui choisissent d'assurer plusieurs garanties dans le même contrat.

## Trophée de la meilleure campagne publicitaire

Nominés : ARAG, Europ Assistance  
Lauréat : ARAG (« Pensez plus loin, pensez ARAG »)

L'intention est de délivrer un message original relatif à l'assurance protection juridique en y intégrant le réseau de distribution. Une campagne qui peut être cataloguée de type *eye-catcher*. Avec un zeste d'humour en plus. Relevons également des affiches originales. Cette campagne est destinée aussi bien au courtage qu'au grand public.

## Trophée du courtage

Lauréat : AG Insurance

Ce trophée est décerné non pas par le jury, mais sur base d'une enquête réalisée auprès des courtiers de Belgique représentés par *Feprabel* (Fédération des Courtiers d'assurances et d'intermédiaires financiers de Belgique) et *FVF* (Federatie voor Verzekerings- en Financiële tussenpersonen). ■

Laurent Feiner

## Un outil de communication très efficace

Le métier de l'assurance doit reposer sur la communication. Les trophées de l'assurance Decavi sont appréciés car ils constituent un atout incontestable pour communiquer positivement sur un secteur dont l'image de marque a constitué durant des années son point faible.

Ces trophées mettent en lumière des produits pour le plus grand bien des consommateurs qui ont souscrit ces produits, mais aussi des équipes internes qui ont pensé ces produits, des assureurs et de leurs réseaux de distribution. Comme on le voit, il n'y a pas que les lauréats qui sont gagnants.

Ils permettent également d'anticiper l'évolution du marché. C'est ainsi que la catégorie « Innovation » (qui étudie le caractère innovant d'un service ou d'un produit) permet de découvrir des initiatives très prometteuses pour le marché.

Les produits gagnants afficheront toujours des caractéristiques fort 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. Mais quoi qu'il en soit, ces produits pourront toujours servir de point de départ à la réflexion...