



Sept : chiffre symbolique, fin de cycle, ou nouveau ?

Septième édition des Trophées DECAVI de l'Assurance non vie

Comme chaque année, nous allons passer en revue les lauréats et les nominés dans les différentes catégories. Notons la création d'une nouvelle catégorie pour un produit somme toute assez standard et très règlementé, mais n'est-ce pas l'occasion de faire la promotion de cette garantie ?

Comme à chaque fois le choix est délicat vu le nombre de critères qui entrent en ligne de compte dans le choix d'un produit « non vie ». Non seulement, les choix sont fort diversifiés, mais il faut aussi tenir compte de l'importance de chacun. Tout cela pour donner un vainqueur théorique qui ne sera pas toujours le meilleur produit puisque le courtier doit adapter cette offre à la situation personnelle de chaque client.

Ces Trophées de l'Assurance non vie ont pour objectif de récompenser les meilleurs produits d'assurance non vie parmi différentes catégories de produits. À nouveau cette récompense est théorique, car on ne tient pas compte du service qui est bien généralement la base de la satisfaction du client en assurance.

Cette année, pas moins de 18 entreprises d'assurance étaient dans l'attente d'un ou de plusieurs des 16 trophées mis en compétition. Citons-les (voir encadré p.18) Et regrettons l'absence de certains, il est normal, sain et salutaire de se mettre en concurrence et de promouvoir ses produits par l'entremise de telles activités. Bien sûr, trois des ténors sont absents, cela n'a échappé à personne, mais ces absences ne sont pas en mesure de dénaturer les prix décernés, et comme le dit le proverbe attribuer à DESTOUCHES (qui comme tout le monde sait est un Dramaturge français né en 1680 et décédé en 1754) : « les absents ont toujours tort ».

C'est malgré tout l'occasion de faire la fête, la fête de l'assurance et faire parler de notre secteur de manière positive. Remercions donc les organisateurs pour leur ardeur à nous présenter chaque année des Trophées. La cérémonie du 27 avril était en outre soutenue par le secteur : BROCOM et Assuralia et par Axis, Dekra, PricewaterhouseCoopers, Scor Global P&C, BSB.

Afin de vous informer complètement, vous lirez ci-dessous les principales activités de ces sociétés :

Axis : Axis est spécialisée dans la sélection et le recrutement pour des postes permanents et temporaires dans le secteur des services financiers et des compagnies d'assurance. Axis a été fondée en 1996. Au cours de la dernière décennie, ils sont devenus un partenaire fixe de nombreuses banques, compagnies d'assurance, grandes multinationales et PME.

Dekra est un organisme certificateur indépendant. Dekra Certification est accrédité au niveau international (DAKKS, COFRAC) et détient plusieurs agréments. Au travers de ses 3 départements spécialisés (Certification de Systèmes, Certification de Personnes, fluides frigorigènes), elle propose à ses clients une large gamme de services (certification, audit, formation, veille réglementaire, prix qualité...) et les accompagne dans leur démarche d'amélioration et de reconnaissance de la qualité, de l'environnement et de la sécurité au travail.

PricewaterhouseCoopers

PwC fournit des services, axés sur les entreprises, de certification de comptes, de fiscalité et de conseils aux clients du secteur public et du secteur privé, en Belgique et dans le monde. En Belgique, PwC occupe plus de 1.320 personnes dans quatre villes : Anvers - Bruxelles - Gand - Liège.

Scor

Le Groupe s'organise autour de deux activités commerciales, SCOR Global P&C (réassurance Dommages) et SCOR Global Life (réassurance Vie), et d'une activité de gestion d'actifs, SCOR Global Investments. SCOR Global P&C et SCOR Global Life sont des réassureurs mondiaux de premier plan, menant une politique de souscription centrée sur la profitabilité, développant des services à valeur ajoutée et adoptant une politique financière prudente, afin de répondre aux attentes de leurs clients en termes de sécurité.

BSB

BSB est un éditeur de progiciels et un prestataire de services informatiques européen. Ses experts métier disposent de connaissances fonctionnelles pointues dans les domaines de la banque et de l'assurance.

Composition du jury

- Lucien DELTOMBE, Président du jury.
- Léo GERBER, Trésorier, Federatie voor Verzekering- en Financiële tussenpersonen (FVF).
- Paul BRUYÈRE, Professeur et Conseiller en communication assurancielle.
- Patrick CAUWERT, CEO, Feprabel.
- Laurent FEINER, Journaliste, Administrateur délégué Decavi.
- Olivier HALFLANTS, CEO, H2O Advising.
- Francis VAGUENER, Directeur, Towers Watson.
- Marc WILLAME, Senior Manager, PricewaterhouseCoopers.

Catégories et résultats :

1. Assurance Incendie (assurance multirisques habitation - risques simples)

Les nominés sont Axa Belgium, Ethias, Les AP (Dexia Insurance Belgium), Nateus et **le lauréat est Axa Belgium pour sa Formule cosymax.**

La formule cosymax de confort habitation est une formule de type « *Tous risques sauf* », offrant une couverture optimale du bâtiment et du contenu, avec un principe unique de maximum par objet. On peut y associer des couvertures optionnelles (vol, pertes indirectes, véhicules au repos et protection juridique habitation), mais aussi différentes garanties annexes : RC et PJ vie privée, assistance, etc.

2. Assurance Incendie Commerces (risques simples)

Les nominés sont Axa Belgium, Nateus, Fidea et **le lauréat est Fidea pour sa police Patrimoine.**

À nouveau, il s'agit d'un contrat du type « *tous risques sauf* », avec des couvertures très étendues : le vandalisme, les graffitis, les dommages aux softwares et la couverture de l'assainissement des sols. Mais on relève aussi l'absence de limitation pour les dommages électriques, une garantie en tempête étendue, une franchise standard en cas de catastrophes naturelles. Un petit bémol, que va devenir ce produit dans la reprise prochaine de FIDEA ?

3. Assurance RC Auto

Les nominés sont Axa Belgium, Ethias, Nateus et **le lauréat est Axa Belgium pour sa police Confort auto.**

Dans le cadre d'un contrat type, il faut se référer aux garanties et services annexes et innovants.

À ce niveau là, nous pouvons relever : l'inclusion de l'assistance, l'extension « *Mobilité* » pour les Happy Generation (50 ans et +), la garantie pour l'avenir, (non-résiliation du contrat uniquement sur base de l'âge), la garantie « *Euro +* » et la garantie « *pick-up and delivery* ».

4. Assurance Auto - dégâts matériels

Les nominés sont les AP (Dexia Insurance Belgium), Fidea, VIVIUM et **le lauréat est VIVIUM.**

Ce qui séduit dans ce contrat, c'est la grande modularité du produit : l'assuré a le choix entre deux valeurs à assurer (valeur catalogue, valeur facture), cinq formules d'indemnisation (dont la formule 24+ qui permet de conserver la valeur du véhicule durant 24 mois et une formule innovatrice 90-80-70) et cinq niveaux de franchise : 0 % ou 1,50 %, 2,50 %, 5 % et 10 %. Relevons aussi l'existence du système S Box qui permet aux jeunes assurés (de moins de 26 ans) de bénéficier d'une réduction de prime jusqu'à 40 %.

5. Assurance RC Vie Privée

Le lauréat est Nateus (Vie privée)

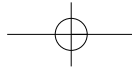
Le contrat Nateus affiche des garanties étendues par rapport à ses concurrents : actes intentionnels des enfants mineurs d'âge couverts jusqu'à 16 ans, les plafonds de couvertures pour la défense pénale, le recouvrement des dommages et les litiges contractuels avec l'assureur couverts jusqu'à 500.000 €, présence de la garantie BOB et possibilité d'avoir une couverture protection juridique étendue jusqu'à 500.000 €.

La question du devenir de ce produit se pose à nouveau dans le cadre du rachat de Nateus par Mercator, mais les Trophées sont toujours décernés sur des produits existants et ne laissent en rien présager de l'avenir, quoiqu'il est rare de voir un produit se dégrader.

6. Assurance Protection juridique (automobile)

Les nominés sont Arag et Audi et **le lauréat est Audi pour son contrat Global Maxima.**

Cette police couvre tous les véhicules de la famille et le plafond de couverture est particulièrement élevé (1.000.000 €) pour tout ce qui n'est pas explicitement exclu. C'est donc une police All-In et tout sauf ! De plus, 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. >>>



>>> 7. Assurance Accidents du Travail

Les nominés sont Axa Belgium et Mensura et **le lauréat est Mensura pour sa police Assurance Accidents du travail.**

Mensura l'emporte pour la première fois dans cette nouvelle catégorie. Notons la philosophie spécifique « *Protecting your human capital* » qui permet à l'employeur de protéger de manière optimale les employés en cas d'accident sur le travail et aussi l'accent mis par l'assureur sur la politique de prévention et la gestion de sinistre proactive.

8. Assurance Gens de Maison

Le lauréat est Mensura pour sa police Assurance Gens de Maison « Plus ».

Le produit Gens de maison « Plus » n'offre pas seulement une couverture pour le personnel rémunéré, mais aussi le personnel non rémunéré. Et cela, sans aucune restriction ni limite du nombre de personnes assurées.

9. Assurance Assistance aux personnes

Les nominés sont Europ Assistance, Ethias et Mondial Assistance et **le lauréat est Mondial Assistance pour son contrat annuel World Gold Protection.**

Le contrat annuel de Mondial Assistance couvre l'assuré pour tous ses déplacements en Belgique et dans le monde entier, tant pour des voyages privés que professionnels. Notons la couverture illimitée des frais médicaux à l'étranger, l'absence de franchise et une large protection en cas d'annulation de voyage. Les assurés de Mondial Assistance peuvent faire appel au système exclusif d'évaluation médicale des cliniques et hôpitaux dans le monde entier.

10. Assurance Soins de santé (hospitalisation)

Le lauréat est DKV Belgium pour son Plan IS2000.

En sept éditions, DKV Belgium a remporté sept fois ce prix. Il est vrai que ce créneau est très spécialisé et la compétence de DKV en la matière n'est plus à démontrer. Rappelons les caractéristiques qui font de ce produit le meilleur de sa catégorie : une couverture optimale, la facilité de la Medi-Card®, le système du tiers-payant, ainsi que le principe de globalisation de la facture d'hôpital. Dommage qu'une politique tarifaire souvent contestée ternisse l'image de DKV, mais le jury n'a pas à tenir compte de ces éléments, il se contente d'analyser des conditions d'assurances.

11. Assurance Voyage

Les nominés sont Europ Assistance, L'Européenne et Mondial Assistance. **Le lauréat est L'Européenne pour son contrat Golden Travel Insurance.**

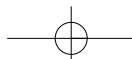
Cette formule allie les trois catégories de garanties dans une même formule : « Assistance », « Bagages » et « Annulation ». C'est aussi un contrat « Tous risques sauf » au niveau de la garantie Annulation (couverture du terrorisme, des catastrophes naturelles et des épidémies), sans oublier les garanties « Retard », Home Assistance et RC vie privée durant le voyage.

12. Trophée de l'innovation

Les nominés sont Ethias (Easevent), Europ Assistance (Comfortlife) et Inter Partner Assistance (Happy@work). **Les lauréats sont Ethias pour Easevent et Europ Assistance pour Comfortlife**

Cette catégorie est une des plus délicates, pour deux raisons. D'abord par ce que la définition de nouveauté est fort personnelle et donc subjective ensuite, parce que le jury est amené à comparer des pommes et des poires et encore des pommes et des poires ont des points communs.

- Le produit proposé par Ethias est une association de diverses couvertures « *court terme* » destinée aux collectivités et associations qui organisent des événements et des manifestations afin de couvrir de manière globale leurs besoins en matière d'assurance. Dans un processus d'automatisation complète et sécurisée du processus de souscription, Ethias couvre à la fois de la responsabilité civile des organisateurs et des collaborateurs, l'assurance contre les accidents corporels du personnel bénévole et des participants et enfin l'assurance tous risques du matériel utilisé et des biens exposés.
- Comfortlife proposé par Europ Assistance est une formule d'assistance globale pour couvrir tous les besoins d'aide et d'assistance. Cette formule centralise toute une série de prestations (accompagnement, soutien, et soins) pour permettre à l'assuré d'habiter son domicile de manière la plus indépendante et autonome possible. Europ Assistance insiste sur la nécessité pour le client de se sentir heureux dans son environnement. >>>





Trophées DECAVI de l'assurance non vie 2011

Les meilleurs produits d'assurance ont été récompensés ce **27 avril** lors d'une soirée rassemblant plus de 300 personnalités du secteur.

Les lauréats 2011 sont:

Lauréats de l'assurance non vie 2011

Assurance Incendie (assurance multirisques habitation – risques simples)

Axa Belgium: Formule cosymax de confort habitation



réinventons /
la banque et l'assurance

Assurance Incendie Commerce (risques simples)

Fidea: Police Patrimoine - Entreprises



Assurance RC Auto

Axa Belgium: Confort auto



réinventons /
la banque et l'assurance

Assurance Auto - dégâts matériels

VIVIUM: VIVIUM Auto



Assurance RC Vie Privée

Nateus: RC vie privée



Assurance Protection juridique (automobile)

Audi: Global Maxima



Assurance Accidents du Travail

Mensura: Assurance Accidents du Travail



Assurance Gens de Maison

Mensura: Assurance Gens de Maison 'Plus'



Assurance Assistance aux personnes

Mondial Assistance : World Gold Protection (contrat annuel)



Assurance Soins de santé

DKV Belgium: Plan IS2000



Assurance Voyage

L'Européenne: Golden Travel Insurance



Trophée de l'innovation

Ethias: Easevent

Europ Assistance: Comfortlife



Concept Particuliers

Nateus: Combi-Pack



Concept PME

Axa Belgium: Talensia

HDI-Gerling Assurances: HDI-Gerling Compact



réinventons /
la banque et l'assurance



Trophée de la meilleure campagne publicitaire

Ethias: «Gardez le sourire toute l'année»



Trophée du courtage

Axa Belgium



réinventons /
la banque et l'assurance

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

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



Hotels - Golf & Resorts
www.opengolfclub.com

>>> 13. Concept Particuliers

Les nominés sont Axa Belgium, Fidea, Nateus et Ethias.
Le lauréat est Nateus pour son produit Combi-Pack.

Combi-Pack s'adresse tant aux particuliers qu'aux entreprises. On peut y intégrer toutes les couvertures non vie et de ce fait obtenir des avantages gratuits : fractionnement de prime modulable par police et une protection financière à concurrence de 6 mois de primes en cas d'incapacité totale de travail suite à une maladie ou un accident.

14. Concept PME

Les nominés sont Axa Belgium, Fidea, HDI-Gerling Assurances et Nateus et **les lauréats sont Axa Belgium pour sa police Talensia et HDI-Gerling Assurances pour son contrat HDI-Gerling Compact.**

- Talensia est une gamme de produits non-vie, modulable et destinée aux indépendants, PME (max 50 personnes) et professions libérales. Une série de packages spécifiques sont disponibles et une série d'avantages sont octroyés pour récompenser la fidélité des assurés.
- HDI Gerling Assurances a développé un outil multiligne rapide et efficace pour les courtiers : HDI-Gerling Compact. Ce package permet la souscription de garanties très étendues, pour des PME en général, mais pour des activités plus à risque telles que le bois, le plastic, l'alimentation. Ce package intègre via une application Internet une information structurée, un risk management qui permet de donner une couverture sans inspection préalable.

15. Trophée de la meilleure campagne publicitaire

Les nominés sont Axa Belgium, Ethias et Mondial Assistance, et **le lauréat est Ethias pour sa campagne « Gardez le sourire toute l'année ».**

La force de cette campagne est de dédramatiser l'assistance en jouant sur le sourire comme symbole de vacances réussies, plutôt que sur l'évocation plus classique de la peur. Ethias a inventé le terme « marketing » d'« efficacasseur ».

16. Trophée du courtage

Le lauréat est Axa Belgium.

Ce trophée est décerné non pas par le jury, mais sur base d'une décision des fédérations, à savoir Feprabel et FVF.

Les Fédérations ont établi une liste de critères (voir encadré) et les conseils de direction de FVF et FEPRABEL ont attribué des points selon chaque critère et de ce savant calcul, Axa est ressorti tant au nord qu'au sud.

En conclusions, 18 prix (16 +2), répartis sur 12 compagnies et 18 participants pour 62 produits analysés, contrairement à ce que l'on pense, il n'y en a pas eu pour tout le monde. Espérons que les Trophées puissent concourir à une meilleure communication, à une image positive et à l'essor de secteur.

Critères

- Outils à disposition courtiers (tarificateurs, intranet, etc.)
- Respect Telebib
- Utilisation Carte Visite BROCOM dans sa communication
- Applications disponibles Catalogue
- Support IBP
- Multidistribution ou pas
- Initiatives en Faveur courtage
- Respect déontologie
- Qualité gestion production
- Qualité gestion sinistres
- Participation aux Trophées

Compagnies participantes

Arag, Audi, Axa, Dexia, DKV, DVV/LAP, Ethias, Europ Assistance, Fidea, HDI - GERLING, IPA, L'Européenne, Mensura, Mondial Assistance, Nateus, Nationale Suisse, Touring Assurances, Vivium.

Patrick CAUWERT
patrick.cauwert@feprabel.be