MAGAZINE

ASSURANCES

TABLE RONDE

OÙ VA L'ASSURANCE NON VIE ?

TROPHÉES

PAROLES DE VAINQUEURS 2017

SUPPLÉMENT DE IPM AD OPERATIONS

Votre Courtier
Votre meilleure Assurance
www.courtierenassurances.be

TROPHÉES DE L'ASSURANCE NON VIE 2017

Ce 26 avril, lors d'une soirée rassemblant plus de 250 personnalités du secteur, les Trophées Decavi de l'Assurance Non Vie 2017 ont récompensé les assureurs.

DECAVI 2017
LES TROPHÉES DE L'ASSURANCE

LAURÉATS des TROPHÉES de l'ASSURANCE NON VIE

LES LAURÉATS SONT :

MON HABITATION

Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples) Allianz - Home Plan Xpert

Assurance Incendie (copropriétaires) Axa Belgium - Buildimo / Buildimax
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 VOITURE

Assurance RC Auto Axa Belgium - Confort Auto

Assurance Dégats matériels Auto Touring Assurances - Touring Assurances Omnium

Assurance Protection juridique Auto ARCES - L'Article 1
AEDES - Pn1 - Protection Juridique Auto

MON ENTREPRISE

Assurance Accidents du Travail Fédérale Assurance - Assurance contre les Accidents du Travail

Package PME AG Insurance - Package Modulis Easy

MES VACANCES

Assurance Voyage Europ Assistance - Assurance annulation de voyage annuelle NoGo

MON ASSISTANCE

Assurance Assistance aux personnes Allianz Global Assistance - World Royal Protection

MA SANTE

Assurance Soins de santé DKV Belgium - DKV Hospi Premium

INNOVATION

AG Insurance - Couverture auto - OmniNature

DIGITAL

Axa Belgium - Vidéo-expertise

PREVENTION

Allianz - Allianz WorkSafe

MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

Fidea - #smartphonefreedriver

TROPHEE DU COURTAGE

AG Insurance

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

Le digital, rien que le digital…

Différents constats s'imposent face aux nouvelles technologies et à la digitalisation qui est en train de révolutionner le secteur de l'assurance :

- le lancement de produits ou services fondés sur les technologies de l'internet of things (IOT) fait partie des priorités d'investissements pour les assureurs. Il s'agira d'utiliser des appareils connectés pour créer des couvertures d'assurance plus personnalisées;
- les assureurs sont en train d'adopter des approches centrées clients pour créer des services fondés sur des besoins. Ils y voient même une urgence à mettre en œuvre un modèle centré sur les consommateurs pour rester compétitif à l'avenir;
- plus de la moitié des assureurs prévoient de mettre en place un processus de vente totalement digitalisé au cours des trois prochaines années, mais un sur quatre seulement dispose aujourd'hui d'un tel dispositif. À l'inverse, seul un assureur sur cinq annonce n'avoir aucune intention ou projet de mettre en place un processus de vente entièrement digitalisé.

Changement de culture indispensable !

Mais pour constituer un succès, la révolution digitale devra déboucher sur un changement de culture généralisé au sein de notre secteur. Avec tout bénéfice pour les assurés (qui ont déjà la possibilité de souscrire un contrat ou de déclarer un sinistre en ligne, etc.). Mais entre-temps, cela risque de faire des dégâts (c'est déjà le cas) au niveau de l'emploi car les assureurs travaillent avec des processus obsolètes qui ne sont plus adaptés à la révolution digitale qui s'annonce.

Mais dans notre monde qui évolue constamment, les assureurs essayent toujours d'apporter de nouvelles solutions. De nouveaux risques apparaissent : le cyber-risk, le car sharing, etc. Nouveaux besoins, nouveaux risques, nouvelles tarifications, cela va encore bouger dans le secteur de l'assurance.

Métier humain

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. Qu'on se le dise !

Laurent Feiner

SOMMAIRE

TABLE RONDE
Où va l'Assurance non Vie ? 04

PAROLE DE VAINQUEURS…
2017 08

QUAND LES ACTUAIRES ET LA TECHNOLOGIE
se mettent au service de la santé 19

L'ASSURANCE,
d'un autre regard. 21

L'AGENCE DE SOUSCRIPTION
I.B.I.S. Insurance 22

AEDES,
une PME innovante et différente ! 23

Ours

SUPPLÉMENT PARU DANS LA LIBRE BELGIQUE – AVRIL 2017

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 : LAURENT DEBRAZ / **PHOTOS :** © SHUTTERSTOCK

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

TABLE RONDE

Où va l'Assurance non Vie ?

Pas besoin d'être économiste ou sociologue ou futurologue pour comprendre qu'en ce début de 21ème siècle, notre société est en pleine mutation. Ces questions sociétales ne sont évidemment pas sans conséquence pour le secteur de l'assurance, particulièrement dans l'assurance non vie. Parfois même, c'est la raison d'être de l'assureur qui est en cause. Pour évaluer ces bouleversements, nous avons réuni trois leaders de premier plan. Cette étude qualitative nous a permis de répondre aux questions essentielles. Quels sont les changements à attendre dans le secteur de l'assurance ? Quel est l'impact de la digitalisation sur le métier ? Quels sont les avantages pour les assurés ? Que reste-t-il du rôle sociétal des compagnies ? Quelle est la place de la prévention ? De cette table ronde, nous retiendrons que le secteur a clairement anticipé toutes ces évolutions. Plutôt rassurant…

Geert Deschoolmeester

Head of Market Management, Allianz

Rendre la complexité compréhensible

A quels types de changement vous attendez-vous dans le futur ?

Je tiens tout d'abord à affirmer que l'évolution de la technologie, même si elle demeure positive pour les assurés, peut aussi signifier de grands défis pour le secteur de l'assurance. En effet, grâce aux progrès technologiques, le risque diminue ou même s'évapore, ce qui a pour conséquence que nous devons nous poser des questions sur notre raison d'être. Prenons l'exemple des « self driving cars » : le risque d'accident devient beaucoup plus faible et, en tout cas, la nature du risque change fortement. Inversement, de nouveaux risques apparaissent, notamment le cyber risk. L'assureur doit donc pouvoir gérer tous ces risques liés à l'innovation. Dans la société actuelle, l'assureur ne peut plus se contenter simplement et uniquement d'assurer. Il lui faut en plus tenir compte et intégrer dans son offre ces extensions du niveau de service et de technologie liées à l'innovation. Vu ces évolutions, un assureur ne peut plus tout prendre en charge tout seul. Il doit également développer des partenariats avec d'autres experts. C'est à la fois un risque et un défi : l'assureur doit pouvoir évoluer tout en gardant son expertise et sa maîtrise. A titre d'exemple, Allianz a lancé une collaboration avec Verisure, expert en système d'alarme et maison connectée.

On note également une évolution dans le comportement des clients. Un exemple parmi d'autres : le car-sharing se développe. Dans les années à venir, il pourrait devenir la norme. L'assureur doit donc s'adapter à ces changements. Il doit se poser les bonnes questions. Comment bien assurer ce type de risque ? Quels avantages peut-il fournir ?

Enfin, aujourd'hui, les jeunes veulent de la transparence, des informations claires, des procédures simples. Mais la vie étant toujours plus complexe, l'assurance devient aussi plus complexe. Il fait trouver un juste équilibre entre transparence et complexité. A ce niveau, les courtiers ont un rôle majeur à jouer. Beaucoup de segments de l'assurance seront, d'ailleurs, toujours gérés par des courtiers. La technologie ne vient qu'en support.

Quel est l'impact de la digitalisation sur le métier d'assureur ? Et quels sont les avantages pour le client ?

La digitalisation a évidemment un impact sur le monde de l'assurance. Prenons, tout d'abord, l'exemple du cyber risk qui nécessite que nous sortions de notre « zone de confort ». Développer une couverture qui correspond au besoin réel est complexe. Car il y a beaucoup de choses encore inconnues et l'inconnu est difficile à gérer. Mais on ne peut pas passer à côté. A noter que dans ce domaine, si les assureurs doivent s'adapter, les clients ont aussi un rôle majeur à jouer : par exemple, de trop nombreuses petites entreprises ne se protègent pas en n'effectuant pas régulièrement un back up de leurs données…

Ensuite, la digitalisation est utile aux courtiers. Les assureurs doivent estimer les moyens qu'ils peuvent développer pour les aider.

Enfin, que peut apporter la digitalisation au client ? Il y aura une réelle valeur ajoutée uniquement si on peut davantage personnaliser le contenu. C'est une opportunité pour le secteur de l'assurance, mais aussi un défi.

Si l'assureur assure, il joue aussi un rôle sociétal. Idem en matière de prévention.

Le secteur de l'assurance ne véhicule pas une bonne image auprès du grand public. Notre métier reste complexe car la vie n'est pas blanche ou noire. Ce qui peut aider est de communiquer beaucoup plus, non seulement dans des situations qui montrent que nous faisons bien notre travail, mais aussi dans des contextes sociétaux lorsque la place ou la valeur de l'assurance est mise en question ou, mieux encore, lorsque l'assurance offre la solution appropriée à un problème de société.

Au niveau de la prévention, on a constaté que la plupart des efforts sont orientés et, même, personnalisés pour les grandes entreprises. Bien sûr, beaucoup est à gagner dans ce segment mais les PME ne doivent pas être oubliées. Ainsi, nous avons développé pour les PME un logiciel « WorkSafe » qui aide à diagnostiquer le niveau de prévention et à établir un début de plan de prévention. Les échos du courtage et des clients indiquent que nous sommes sur la bonne voie pour ce segment oublié au niveau de la prévention.

Jef Van In

CEO, AXA

Du statut de payeur à celui de partenaire

A quels types de changement vous attendez-vous dans le futur ?

Le monde change et les assureurs aussi. La technologie apporte de nombreuses innovations au secteur de l'assurance. Nous allons, d'une part, évoluer avec les courtiers qui sont les personnes de confiance, de référence des assurés. Ce sont eux qui soutiennent, guident et conseillent les assurés en cas de sinistre. Cela va se poursuivre à l'avenir. Contrairement aux idées véhiculées depuis de longues années, le développement des technologies n'entraînera pas la « mort du courtier ». Pour les moments importants de la vie, les consommateurs se tourneront toujours vers leur courtier qui continuera à jouer un rôle majeur.

Chez AXA, l'innovation est tournée vers l'assuré qui doit être au centre de notre attention et non plus en bout de course d'une procédure. Aujourd'hui, l'assuré veut interagir. Tout ce que nous voulons mettre en œuvre a pour objectif de simplifier la vie de l'assuré. Prenons l'exemple d'un simple dégât des eaux. Il y a 10 ou 20 ans, une procédure complexe était mise en place. Aujourd'hui, tout peut se faire de manière virtuelle, via smartphone ou tablette. Résultat : le sinistre est résolu plus rapidement.

D'autre part, l'innovation doit nous faire évoluer vers l'esprit « from payer to partner ». Cela semble évident pour un accident de ski, par exemple, où l'assureur interviendra immédiatement au niveau des frais d'hôpital, de rapatriement,… Par contre, tout le monde trouve encore normal que celui qui a subi un dommage paie d'abord la facture pour réparer son toit. Bref, il faut changer le processus. L'assureur doit être dorénavant aux côtés de son client. Il doit développer davantage le concept de paiement en nature qui consiste à réparer le dommage plutôt que de l'indemniser.

En termes d'innovation digitale, AXA a développé une app' « MyAXA » où le client peut retrouver tous ses contrats, les conditions générales, spécifiques et particulières. A l'avenir, le client pourra aussi déclarer un sinistre. Mais il aura toujours le choix de son canal de distribution, en optant par exemple pour son courtier.

Afin de s'adapter aux innovations, AXA a développé de nouveaux produits. Aujourd'hui, le vélo électrique fait fureur. AXA a donc jugé utile de l'intégrer dans son assurance familiale. AXA a également mis sur pied l'AXA driveXperience où, grâce à une clé USB connectée à la prise diagnostic du véhicule, on peut analyser le type de conduite de l'assuré et lui octroyer, le cas échéant, une réduction de sa prime.

Quel est l'impact de la digitalisation sur le métier d'assureur ? Et quels sont les avantages pour le client ?

D'une part, nous devons répondre aux évolutions en cours. Le cyber risk est, par exemple, devenu une réalité pour tous. Le besoin de se couvrir dans ce domaine est une évidence. Nous devons nous adapter et aider nos clients à couvrir ce nouveau type de risque. A cet égard, nous avons développé un produit spécifique. Autre exemple : avant la Seconde Guerre mondiale, on ne parlait pas d'assurance voyage car on voyageait fort peu. Aujourd'hui, c'est devenu un besoin essentiel.

D'autre part, la manière dont le client entre en contact avec son assureur change. Si vous constatez que votre voisin coupe un arbre mitoyen, votre réflexe sera, aujourd'hui, d'aller vous renseigner sur Internet pour connaître vos droits. Etant donné que le consommateur devient de plus en plus autonome et souhaite être rapidement renseigné, AXA a intensifié sa communication sur le web.

Au niveau de l'emploi, la digitalisation a des conséquences. Les clients veulent, aujourd'hui, être contactés online. Cela a un impact sur l'emploi. Certaines tâches sont automatisées. Mais d'autres métiers se développent, notamment dans l'IT.

Si l'assureur assure, il joue aussi un rôle sociétal. Idem en matière de prévention.

L'intervention des assureurs a été fortement critiquée dans le dossier des attentats du 22 mars 2016. Il s'agit là d'une crise d'une ampleur majeure avec des dossiers délicats et complexes à gérer. Il faut souligner que la Belgique est l'un des rares pays où le terrorisme est couvert par les assureurs. La volonté des assureurs est de supporter les risques et d'aller jusqu'au bout des indemnisations. Cela prend un peu de temps.

En fait, l'assureur joue un rôle sociétal majeur en travaillant sur la prévention. AXA a ainsi développé une collaboration avec l'IBSR, la campagne BOB et les sauveteurs en Mer du Nord. Autre exemple : nos spécialistes en prévention vont à la rencontre des entreprises et leur dispensent des conseils adaptés à leurs spécificités. Nous investissons également dans la recherche sur les changements climatiques ou sur le cancer.

Enfin, il est important de souligner que les assureurs sont là pour mutualiser tous les risques liés à la vie en société. Beaucoup l'oublient souvent. Pour protéger au mieux leurs assurés contre les risques de la vie, les assureurs veillent à répartir le coût des sinistres entre les personnes qui font face à ces risques. De cette manière, chacun paie pour protéger le groupe, en échange de quoi il est à son tour bénéficiaire de l'effort collectif le jour où il fait face à une difficulté.

Edwin Schellens
CEO, Fidea

L'assureur ? Beaucoup plus qu'un payeur !

A quels types de changement vous attendez-vous dans le futur ?

Tout d'abord, le monde évolue, les attentes du client changent. Le domaine des assurances paraît très compliqué, notamment pour les jeunes consommateurs. Nous devons en étudier les raisons.

Ensuite, le but de l'assureur n'est pas uniquement d'encaisser les primes et de gérer les sinistres mais aussi de fournir de l'aide, en matière de prévention par exemple, de conseiller les clients afin de résoudre au mieux les problèmes qui se posent à eux. A cet égard, nous avons fait beaucoup de progrès dans le domaine de l'automobile avec, notamment, l'introduction d'un formulaire sous forme électronique en cas d'accident. L'information transmise immédiatement permet un traitement nettement plus rapide.

Enfin, notre vision évolue. Notre rôle de conseiller devient de plus en plus important. Avec nos clients, nous ne parlons plus de police d'assurance mais plutôt de soutien, de prévention, de couverture. Le client bien épaulé se fidélise.

A cet égard, l'intermédiaire en assurance joue un rôle essentiel. Il est là pour aider, conseiller le client et lui trouver une solution adéquate, à la mesure de ses besoins. Notre objectif majeur est de mettre le client au centre de nos processus en fournissant une bonne information et en lui laissant l'opportunité de gérer lui-même ses problèmes.

Il faut souligner que les courtiers constituent un réseau de distribution propre à notre pays. Cela s'explique par leur professionnalisme : ils sont là pour clarifier une matière complexe, notamment les aspects juridiques des contrats d'assurance.

Quel est l'impact de la digitalisation sur le métier d'assureur ? Et quels sont les avantages pour le client ?

Dans un monde qui évolue, nous devons constamment apporter de nouvelles solutions. Dans notre secteur, nous faisons beaucoup d'efforts pour suivre l'évolution technologique. Par exemple, le cyber risk. Quelles sont les solutions à disposition des assureurs ? Aujourd'hui, l'assureur doit quitter son domaine d'expertise pour se tourner vers des phénomènes tout à fait nouveaux. Comme il ne veut être ni un « joueur » ni un « parieur » vu la spécificité de son métier, sur quels éléments doit se baser un assureur pour tarifer ses risques ? Ce n'est pas évident car les statistiques évoluent constamment, notamment en fonction des évolutions technologiques. Comment bien calculer les risques ? La digitalisation aura aussi un impact sur les fonctions opérationnelles. Les métiers changent.

Si l'assureur assure, il joue aussi un rôle sociétal. Idem en matière de prévention.

En effet, le rôle sociétal devient de plus en plus important. C'est de la vente, non seulement en assurance, mais aussi d'un avis en prévention. Chaque accident est un accident en trop. Le grand public ne sait pas toujours ce que nous faisons à ce sujet. Nous essayons bien de communiquer davantage pour valoriser notre image mais nous devons reconnaître que nous ne serons jamais « sexy », ni pour les assurés, ni pour le grand public. Une assurance est plutôt considérée comme une nécessité. Toutefois, on constate souvent qu'un accident peut avoir un impact énorme sur une personne, sur sa famille, sur son entourage. Cela nous encourage à mener diverses campagnes de prévention : cela va des conseils délivrés en vue d'une bonne utilisation du vélo à la mise en garde contre les risques de l'usage du smartphone ou GSM au volant.

PAROLE DE VAINQUEURS…

Ce 26 avril a eu lieu la remise de la 13ème 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 à l'ICHEC.
- **Vincent Callewaert,** Avocat (Estienne & Callewaert) et maître de conférences invité à l'UCL.
- **Patrick Cauwert,** CEO, Feprabel, et Expert chargé d'enseignement aux FUCaM (UCL Mons).
- **Laurent Feiner,** Journaliste, Administrateur délégué Decavi.
- **François Ghorain,** Manager, PwC.
- **Yves Thiery,** Avocat (Curia) et Collaborateur scientifique à la KUL.
- **Britt Weyts,** Professeur à l'Université d'Anvers.
- **Lievin Villance,** Maître-Assistant à la Haute Ecole Francisco Ferrer (Institut Cooremans) et Coordinateur de la section Assurances.

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

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 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

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. 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.

Kurt Van Bruysel
Directeur Auto AXA Belgium

MA VOITURE
RC Auto

AXA Belgium - Confort Auto

Confort Auto : intéressante à plus d'un titre

AXA Belgium propose une police RC Auto intéressante à plus d'un titre : octroi d'un joker, à certaines conditions, qui permet d'annuler l'impact tarifaire de deux sinistres en tort, réduction pour le conducteur qui roule peu, assistance étendue gratuite (infoline, en cas d'accident en Belgique, véhicule de remplacement en cas d'immobilisation du véhicule, remorquage et raccompagnement des occupants du véhicule au domicile - en cas d'accident à l'étranger, remorquage du véhicule, …), garantie EURO+ incluse d'office (paiement aux assurés victimes d'un accident de circulation survenu en Europe d'un complément d'indemnisation des dommages résultant de lésions corporelles en vue de leur assurer une indemnité semblable à celle qu'ils auraient eue si le sinistre avait eu lieu en Belgique), réduction si le véhicule est équipé d'aides à la conduite, etc.

De plus, grâce à la collaboration avec BlaBlaCar, 3 garanties supplémentaires sont proposées :

- en cas d'immobilisation du véhicule lors d'un trajet avec réservation en ligne : remorquage du véhicule et prise en charge de l'acheminement du conducteur et des passagers;
- lors de longs trajets, il est utile de prévoir des temps de repos, voire d'envisager de «passer le volant» à un passager (disposant d'un permis de conduire et d'une expérience de conduite de minimum 3 ans). En cas d'accident causé par celui-ci durant un trajet réservé en ligne, remboursement prévu jusqu'à 600 EUR si le véhicule est endommagé;
- en cas d'oubli d'effets personnels d'un passager dans la voiture, BlaBlaCar couvre également les frais d'envoi des objets vers son propriétaire.

Hélène Portegies
CEO, Touring Assurances

MA VOITURE
Assurance Dégâts matériels Auto

Touring Assurances - Assurance Omnium

Touring Assurances se voit attribuer le Trophée Decavi de l'assurance auto omnium.

L'assureur direct Touring Assurances s'est vu attribuer le Trophée de l'assurance auto omnium pour son assurance omnium ultra compétitive. L'assureur se voit ainsi récompensé des efforts qu'il a consentis pour offrir aux automobilistes belges des produits d'assurance aussi complets que qualitatifs au meilleur prix.

«Chaque jour, nous nous efforçons de proposer les primes d'assurances les plus compétitives possibles en fonction des besoins de chacun. Voir notre travail ainsi récompensé est pour nous la preuve que notre offre répond parfaitement aux attentes actuelles du marché et cela nous encourage pour la suite», explique Hélène Portegies, CEO de l'entreprise.

Effectivement, avec son offre d'assurances, Touring Assurances entend proposer à chaque conducteur un produit d'assurance auto sur mesure qui prend en compte tant son profil, ses besoins, son type de véhicule que le nombre de kilomètres parcourus chaque année, et cela au plus juste prix.

Jeunes conducteurs, navetteurs ou personnes qui ne parcourent que peu de kilomètres se voient d'ailleurs proposer des solutions concrètes et avantageuses, selon leurs besoins spécifiques.

«En outre, nous sommes les seuls sur le marché à avoir développé une assurance omnium dont la prime s'adapte dès la première année en fonction de l'âge du véhicule. Comme la valeur du véhicule diminue au fil du temps, nous avons pensé que la prime de l'assuré devait suivre cette même tendance. C'est notre garantie d'offrir le meilleur produit au plus juste prix», ajoute Tom To Hoang, Offer Manager, à la tête de l'équipe à laquelle on doit la mise sur le marché des diverses formules d'assurance.

Voici donc de quoi encourager les plus réticents à s'intéresser au secteur de l'assurance automobile directe. Pour vous en convaincre, il suffit de faire une simulation sur le site www.touring-assurances.be, de les contacter par téléphone ou encore de vous rendre dans une de leurs agences.

Dominique Bomboire
Direction, Arces

MA VOITURE

Protection Juridique Auto Article 1 d'ARCES, un 5ème Trophée DECAVI !

Arces - Assurance Protection juridique auto L'Article 1

Pour la 5ème fois, Arces remporte le prix DECAVI de la meilleure assurance PJ Auto, gage que la fusion entre Arces et le Groupe P&V au 1er janvier 2017 n'a en rien entravé la qualité et le dynamisme de cet acteur hors du commun !

Avec le Groupe P&V, les synergies sont donc décuplées pour créer de nouveaux produits et des concepts innovants. En 2017, Arces offre à ses clients les clés pour une sécurité juridique optimale. En février, Arces a ainsi mis sur le marché la Safety All In Life, une Protection Juridique étendue avec des plafonds de couverture jusqu'à 100.000 EUR ainsi qu'une possibilité de couverture locative jusqu'à 10 immeubles ! De plus, les assurés ont désormais la possibilité de coupler cet excellent produit avec la Protection Juridique Auto Article 1, Trophée Decavi de la meilleure PJ Auto depuis 2013, en une seule police et avec une prime réduite ! D'autres clés compléteront l'offre d'Arces au cours de l'année 2017. A suivre…

Excellence du service orienté «Client»

Faut-il encore rappeler qu'Arces se distingue sur le marché de la protection juridique par son service orienté client ? Son credo est de trouver une solution rapide et pragmatique en faveur du client, qu'il s'agisse des assurés ou des intermédiaires en assurance.

A toute communication relative à un dossier de sinistre, Arces s'engage donc à répondre dans les deux jours ouvrables. Il s'agit du `J+2'. A l'égard des intermédiaires, le temps de réponse est encore plus court puisque Arces traite les demandes en production dans les 24 heures. Il s'agit du `J+1'. Enfin, ces mêmes intermédiaires ont accès, via une application IT, 7/7 et 24/24, à l'ensemble de leurs dossiers sinistres et à la totalité du contenu du dossier.

L'article 1, label de garantie

Le label «Article 1» est simple : si un assuré trouve sur le marché de la Protection juridique de meilleures garanties que celles qui lui sont offertes par Arces, Arces aligne ses conditions ! Ce label, au départ exclusivement dédié à la Protection Juridique Auto, a ensuite été mis en application pour la Protection Juridique Après-Incendie et la Protection Juridique Vie Privée.

Facteur d'excellence, ce label a permis à la Protection Juridique Auto Arces de remporter, pour la 5ème année consécutive le Trophée DECAVI de la meilleure Protection juridique du marché belge.

Pour en savoir plus, consultez le site www.arces.be

Thierry Ronvaux
Administrateur-délégué,
AEDES

MA VOITURE

Protection Juridique Auto

Aedes (agence de souscription) - Assurance Protection juridique auto Pn1

La PN1, faites confiance à l'originale !

Elue meilleure assurance protection juridique, la Pn1 développée par Aedes (agence de souscription) répond en tous points aux besoins des assurés et aux attentes des courtiers.

Etre innovateur d'assurances, c'est évidemment faire preuve d'une incessante créativité mais c'est aussi tenir compte de son expérience et de son histoire pour proposer des produits répondant aux besoins des assurés. La Pn1 est un bel exemple du mariage réussi entre l'histoire et l'innovation. Thierry Ronvaux, Administrateur délégué d'Aedes, a développé il y a plusieurs années une assurance protection juridique très performante. Aujourd'hui, avec la Pn1, Aedes propose la meilleure protection juridique du marché, tout simplement, indiscutablement !

Un sinistre ? On réagit dans les 24h !

La Pn1, c'est le meilleur tarif garanti, les meilleures conditions générales et la meilleure gestion en cas de sinistre. Aedes est en effet la seule société capable de garantir qu'un nouveau dossier est ouvert et géré dans la journée par une équipe de juristes spécialisés basés à Namur !

Enfin, 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, 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…

Birgit Hannes
COO, DKV Belgium

MA SANTÉ
Assurance Soins de santé

DKV Belgium - DKV Hospi Premium

DKV Belgium remporte pour la 13ème année consécutive le Trophée DECAVI de la meilleure assurance hospitalisation.

DKV Belgium, leader sur le marché des assurances soins de santé privées, remporte son 13ème Trophée de la meilleure assurance «Soins de Santé» pour son assurance hospitalisation DKV Hospi Premium. DKV a renouvelé en 2016 sa gamme d'assurances hospitalisation au regard de l'évolution du monde médical et des besoins des patients. Les nouveaux produits garantissent une sérénité totale en offrant une couverture particulièrement large, incluant le libre choix du médecin et de l'hôpital.

DKV Hospi Premium se distingue de ses concurrents par la qualité de sa couverture qui comprend, entre autres, un remboursement illimité en cas d'hospitalisation en chambre individuelle ainsi que la mise à disposition de la Medi-Card® grâce à laquelle les factures sont directement payées par DKV Belgium à l'hôpital. Les traitements psychothérapeutiques prescrits par un psychiatre sont à présent également pris en charge.

La nouvelle gamme d'assurances hospitalisation est composée, en plus du DKV Hospi Premium, de deux autres assurances tout aussi qualitatives.

- Avec **DKV Hospi Flexi**, l'assuré bénéficie du remboursement illimité des frais médicaux liés à son hospitalisation. Cette assurance incite l'assuré à opter pour un type de chambre en fonction de la nature de l'intervention car une contribution personnelle lui est demandée pour une hospitalisation avec nuitée en chambre individuelle. L'hospitalisation de jour en chambre double est entièrement remboursée. Cette opportunité de choisir le type de chambre permet à l'assuré de bénéficier d'une prime plus attractive.
- **DKV Medi Pack** répond à la disparition progressive de la frontière entre l'hospitalisation et les autres soins. Grâce à cette formule, l'assuré est couvert pour ses frais médicaux (consultations, médicaments,…) tout au long de l'année, tout en étant couvert de manière illimitée en cas d'hospitalisation en chambre double. C'est donc la combinaison de deux garanties pour un prix compétitif.

Avec sa nouvelle gamme d'assurances hospitalisation, DKV Belgium démontre à nouveau qu'elle est capable de répondre de manière qualitative aux besoins de ses clients et de tenir sa promesse : offrir les meilleurs soins, pour toute la vie.

Olivier Halflants
Directeur Assurances Non-Vie,
Fédérale Assurance

MON ENTREPRISE
Assurance contre les accidents du travail

Fédérale Assurance - Assurance Accidents du Travail

A l'occasion de la cérémonie de remise des Trophées de l'Assurance Non Vie, Fédérale Assurance a été primée, pour la 5e fois d'affilée, pour son assurance en Accidents du Travail. Années après années, notre couverture fait donc la différence… Mais pour quelles raisons ?

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

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

Evoquons également la certification ISO 9001 : obtenue il y a plus de 15 ans par le département Sinistres Accidents du Travail, elle garantit aux clients une qualité de service à haute valeur ajoutée. Des exemples ? Les entreprises assurées et leur personnel bénéficient d'un accompagnement des blessés graves du travail et des conseils du département Prévention, lui aussi certifié ISO 9001. Et grâce à MY FEDERALE Assurance et une plateforme dédiée aux grandes entreprises, ils disposent d'un espace internet personnel et sécurisé qui leur permet de déclarer leurs sinistres par la voie électronique, de suivre la situation administrative et financière du dossier et de consulter l'évolution de leurs statistiques de sinistralité. Fédérale Assurance est passée tout récemment à une digitalisation complète de la gestion des sinistres en accidents du travail : celle-ci est désormais réalisée intégralement sans papier.

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

Frédéric Van Dieren
Directeur Commercial,
AG Insurance

TROPHÉE DU PACKAGE PME

AG Insurance - Modulis Easy

Regrouper toutes ses assurances professionnelles non vie en un seul dossier

C'est le nouveau Modulis Easy d'AG Insurance qui a été primé meilleur package PME. Ce concept permet en effet au client de regrouper toutes ses assurances professionnelles non vie en un seul dossier et de bénéficier de nombreux d'avantages :

- le bonus «Bon client» permet au client de récupérer chaque année 10 % des primes versées;
- le fractionnement mensuel, trimestriel ou semestriel de la prime globale de son dossier, sans majoration;
- la clause «description de l'activité assurée» selon laquelle l'assurance souscrite pour couvrir l'activité principale du client s'applique également à son activité complémentaire inférieure à 30 % du chiffre d'affaires annuel du client;
- la possibilité de faire appel à un service d'aide au recouvrement des créances impayées et aux conseils d'un cabinet d'avocats pour la rédaction ou la révision des conditions générales de vente et ce, à des conditions très avantageuses.

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.

Diederik Moris
Directeur Commercial,
Allianz Benelux

MON HABITATION
Assurance Incendie (multirisques habitation - risques simples)

Allianz Benelux - Home Plan Xpert

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

Excellence et assistance sont les principaux atouts de ce produit qui :
- propose des garanties ultra étendues;
- assure automatiquement le bâtiment et son contenu;
- offre une véritable assistance et la garantie 2 + 3 ans sur les électroménagers.

Des garanties ultra étendues

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

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

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

2+3 ans de garantie sur les gros électroménagers

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

Une assurance habitation vraiment SMART

Allianz et Verisure, leader européen des systèmes d'alarme, unissent leurs forces afin de proposer une nouvelle solution connectée pour protéger l'habitation et bénéficier d'avantages exclusifs :

- primes réduites de l'assurance habitation Home Plan (Xpert);
- sérénité absolue : une intrusion ? Verisure et Allianz Global Assistance sont en contact 24h/24 pour simplifier la prise en charge du sinistre. Si des réparations urgentes sont nécessaires, Allianz Global Assistance s'occupe de tout;
- offre Exclusive : jusqu'à 30 % de réduction sur tous les packages de système d'alarme Verisure.

Laurent Simon
Directeur Habitation
et Risques Divers,
AXA Belgium

MON HABITATION
Assurance Incendie (copropriétaires)

Axa Belgium - Buildimo/Buildimax

Formules pour les copropriétaires de type "tout sauf"

AXA Belgium a lancé Buildimo et Buildimax (pour des immeubles de plus de trois logements) sur le marché belge. Cette offre inclut des garanties particulièrement étendues, selon le principe de «tout est couvert sauf ce qui est exclu». Buildimo couvre, par exemple, les infiltrations d'eau par terrasse ou la perte d'étanchéité des vitrages isolants.

Buildimax, l'assurance pour les immeubles haut de gamme, est destinée aux copropriétés ou syndics professionnels, chargés de la gestion de bâtiments - récents ou neufs - de plus grande taille ou encore équipés des dernières techniques en matière d'isolation. Les panneaux solaires communs sont couverts, ainsi que les installations domotiques communes, etc. Une 3ème formule «Buildimax Premium» (extensions de garanties accessibles aux clients Buildimax) est aussi disponible.

Les particularités accessibles aux 3 produits sont les suivantes :

a) prime modulable, notamment grâce à une palette de franchises;

b) couverture via un partenariat avec Atradius qui protège les copropriétaires contre le non-paiement des charges de copropriété par un (ou plusieurs) autre(s) copropriétaire(s);

c) possibilité de souscrire l'assurance aux installations techniques telles que les ascenseurs, monte-charges, appareils ou parties d'appareils de chauffage, appareil d'épuration d'eau, de drainage d'eau, d'évacuation d'eau, etc.;

d) l'offre ne se limite pas à l'assurance de la copropriété mais également aux besoins en matière de RC professionnelle que ce soit pour l'Association de copropriétaires, le syndic non professionnel, le conseil de copropriété ou encore le commissaire au compte.

Autant d'atouts qui font que l'assurance Buildimo/Buildimax a été élue la meilleure assurance incendie pour copropriétaires par DECAVI pour la 4ème année consécutive.

Thierry Van der Straeten
Administrateur Délégué,
I.B.I.S. Insurance

MON HABITATION
Assurance Incendie (copropriétaires)

I.B.I.S. Insurance (agence de souscription) - COCOON

Proposée par l'agence de souscription I.B.I.S. Insurance, COCOON 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 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;
- une couverture des dégradations immobilières suite à un vol ou une tentative de vol jusque 15.000 EUR;
- une couverture des pertes indirectes à concurrence de 5 % sans surprime;
- vandalisme et dégradations immobilières : indemnisation jusque 25.000 EUR, y compris les graffitis;
- indemnisation complémentaire des frais indirects du syndic et/ou du Conseil de Copropriété jusque 2.500 EUR;
- 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;
- possibilité d'appliquer des franchises plus élevées pour obtenir un taux encore meilleur et des primes plus basses;
- un rapport garanties d'assurances - prime d'assurances très compétitif et très attractif.

Tous les détails sur le produit COCOON sont disponibles via le site www.ibis-insurance.be

La combinaison du produit COCOON 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.

Sofie Van Dooren
Product Manager Incendie
et Droit Commun, Ethias

MON HABITATION
Assurance Incendie Locataire

Ethias - Assurance locataire

L'assurance locataire d'Ethias élue pour la 2ème année consécutive meilleur contrat d'assurance pour les locataires !

La plupart des contrats de bail pour une location imposent au locataire de souscrire une assurance habitation destinée à couvrir sa responsabilité locative. Une friteuse qui prend feu et provoque un incendie, une vitre brisée, des dégâts provoqués par un risque électrique ou par une fuite d'eau sont autant d'exemples de situations pour lesquelles votre responsabilité locative peut être engagée. Vous serez donc dans l'obligation de payer les frais de réparation, que vous soyez assuré ou non.

Indemnité de relocation

Pour la seconde année consécutive, Ethias a remporté le trophée Decavi de la meilleure assurance locataire. Parmi ses points forts figure le remboursement de l'indemnité de relocation. Celui-ci couvre jusqu'à trois fois le loyer lorsque vous quittez votre logement durant les trois premières années de votre bail à la suite d'une perte d'emploi, d'un décès, d'un divorce ou de la fin d'une cohabitation légale.

En cas de sinistre, Ethias est à votre disposition, prêt à vous aider 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et s'engage à vous indemniser dans les 30 jours qui suivent la clôture de l'expertise.

Profitez-vous aussi des avantages de l'assurance locataire d'Ethias et recevez 2 mois gratuits la première année en souscrivant en ligne sur ethias.be/locataire ou composez le 04/220.30.30 pour plus d'informations !

David Tornel
Directeur Marketing &
Product Management
Particuliers, Ethias

MA RESPONSABILITÉ
Assurance RC Vie privée

Ethias - Ethias Familiale

L'assurance familiale d'Ethias couronnée pour la 7ème 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 importantes.

Pour vous protéger contre toutes ces mésaventures, l'assurance familiale d'Ethias indemnisera les dommages corporels et matériels que vous occasionnez à un tiers.

Pour la 7ème fois, Ethias vient de remporter le trophée Decavi de la meilleure assurance familiale !

Ce prix lui a été décerné en raison de ses couvertures très étendues proposées à un prix très compétitif !

Protégez-vous dès maintenant, vous et votre famille, en souscrivant en un clin d'oeil l'assurance familiale d'Ethias sur www.ethias.be/familiale ou composez le 04/220.30. 30 pour plus d'informations !

MON ASSISTANCE
Assurance assistance aux personnes

Allianz Global Assistance - World Royal Protection

On «like» la World Royal Protection d'Allianz Global Assistance car on a tous envie de pouvoir dormir sur nos deux oreilles pendant les vacances et être tenu par la main en cas de pépins. La World Royal Protection est une assistance et une assurance voyage qui offre des atouts incomparables comprenant une couverture optimale à l'année :

- le rapport qualité prix est excellent : 399 EUR par an par personne ou 499 EUR par an par famille;
- le remboursement des frais d'annulation pour des raisons justifiables (même en cas de maladies préexistantes) jusqu'à 5.000 EUR par personne;
- les frais de recherche et de secours assurés jusqu'à 15.000 EUR;
- le remboursement illimité des frais médicaux, accidents de sport y compris;
- un véhicule de remplacement, couvrant jusqu'à la catégorie D maximum;
- pas de garantie à payer pour la réception d'un véhicule de remplacement;
- assistance pour deux véhicules (maximum 3 véhicules supplémentaires).

On «like» encore car le montant de la prime n'est pas royale et contient également des garanties comme la bike assistance, la ticket cancellation (concerts, évènements sportifs), l'assistance à l'étranger en cas de catastrophes naturelles et de terrorisme.

Un produit qui vous laissera voyager… vraiment sans soucis !

Ivan Cornette
Sales Director,
Europ Assistance

Jan Van Heel
Chief Marketing & Digital Transformation Officer,
Europ Assistance

MES VACANCES
Assurance Voyage

Europ Assistance - Assurance Annulation Voyage

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

En remportant le trophée Decavi 2017 de la meilleure assurance Voyage, NoGo se voit couronnée pour la 6ème 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 et se décline autour des principales préoccupations des voyageurs : maladies, accidents, divorce, séparation, dommages au domicile, licenciement, nouvel emploi, mais aussi des causes d'annulation plus particulières comme le refus d'un visa, les examens de passages et les retards d'embarquement suite à un accident du véhicule.

Ce n'est pas tout, car l'assurance NoGo peut également être complétée par des extensions qui permettent de répondre aux besoins spécifiques de chaque voyageur : une formule temporaire 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.

Edwin Klaps
Administrateur-Directeur
du Canal du Courtage,
AG Insurance

Trophée du **COURTAGE**

AG Insurance

Trois trophées DECAVI, symbole de confiance en AG Insurance

Lors de la 13e édition des Trophées DECAVI de l'assurance non vie, AG Insurance s'est vu récompenser dans les catégories courtage, mais aussi package PME et innovation. De quoi confirmer sa position de «global player» sur le marché, avec un large éventail de produits d'assurance et un service de haute qualité.

En effet, AG Insurance a fait 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.

Après le Trophée du courtage de l'assurance vie en octobre 2016, AG Insurance reçoit une fois de plus celui de l'assurance 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.

Nous remercions chaleureusement ces derniers d'avoir donné leurs voix à AG Insurance. Nous sommes honorés de la reconnaissance et de la confiance que nous accordent jour après jour nos partenaires de distribution ainsi que leurs 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 les courtiers indépendants, dont la qualité des services et conseils n'est plus à démontrer.

Christel Michiels
Corporate & Branding
Communication Manager,
Fidea

Trophées de la **MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE**

Fidea - «Smartphonefree»

L'inattention au volant : cette problématique figure en bonne place sur l'agenda de campagne de Fidea. Et en l'espèce, l'usage du téléphone au volant est en passe de devenir l'une des causes d'accident les plus fréquentes. En 2015 et 2016, nous avons mené plusieurs sondages qui visaient à analyser le comportement des conducteurs en matière d'appels téléphoniques et de SMS. Les conclusions étaient souvent inquiétantes : nous avons ainsi appris que les conducteurs estiment qu'il est plus dangereux de conduire en ayant bu que d'envoyer un SMS au volant, et la plupart des conducteurs ont également admis qu'en plus de téléphoner ou d'envoyer des SMS, ils ne se privent pas de contrôler leur statut sur les médias sociaux lorsqu'ils sont dans les bouchons ou à un feu rouge.

Ces sondages ont servi de base, en 2016, à plusieurs campagnes sur le thème smartphonefree, auxquelles certains coureurs de cyclocross de Telenet-Fidea Lions ainsi que Sven Nys, team manager, ont prêté leur concours. La version francophone de cette campagne, une fois personnalisée, a été suspendue dans la zone d'embarquement et près des carrousels de l'aéroport de Charleroi. Nous voulions ainsi miser sur un réflexe logique propre à tout voyageur dans un aéroport : avant de monter à bord, nous éteignons notre téléphone ou nous le mettons en mode avion. Alors pourquoi ne pas en faire autant en voiture ?

Si nous mettons sans cesse les gens en garde contre les dangers de la distraction au volant, nous voulons le faire de manière positive. Nous souhaitons encourager les gens à modifier leur attitude, que ce soit via le partage de conseils et de chiffres utiles ou en élaborant un test d'engagement, organisé ce mois-ci sur le site de notre campagne www.smartphonefree.be

Besoin d'informations sur les campagnes ?
Rendez-vous sur www.smartphonefree.be et suivez Fidea sur Facebook, Twitter ou LinkedIn.

Frank Helpers
Marketing Non-Life Manager,
Allianz Benelux

Trophée de la **PRÉVENTION**

Allianz Benelux - Allianz WorkSafe

L'assureur Allianz Benelux est fort actif en matière de prévention. En témoigne sa dernière application : Allianz WorkSafe, un outil online unique sur le marché, à destination de tous les clients en Accidents du travail et qui leur permet notamment :

- d'évaluer leur niveau en matière de prévention : en seulement 15 minutes, l'outil donne un aperçu détaillé du niveau de prévention d'un client en Accidents du travail. Cocher les propositions qui illustrent le mieux la situation actuelle dans la société suffit à l'outil pour calculer un score et mettre le doigt sur les atouts et les points d'attention;

- de parfaire leur stratégie de prévention : basé sur le savoir-faire des spécialistes en prévention, Allianz WorkSafe propose une série de thèmes sur lesquels les clients peuvent travailler. Outre une marche à suivre, l'outil met à disposition un panel d`informations et de documents de travail interactifs pour aider les clients à parfaire leur stratégie de prevention;

- de suivre leur évolution : à tout moment, les clients peuvent se réévaluer ou consulter leurs évaluations précédentes. C'est la meilleure façon d'évoluer en devançant les accidents potentiels. Car la rentabilité d'une entreprise passe aussi par une politique de prévention efficace.

L'outil est disponible sur www.allianz.be

N'hésitez pas à consulter votre courtier pour plus d'infos.

Bertrand Roosen
Directeur Marketing IARD,
AG Insurance

Trophée de l'**INNOVATION**

AG Insurance - OmniNature

Le constat est le suivant : de nombreux véhicules ne sont pas assurés contre les dommages dus aux intempéries. En cas de forte grêle, des milliers de voitures sont touchées, sans pouvoir être indemnisées, car nombreux sont ceux qui ont arrêté de souscrire une assurance omnium ou multirisques.

Solution innovante face aux risques climatiques

C'est pourquoi AG Insurance a conçu OmniNature, une couverture complète contre les dégâts au véhicule causés par les forces de la nature : grêle, tempête, orages, inondations, chutes de rocher, avalanche, etc. Pour seulement 5 EUR par mois, cette couverture est valable partout en Belgique et dans tous les pays de la carte verte. De plus, aucune franchise n'est appliquée si le client fait réparer son véhicule auprès d'un garagiste agréé par AG Insurance.

Grâce à OmniNature, AG Insurance propose une solution innovante face aux risques climatiques et adaptée à l'évolution des besoins en assurance des clients. De grands climatologues et auteurs confirment en effet que la fréquence et l'intensité des tempêtes, grêles, orages et inondations ne feront qu'augmenter.

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.

Fernando Diaz Suarez
Directeur des Sinistres
pour les Particuliers,
AXA Belgium

Trophée du **DIGITAL**

Axa Belgium - Vidéo-expertise

La vidéo-expertise, une alternative à la visite de l'expert

Réaliser une expertise Habitation via sa tablette ou son smartphone ? C'est désormais possible pour les clients d'AXA Belgium qui le souhaitent ! Grâce à une application gratuite, l'expertise est entièrement réalisée à distance : le client filme les dégâts de son sinistre via son smartphone ou sa tablette et l'expert guide l'expertise par vidéo interposée. L'expert peut ainsi constater le dommage subi, prendre des photos et procéder à une estimation. Le courtier peut, pour sa part, choisir de suivre l'expertise via son ordinateur ou se rendre aux côtés de son client.

Outre une plus grande flexibilité de l'expert, qui ne doit plus se soucier de la durée de ses déplacements, le procédé offre un gain de temps précieux pour le client. Alors qu'il faut souvent compter 2 ou 3 semaines pour planifier un rendez-vous, l'expertise vidéo permet de limiter ce délai à quelques jours seulement. Et donc, d'accélérer les réparations !

Ce service digital offert aux clients donne aussi une image plus moderne et dynamique du rôle du courtier : l'assistance à distance à l'expertise, l'utilisation des technologies nouvelles, la disponibilité et le gain de temps… Ce développement est en ligne avec la volonté d'AXA Belgium d'offrir des services qui simplifient la vie du client et du courtier en les rendant plus accessibles.

« S'il le désire, le client a bien entendu la possibilité d'opter pour l'expertise classique. Il va également de soi que l'expertise à distance est réservée aux sinistres causant des dégâts limités. A partir du moment où le dommage est plus important, le contact humain est une dimension essentielle de l'accompagnement du client », précise Fernando Diaz Suarez, directeur des Sinistres pour les particuliers.

Bonus intéressant : grâce à l'expertise à distance, AXA Belgium contribue à une diminution du nombre de kilomètres parcourus par ses experts.

QUAND LES ACTUAIRES ET LA TECHNOLOGIE se mettent au service de la santé

En tant qu'actuaire, j'ai été particulièrement intéressée et heureuse de prendre connaissance de la création d'un nouvel outil de support à la médecine, basé entre autres sur des techniques statistiques. Je souhaite dès lors partager cette information dans le cadre de cet article.

Monique Mariamé,
PwC, Director

Mais comment peut-on définir un actuaire ? L'actuaire est un professionnel spécialiste de l'utilisation du calcul des probabilités et de la statistique souvent appliquée dans les domaines de l'assurance, de la prévention, de la finance et de la prévoyance sociale. Il utilise des techniques mathématiques pour établir des projections et des modèles relatifs à des risques biométriques (longévité, invalidité, ...), des risques de dommages ou encore des risques financiers.

Application concrète dans le domaine médical

Le cas concret dont il est question ici se situe dans le contexte du choix de la meilleure thérapie à appliquer à des patients atteints de la sclérose en plaque (maladie auto-immune affectant le système nerveux central).

Actuellement, c'est le thérapeute qui décide du traitement en se basant sur son jugement d'expert. Les patients, quant à eux, désirent souvent pouvoir avoir une seconde opinion, éventuellement sur base de l'expérience d'autres patients, pour s'assurer de la meilleure option dans leur situation spécifique. Il existe en effet plusieurs formes de la maladie. Un besoin existe donc de pouvoir objectiver le choix d'une thérapie en tenant compte de la situation et des besoins personnels du patient.

Un outil (nommé PHREND « Predictive Healthcare with Real World Evidence in Neurological Disorders »), répondant à ce besoin, a été développé et est en cours de finalisation. Sa création est le fruit de la collaboration entre un réseau important de médecins et le Centre « PwC's Digital Experience » (PwC en Suisse).

Depuis une vingtaine d'années, le réseau de médecins a collecté des données médicales réelles relatives à des disfonctionnements neurologiques. PHREND utilise des techniques avancées d'analyse de données permettant de

générer des prédictions concernant l'évolution potentielle du dysfonctionnement individuel du patient pour chacune des thérapies possibles. Les résultats sont présentés d'une manière permettant de les visualiser et de les comprendre facilement. Ces informations sur les caractéristiques personnelles du patient permettent d'identifier les médicaments les plus adaptés et peuvent montrer l'évolution de l'état du patient en fonction de ses besoins (tel le souhait de maternité) et des différents traitements.

PHREND devrait être finalisé à la mi-2017 et sera inscrit comme étant un appareil médical. Cet outil permettrait donc au médecin de choisir un traitement individualisé ainsi que d'identifier les effets secondaires de certaines thérapies.

Les 4 avantages-clés de cet outil sont les suivants :

- amélioration de la qualité de vie des patients;
- mise en place plus rapide d'un traitement, traitement mieux ciblé et plus efficace;
- renforcement de la confiance dans les produits pharmaceutiques et, par conséquent, encouragement pour ces sociétés à investir dans la recherche et le développement;
- diminution potentielle des coûts des traitements (souvent à charge des assureurs).

Cette nouvelle application - outil issue de la collaboration entre des médecins et des actuaires -, est un exemple concret de modélisation statistique qui est au cœur du métier de l'actuaire et qui a été combinée à l'utilisation de nouvelles technologies et à l'application de l'apprentissage automatique (« machine learning »).

Il s'agit d'un accomplissement très encourageant et motivant car il nous permet de réellement contribuer à l'amélioration du bien-être général et à la résolution de problèmes importants.
Espérons en voir beaucoup d'autres. ■

L'ASSURANCE, d'un autre regard.

Le concept d'assurance dépasse fondamentalement les institutions qui le caractérisent et que nous connaissons tous. Ce concept, inscrit à l'origine des temps, définit notre métier d'assureur comme le plus vieux et le plus beau métier du monde.

Francis Vaguener,
Professeur à l'ICHEC
Administrateur de sociétés

En 1929, Werner Heisenberg, prix Nobel de physique 1932, énonça et démontra un principe qui révolutionna l'évolution de la physique théorique. Connu sous le nom de «Principe d'incertitude ou d'indétermination», il exprime l'impossibilité de connaître simultanément la position et la vitesse d'une particule élémentaire et cela notamment en raison de l'influence qu'exerce l'observateur sur l'objet observé. Cela signifie que chaque mesure ou observation crée une situation unique, imparfaitement prévisible.

De manière plus intuitive, le principe d'incertitude démontre qu'une partie irréductible de la réalité de la vie est dû au hasard. Albert Einstein dut implicitement admettre, selon cette expression restée célèbre que : «Dieu joue aux dés». L'Homme ne peut donc observer l'évolution de la nature sans l'altérer.

Si la physique accepte ce principe d'incertitude, alors les sciences moins exactes telles que les sciences économiques ou financières ou humaines ne peuvent, par voie de raison, qu'accepter l'imprécision des prévisions dans leur domaine respectif. Le hasard est donc né avec l'univers. Il donna naissance à la nécessité de l'assurance tout en lui garantissant sa pérennité.

Si la nature porte dans ses fondements l'indétermination de la mesure de la course d'une particule élémentaire, il est acquis que l'association de particules pour en fabriquer, en exemple, une balle de tennis permet une mesure presqu'exacte de la trajectoire. La particule est à la physique, ce que l'individu est aux institutions d'assurances. La mutualisation des risques réduit l'amplitude de ses variations. En effet, l'assureur peut estimer, avec une bonne précision, la charge des sinistres d'un portefeuille constitués d'individualités semblables. Ce qui est une incertitude pour l'individu devient une quasi-certitude pour la collectivité. C'est ce que nous pourrions appeler la réalité statistique.

Et l'observateur

Si en physique des particules, l'observateur joue un rôle essentiel sur l'évolution du phénomène observé, il en est de même dans la vie de tous les jours. L'observation d'un conducteur automobile, qu'elle émane de la gendarmerie ou d'une boite noire ou de tout autre moyen de contrôle, agit de manière significative sur l'importance du risque et sur sa mesure.

Le principe de mutualisation des risques par la constitution d'un portefeuille de polices d'assurance est une protection naturelle de l'assureur contre une sinistralité ruineuse. Nos institutions d'assurances ne sont donc en réalité que la réponse à ce principe d'indétermination inscrit à l'origine des temps nous permettant, avec raison, de soutenir qu'il s'agit bien du plus vieux métier du monde.

Le plus beau métier du monde

La construction d'une police d'assurances nécessite la contribution de diverses disciplines telles que les mathématiques, la sociologie, l'économie, la finance sans omettre l'importance du pouvoir politique. L'interaction harmonieuse de ces diverses disciplines confère au produit d'assurance toute sa complexité.

Que pourrait-on imaginer de plus beau et de plus noble qu'un produit qui, par le concept même de mutualisation des risques, octroie un avantage non seulement à l'individu, mais également et simultanément à la collectivité à laquelle il appartient ? La protection des uns se confond avec la protection des autres, accordant aux uns et aux autres un accroissement de bien-être et de liberté. Nos Institutions d'assurances communiquent insuffisamment les bienfaits de leur métier et la place qu'elles occupent au sein même des activités humaines et de leurs possibles évolutions. ■

L'AGENCE DE SOUSCRIPTION I.B.I.S. INSURANCE

I.B.I.S. Insurance est une Agence de Souscription établie en Belgique depuis plus de 20 ans, distribuant des produits d'assurances et principalement des packages assurances Incendie pour les particuliers, les buildings, les PME et les grosses entreprises. Mais nous assurons également les camions, autocars, autobus, le risque de grêle sur cultures, tous risques chantiers, les bris de machines, la protection juridique pour tous ces produits, etc.

Nombreux avantages

I.B.I.S. Insurance distribue ses produits exclusivement via le canal de distribution de courtiers indépendants car, pour les clients, c'est la seule garantie d'une totale impartialité et d'une réelle recherche sur le marché des meilleures solutions d'assurances en fonction de leurs besoins.

Les avantages pour les clients et les courtiers de collaborer avec I.B.I.S. Insurance sont nombreux : contact direct et personnalisé avec les souscripteurs, remise d'offre dans les 48 heures maximum, souplesse et dialogue constructif pour satisfaire les besoins des clients, solution sur mesure à la carte, inspection de risques avec recommandations de mesures de prévention et fixation des capitaux, contrats d'assurances clairs et précis. En matière de gestion des sinistres, on peut relever une rapidité dans les inspections, une évaluation précise du dommage et un paiement sans délai d'attente.

Nous avons deux produits leaders sur le marché en formule « Tous Risques Sauf », l'un pour les maisons et villas de standing et l'autre pour les immeubles à appartements, copropriétés, buildings.

En tant qu'Agence de Souscription, nous sommes lauréats 2017 des Trophées Decavi, pour le meilleur produit du marché avec COCOON, un contrat « Tous Risques Sauf » pour les copropriétés, buildings et immeubles à appartements. ■

AEDES, UNE PME INNOVANTE ET DIFFÉRENTE !

Dans un secteur de l'assurance dominé par les grandes compagnies, Aedes fait figure d'innovateur en jouant la carte de la simplicité, des services et de la réactivité.

Aedes, c'est d'abord une PME basée à Namur animée par l'envie constante de développer une approche différente de l'assurance auto, vélo, incendie et protection juridique. Mais c'est aussi un service unique avec des délais de réaction et de traitement qu'aucun autre acteur de l'assurance ne peut garantir aujourd'hui, le tout grâce à une équipe de gestionnaires spécialisés et extrêmement professionnels.

PME de l'année en 2015, récompensée par plusieurs prix DECAVI depuis plusieurs années, AEDES est également la première société du secteur à bénéficier de la certification ISAE qui démontre, in fine, que la rigueur et le professionnalisme font bon ménage avec la créativité. Vous n'avez pas encore entendu parler de la P30, de la P40, de la P50, de la P60, de la Pn1 ou encore de la P-Vélo ? Allez jeter un oeil sur www.aedessa.be, vous verrez, vous allez être surpris.

Chez Aedes, bien évidemment, on parle beaucoup d'assurances mais également de sport, de potager, de circuit-court, de montagne… bref, de plaisir ! La culture d'entreprise y est très présente. L'innovation est une obsession très contagieuse.

Mais Aedes, c'est également une école de formation virtuelle aux métiers de l'assurance (www.aedesacademy.be), une panoplie de services proposés aux courtiers (www.aedesservices.be), une communauté d'assurés qui offrent et qui bénéficient d'avantages et un engagement social très concret via le soutien à de nombreuses initiatives solidaires.

Parlez d'Aedes à votre courtier. Vous verrez, il existe certainement un produit Aedes qui va vous enchanter. ■

OmniNature

AG INSURANCE

Parce que le soleil ne brille pas tous les jours...

Protégez votre voiture **contre les forces de la nature** pour **5 EUR/mois** seulement !

OmniNature est un complément à l'assurance RC Auto d'AG Insurance.
Pour toute information, contactez votre courtier en assurance, votre agent BNP Paribas Fortis ou rendez-vous sur **www.aginsurance.be**.

AG Insurance sa – Bd. E. Jacqmain 53, B-1000 Bruxelles – RPM Bruxelles – TVA BE 0404.494.849 – www.aginsurance.be
Tél. +32(0)2 664 81 11 – Fax +32(0)2 664 81 50
Entreprise d'assurance agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd. de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles
Editeur Responsable : Johan Adriaen