THINKSTOCK

TROPHÉES DE L'ASSURANCE-NON VIE

Et les gagnants 2014 sont...

Ce 23 avril a eu lieu la remise de la 10e édition des Trophées Decavi de l'assurance-non vie, en présence de Philippe Colle, administrateur-délégué d'Assuralia. Différents assureurs ont été récompensés, dans plusieurs catégories, pour les caractéristiques de leurs produits ou leurs innovations. **Laurent Feiner**

Les Trophées Decavi ont acquis une notoriété incontestable dans le secteur de l'assurance. Ils visent à récompenser différents produits soumis par les compagnies à un jury de spécialistes, contribuant ainsi à assurer la transparence du marché. Les différentes catégories ont fait l'objet d'une étude poussée du jury en termes de représentativité: avec près de 80% par catégorie en termes d'encaissement, on peut affirmer que les acteurs les plus représentatifs par catégorie ont été analysés.

Cette année, le jury était composé des personnes suivantes: Francis Vaguener (président du jury, directeur chez Towers Watson et professeur à l'Ichec), Vincent Callewaert (avocat chez Estienne & Callewaert et maître de conférences invité à l'UCL), Patrick Cauwert (CEO de Feprabel), Laurent Feiner (journaliste, administrateur délégué de Decavi et co-organisateur de l'événement aux côtés de Muriel Storrer), François Ghorain (manager chez PwC), Yves Thiery (avocat et collaborateur scientifique à la KU Leuven) et Britt Weyts (professeur à l'Université d'Anvers).

La manifestation, qui suscite bien évidemment l'émulation parmi les assureurs en mettant en valeur notamment l'innovation et la créativité des produits, a en outre bénéficié du soutien d'Assuralia et s'est appuyée sur des partenaires dans le secteur tels qu'Axis, Guidewire, DEKRA, PwC, Mercedes-Benz, Scor Global P&C et BSB.

L'assurance au positif

Le métier de l'assurance doit reposer sur la communication. Les trophées Decavi de l'assurance constituent à ce titre un atout incontestable pour 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 davantage d'actions de prévention.

Cette cérémonie met en lumière des produits et des solutions 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... Les récompenses permettent également d'anticiper l'évolution du marché. C'est ainsi que la catégorie Innovation permet de découvrir des initiatives très prometteuses pour le marché. Ces trophées récompensent donc bien évidemment les lauréats mais aident également l'assuré à opérer un choix, en fonction d'un profil bien spécifique.

Les produits gagnants afficheront toujours des caractéristiques très intéressantes, même si l'on sait dans le secteur qu'un produit peut convenir pour un certain type de clientèle et pas du tout pour une autre. 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. ⊙ ***www.decavi.be***

Les lauréats

Force est de constater combien l'assurance accompagne le consommateur pour chacun de ses besoins et ce, à chaque étape de sa vie. Ci-dessous les lauréats (en gras)par catégorie de besoins.

THINKSTOCK

MA VOITURE

RCAUTO

AXA Belgium (Confort Auto)

AXA Belgium propose une police RC Auto intéressante à plus d'un titre : octroi d'un joker, sous certaines conditions, qui permet d'annuler l'impact tarifaire d'un sinistre en tort, tarif au kilomètre qui débouche sur une réduction pour le conducteur qui roule peu, assistance étendue gratuite en cas d'accident (*info line*, véhicule de remplacement en cas d'immobilisation du véhicule, remorquage et raccompagnement des occupants du véhicule au domicile, remorquage du véhicule à l'étranger, etc.), garantie EURO+ (payement aux assurés victimes d'un accident de circulation survenu en Europe d'un complément d'indemnisation des dommages résultant de lésions corporelles), etc.

ASSURANCE AUTO-OMNIUM

Fidea (omnium complète avec garantie sur le prix d'achat)

Comme l'année dernière, Fidea l'emporte dans cette catégorie. Durant un période de 30 mois après l'achat du véhicule, Fidea garantit au client le remboursement du prix d'achat, soit le montant de la facture (TVA incluse). La formule est même d'application pour un véhicule de seconde main si celui-ci a moins de trois ans au moment de l'achat. L'assuré peut également souscrire une option qui majore cette indemnité de 10 % (il reçoit donc 110 % du montant de la facture en cas de perte totale). L'assuré a le choix également entre de nombreuses franchises.

ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE AUTO

ARCES (L'Article 1)

ARCES est lauréat pour la deuxième année consécutive. Ce qui caractérise la formule d'ARCES, c'est le principe de la garantie «meilleure du marché» mise en évidence par l'article 1 des conditions générales et qui a donné le nom au produit. Par ce principe, ARCES énonce de façon explicite sa volonté d'offrir à ses assurés la meilleure protection juridique Auto et s'engage en cas de sinistres à s'aligner sur les meilleures conditions que pourrait trouver l'assuré sur le marché belge. Cette clause s'applique pour toutes les garanties contenues dans les conditions générales, y compris pour les plafonds d'intervention (qui sont d'ailleurs parmi les plus élevés du marché).

MON HABITATION

ASSURANCE INCENDIE (MULTIRISQUES HABITATION - RISQUES SIMPLES)

Allianz (Home Plan Xpert),

Avec Home Plan Xpert, Allianz propose des garanties supérieures dans ses garanties de base (sont couverts : la piscine, les meubles de jardin, le jacuzzi intérieur ou extérieur). Les panneaux solaires et autres éco-installations qui font partie du bâtiment sont assurés en valeur à neuf, sans limite particulière et même contre le vol. Très complète, Home Plan Xpert ne propose que deux options (vol et protection juridique) et le contenu de l'habitation est automatiquement assuré.

L'assistance, en collaboration avec Allianz Global Assistance, est elle aussi très étendue (ex. : hébergement provisoire dans un hôtel 3 étoiles payé si l'habitation est inhabitable, voiture de remplacement temporaire si la voiture familiale est hors d'usage suite à un accident assuré, envoi d'un serrurier en cas de perte ou de vol des clés, avance

THINKSTOCK

budgétaire pour couvrir les premiers frais...). Allianz effectue également une estimation précise de la valeur de reconstruction de la maison afin d'éviter la sous-assurance.

Une toute nouvelle garantie «2+3» : trois ans de garantie supplémentaire sur le gros électro, cette garantie venant en plus de la garantie légale de deux ans. Cette garantie est d'application pour le gros électroménager de 400 euros et plus et est valable pour les appareils suivants : taques de cuisson, fours, fours à micro-ondes, lave et sèche-linge, hottes, frigos et congélateurs.

ASSURANCE INCENDIE (COPROPRIÉTAIRES)
AXA Belgium (Buildimo-Buildimax)

Produits lancés sur le marché belge par AXA Belgium pour des immeubles de plus de trois logements sans commerce, Buildimo et Buildimax offrent des garanties particulièrement étendues, selon le principe de «tout est couvert, sauf ce qui est exclu».
- Buildimo, l'assurance immeuble qui couvre l'essentiel au meilleur prix. Cette formule couvre, par exemple, les infiltrations d'eau par terrasse ou la perte d'étanchéité des vitrages isolants.
- Buildimax, l'assurance immeuble haut de gamme. Cette formule est destinée aux copropriétés ou syndics professionnels chargés de la gestion de bâtiments récents ou neufs, de plus grande taille ou équipés des dernières techniques en matière d'isolation. Sont ainsi couverts : les panneaux solaires communs, les installations domotiques communes, etc. La prime est modulable, notamment grâce à une palette de franchises.

MA RESPONSABILITE

ASSURANCE RC VIE PRIVÉE
Ethias (Ethias Familiale)

Ethias remporte la palme avec son contrat Ethias Familiale : celui-ci affiche des garanties fort étendues par rapport à ses concurrents (dommages corporels, matériels, protection juridique, insolvabilité des tiers, etc.) pour un prix toujours aussi compétitif. Ajoutons-y la notion

THINKSTOCK

étendue du concept d'assuré et le recours limité à 10.000 euros (non indexé) contre le mineur en cas de faute intentionnelle de celui-ci.

MON ENTREPRISE

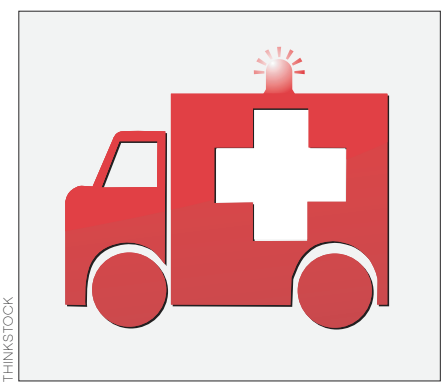
ASSURANCE ACCIDENTS DU TRAVAIL
Fédérale Assurance (Assurance Accidents du Travail)

Depuis sa création il y a plus de 100 ans, Fédérale Assurance protège les entreprises et leurs salariés en accidents du travail. La certification ISO 9001 obtenue il y a 15 ans par le département Sinistres Accidents du Travail garantit aux clients une qualité de service à haute valeur ajoutée. Les assurés bénéficient d'un accompagnement des blessés graves du travail et des conseils du département Prévention, lui aussi certifié ISO 9001. Grâce à My Federale Assurance, les assurés disposent d'un espace internet personnel et sécurisé qui leur permet de déclarer leurs sinistres par la voie électronique et de consulter l'évolution de leurs statistiques de sinistralité. Fédérale Assurance est un assureur mutualiste : n'ayant pas d'actionnaires externes à rémunérer, elle partage depuis toujours ses bénéfices avec ses assurés (21 millions d'euros en 2013). Elle n'a, de surcroît, appliqué aucune augmentation de prime au cours des 10 dernières années en accidents du travail.

THINKSTOCK

MON ASSISTANCE

ASSURANCE ASSISTANCE AUX PERSONNES
Allianz Global Assistance (World Gold Protection)

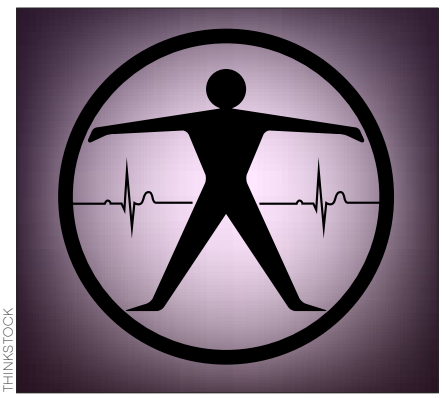

THINKSTOCK

La palme revient à Allianz Global Assistance pour son contrat annuel World Gold Protection avec annulation. Celui-ci protège intégralement l'assuré pour tous ses déplacements en Belgique et dans le monde entier, tant pour des voyages privés que professionnels. Parmi les atouts de ce contrat très complet, on peut citer la couverture illimitée des frais médicaux à l'étranger, l'absence de franchise et une large protection en cas d'annulation de voyage. De plus, les assurés d'Allianz Global Assistance bénéficient de son système exclusif d'évaluation médicale des cliniques et hôpitaux dans le monde entier.

MA SANTE

ASSURANCE SOINS DE SANTÉ
DKV Belgium (Plan IS2000)

DKV Belgium continue à remporter des prix. En effet, pour la 10e fois consécutive, le trophée a été décerné au plan IS2000. Une fois de plus, le jury a estimé que ce produit top se distingue de ses concurrents grâce à sa couverture optimale, à la facilité de la Medi-Card®,



THINKSTOCK

au système du tiers-payant et au principe de globalisation de la facture d'hôpital. La meilleure preuve que DKV tient sa promesse : «Les meilleurs soins. Pour toute la vie».

MES VACANCES

ASSURANCE VOYAGE

Europ Assistance (Assurance annulation NoGo)

NoGo remporte le prix de la meilleure assurance annulation de voyage annuelle. L'étendue des garanties proposées a justifié ce choix. Elle couvre l'ensemble des voyages effectués au cours d'une même année : voyage de courte ou de longue durée, voyage en Belgique ou à l'étranger (le prix forfaitaire par formule est établi quel que soit le nombre de voyages). Notons aussi les extensions optionnelles : «voyages professionnels», «bagages» (avec une garantie retard des bagages) et extension du «plafond NoGo». Pour l'extension «bagages», il existe une formule de base et une formule *superior*.

THINKSTOCK

TROPHEE DE L'INNOVATION

Ethias (HospiFlex), Atradius Credit Insurance-Eurocation Benelux (ImmoCaution®)

INNOVATION POUR L'ENTREPRISE:

Ethias (HospiFlex)

Véritable couverture à la carte pour chaque entreprise, HospiFlex est une assurance hospitalisation entièrement modulable au niveau des garanties et des franchises, et particulièrement flexible en termes de primes. Avec un tarif garanti durant deux ans et l'absence de formalité médicale à la souscription, HospiFlex propose une couverture unique en soins de santé grâce à des services exclusifs réservés aux bénéficiaires, tels qu'une plateforme de déclaration en ligne de chaque hospitalisation avec système de tiers-payant performant.

INNOVATION POUR LES PARTICULIERS:

Eurocation Benelux (ImmoCaution®) - Atradius Credit Insurance

En cas de location d'un bien, la loi prévoit de bloquer soit un maximum de deux mois de loyer sur un compte au nom du locataire (ce qui est assez lourd), soit une garantie bancaire. La garantie locative ImmoCaution® remplace utilement les garanties classiques exigées par un propriétaire à son locataire. En effet, moyennant le payement d'une prime, l'assureur se porte garant vis-à-vis du propriétaire. Ce concept est innovant car le locataire n'a aucun dépôt à effectuer : son argent reste disponible pour ses projets ou son activité professionnelle. De plus, pour des baux en cours, ImmoCaution® permet également aux locataires de récupérer l'argent bloqué. La garantie locative ImmoCaution® apporte aux bailleurs la même sûreté et valeur qu'un dépôt en cash ou une garantie bancaire, et grâce à la caution de l'assureur, le locataire a plus de facilité pour louer un bien immobilier et le bailleur est mieux sécurisé. En outre, ImmoCaution® est simple, pratique, sûr et rapide, car à la différence des solutions actuelles, la souscription d'ImmoCaution® se fait en ligne en moins de 24 heures.

TROPHÉE DE LA MEILLEURE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

AXA Belgium (Born to protect)

Cette campagne montre les actions menées par des AXA People Protectors qui s'investissent au quotidien pour protéger les clients en plaçant le service au cœur de leurs priorités. Nous sommes tous nés pour protéger mais pour les collaborateurs d'AXA, c'est une vocation. Via cette campagne, AXA veut réaffirmer sa mission et les contours de son métier qui consiste à protéger les clients. Le thème de la campagne *Born to protect* donne corps à la signature «Réinventons notre métier» et traduit l'engagement de protection d'AXA envers ses clients au travers de situations mettant concrètement en œuvre cette approche unique de protection. Non pas uniquement au moment du sinistre mais également avant et après un événement : de la prévention et l'anticipation des risques (projets financés par le Fonds AXA pour la recherche) à l'assistance des clients lorsqu'ils en ont besoin jusqu'aux services d'accompagnement pendant leur rétablissement (*case management*).

TROPHÉE DU COURTAGE

AG Insurance

Ce trophée est décerné non pas par le jury, mais sur la base d'une enquête de Feprabel (Fédération des courtiers d'assurances et d'intermédiaires financiers de Belgique).