

La segmentation appliquée par ARAG SE - Branch Belgium pour le client consommateur

Qu'est-ce que la segmentation ?

La segmentation en assurance consiste à catégoriser les risques selon leur coût potentiel, et à appliquer un traitement différencié (acceptation ou non de les assurer, montant de la prime, établissement ou non d'une franchise) à chaque catégorie. Ainsi, les assurés qui, suivant des critères objectifs, présentent le moins de risque pour l'assureur paieront la prime la moins élevée. A l'opposé, les assurés potentiellement à haut risque paieront une prime plus élevée ; dans certains cas extrêmes, ils pourront même se voir refuser l'accès à l'assurance.

Pourquoi segmenter les risques ?

La segmentation permet à l'assureur une saine gestion de ses finances et de son portefeuille, ce qui est dans l'intérêt de ses clients.

Par ailleurs, à condition qu'elle soit objectivement justifiée par un but légitime et que les moyens de réaliser celui-ci soient appropriés et nécessaires, la segmentation présente un avantage certain pour l'assuré : pour un même type de produit, sa prime sera calculée en fonction du risque qu'il présente réellement et objectivement et non de manière arbitraire.

Pourquoi ce document ?

La loi prévoit désormais la publication par les assureurs sur leur site des critères de segmentation qu'ils utilisent en matière d'acceptation ou non du risque, de tarification et d'étendue de la garantie pour ce qui concerne les clients consommateurs ainsi que la raison pour laquelle ces critères sont utilisés.

Ces critères et leur raison d'existence sont dès lors présentés dans ce document, en énonçant d'abord les critères applicables à tous les types d'assurance Protection Juridique (P.J.) et ensuite les critères utilisés par type d'assurance.

Ne sont visées que les assurances P.J. destinées aux consommateurs. Ne sont donc pas visés les contrats souscrits avec des clients entreprises ou des clients personnes physiques dans le cadre de leur activité professionnelle.

1. Critères de segmentation applicables à tous les types d'assurance P.J. pour les consommateurs

Ayant un impact sur l'acceptation du risque et, marginalement, sur la tarification, l'établissement d'une franchise et l'étendue de la garantie

- Assurance précédente résiliée pour non-paiement des primes
- Assurance précédente résiliée suite à sinistre(s)
- Litiges au cours des 5 dernières années (avec ou sans Protection Juridique)
 - nature exacte de ces litiges
 - ces litiges ont-ils demandé l'intervention d'un avocat
- Refus par une autre compagnie d'assurance d'accorder une assurance P.J.
- Localisation du risque à l'étranger
- Élargissement des garanties standards ou ajout d'un assuré

Ces critères, utilisés conjointement ou non, peuvent conduire à un refus d'assurer. Soit refus total, soit refus d'assurer un type de risque particulier : ainsi, un assuré qui aurait eu des litiges dans une matière déterminée (droit pénal par exemple) dans une proportion importante par rapport à la moyenne des assurés, pourrait se voir refuser la couverture uniquement pour ce type de litige, l'assurance lui étant par ailleurs accordée pour les autres types de litiges (recours civil, contrats etc.).

La raison en est que ces assurés présentent objectivement un risque plus élevé que d'autres assurés placés dans la même situation. Il est donc approprié et nécessaire que le risque soit le cas échéant refusé. Il est en effet légitime que les assurés présentant un risque objectivement moindre ne soient pas pénalisés par l'acceptation par ARAG SE - Branch Belgium de risques qui seraient tellement élevés que l'impact en rejaillirait sur eux.

De manière plus marginale, ces critères pourraient également avoir un impact en matière de tarification ou de franchise : augmentation de la prime, ou établissement d'une franchise. Toujours dans la même optique : que les assurés présentant un risque objectivement moindre ne soient pas pénalisés par l'acceptation par ARAG SE - Branch Belgium de risques objectivement plus élevés.

Ayant un impact sur la tarification

Souscription d'une formule combinée

Il est possible de souscrire auprès d'ARAG SE - Branch Belgium des formules combinées Vie privée + Véhicule.

Le tarif d'une telle formule sera moins élevé que celui pour les deux produits pris isolément. La raison en est double : d'une part certaines couvertures font double emploi et d'autre part le travail administratif d'ARAG pour confectionner le contrat est proportionnellement moindre que pour deux polices séparées.

Ayant un impact sur la continuation ou non du contrat

- Le non-paiement des primes
- Une fausse déclaration à la souscription ou une omission volontaire ou même involontaire
- Une sinistralité élevée

Outre que ces éléments sont susceptibles de mettre en péril la confiance indispensable entre l'assureur et son assuré, il est par ailleurs de l'intérêt de tous les assurés qu'ARAG SE - Branch Belgium mette, si nécessaire, fin à des risques trop importants ou qu'elle n'aurait pas assurés si elle avait eu connaissance de toutes les informations correctes.

2. Critères de segmentation utilisés, outre les critères généraux du point 1, pour la P.J. Vie Privée

Il n'y a pas de critère spécifique.

Ainsi, le code postal du domicile de l'assuré, son âge, le nombre de personnes dans la famille n'auront aucun impact ni en termes d'acceptation du risque, ni en termes de son étendue ou de sa tarification.

3. Critères de segmentation utilisés, outre les critères généraux du point 1, pour la P.J. Véhicule

Ayant un impact sur la tarification

Un seul critère de segmentation est utilisé, le type de véhicule :

- voiture et véhicule assimilé
- moto et assimilé
- vélomoteur
- caravane, motorhome, camping-car
- remorque +750 kg
- etc.

La raison en est que certains types de véhicules présentent objectivement des risques plus élevés que d'autres. Il est donc approprié et nécessaire que la tarification soit le cas échéant adaptée. Il est en effet légitime que les assurés présentant un risque objectivement moindre ne soient pas pénalisés par l'acceptation par ARAG SE - Branch Belgium de risques plus élevés.

4. Critères de segmentation utilisés, outre les critères généraux du point 1, pour la P.J. Patrimoine immobilier

Ayant un impact sur la tarification

- Usage du bien : usage privé, usage professionnel ou usage mixte
- Nombre d'immeubles assurés

Le risque varie en effet en fonction de l'usage et du nombre d'immeubles assurés. Il est donc approprié et nécessaire que la tarification soit adaptée en conséquence. C'est par ailleurs légitime vis-à-vis des autres assurés.

(Version 18.2.2015)