

Bruxelles, le 8 octobre 2018

*La voiture devient toujours plus économe, plus sûre et plus intelligente.
Pourquoi l'assurance ne changerait-elle pas ?*

Belfius innove avec l'assurance auto *app-normale*

Primeur sur le marché belge : obtenir en moins de 2 minutes via l'app une proposition d'assurance auto à un prix avantageux en introduisant son numéro de plaque. Puis signer son contrat de façon sécurisée avec le doigt. Mais aussi déclarer un sinistre en ligne en temps réel, de façon digitale, et pouvoir, dans la foulée, prendre directement rendez-vous avec son garagiste et suivre ensuite l'état d'avancement des réparations via son smartphone. En tant que bancassureur intégré, reconnu comme un leader dans le mobile banking, Belfius fixe le nouveau standard pour l'assurance auto en Belgique. Avec une ambition : offrir également dans le domaine de l'assurance une réelle valeur ajoutée pour le client, grâce à une approche « digital-omnichannel » innovante et en totale cohérence avec l'expérience unique, moderne et de qualité à laquelle il est habitué.

Dès ce 8 octobre, les clients qui le souhaitent peuvent, grâce à leur appareil mobile, recevoir une offre personnalisée et souscrire leur nouvelle assurance auto de façon 100 % digitale en moins de 2 minutes.

Comment ça marche ?

Le client introduit son **numéro de plaque** (ou prend une photo du numéro de châssis). Son véhicule est automatiquement identifié.

S'il n'a pas ces informations sous la main, il lui suffit de répondre à quelques questions de base sur sa voiture (marque, modèle, ...).

Un **prix avantageux en moins de 2 minutes** : l'assurance *app-normale* repose sur l'utilisation optimale des données (internes et externes) dans le strict respect de la vie privée¹

- o pour calculer la valeur réelle du véhicule (options comprises) ;
- o pour proposer au client une couverture qui répond au mieux à ses besoins (compte tenu e.a. de l'âge de son véhicule), sans lui poser une kyrielle de questions inutiles. Cette offre peut bien entendu être adaptée par le client en fonction de ses souhaits et desiderata (couvertures supplémentaires, assistance, protection juridique, ...).

En cas d'accord, le client peut **conclure son contrat directement dans l'app**, en signant à l'aide de son doigt. Mais il peut tout aussi bien décider, à tout moment, de se faire aider via **vidéo-chat** (Belfius Connect) ou par un spécialiste en assurances dans son **agence**.

Le client est assuré et son contrat lui est envoyé de façon digitale.

Le client peut à présent télécharger l'attestation de sinistralité établie par son assureur précédent.

Seule la carte verte suit encore sur papier par la poste.

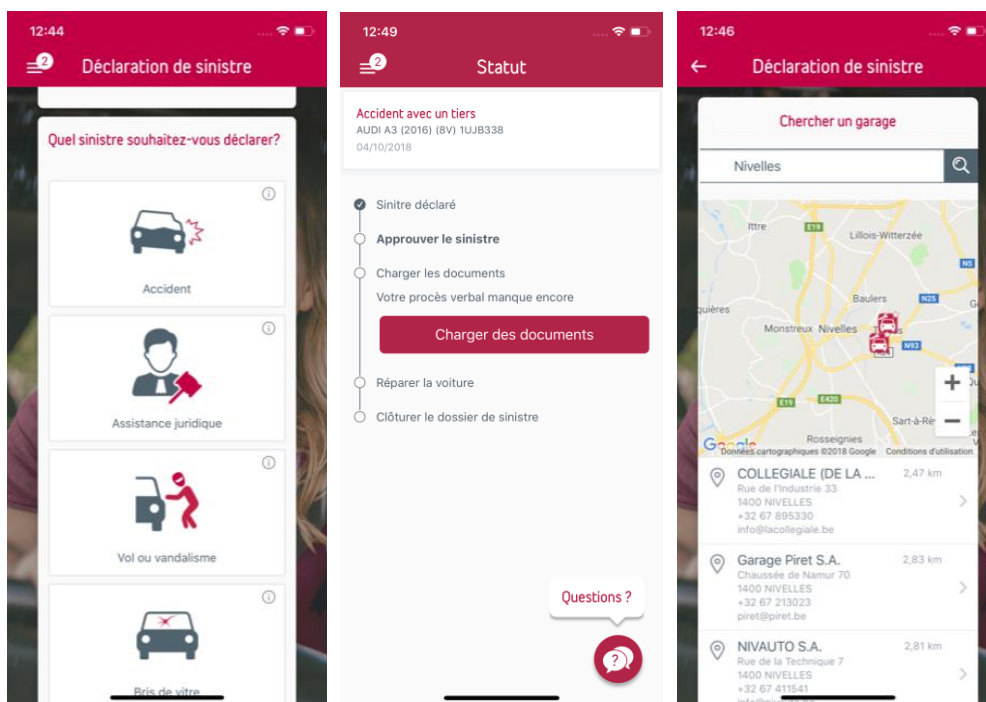
¹ Le respect de la vie privée et la protection des données personnelles sont une priorité pour Belfius. Pour plus d'infos, voir notre Charte Vie Privée: <https://www.belfius.be/common/FR/multimedia/MMDownloadableFile/Privacy/privacyclause.pdf>



Gérer un accident de voiture via Belfius, c'est facile et rapide

Puisqu'en assurances le moment de vérité est celui qui suit un sinistre, il est désormais possible de **déclarer un accident via l'app**, en répondant à quelques questions et en téléchargeant une photo du constat rempli par les deux parties prise avec son smartphone. Le lieu de l'accident est immédiatement identifié via géolocalisation. Le sinistre peut ainsi être traité sans aucun délai et, dans la plupart des cas, le client pourra, dans la foulée, convenir directement d'un rendez-vous avec le garage de son choix pour procéder aux réparations. Grâce à l'app Belfius, qu'il utilise déjà quotidiennement et dont il apprécie la convivialité, il pourra ensuite suivre en temps réel l'état d'avancement des réparations et consulter à tout moment ses dossiers de sinistre en cours.

La digitalisation complète des processus permettra de traiter environ 80 % des cas de sinistres instantanément et les 20 % restants dans les 24 h. Belfius entend ainsi offrir une expérience client unique, axée sur une satisfaction maximale et immédiate.



Assurer mais aussi rassurer les clients

Que ce soit lors de la souscription d'une nouvelle police ou pour déclarer un sinistre, le client peut, à tout moment, faire appel à un collaborateur ou une collaboratrice via le canal de son choix (agence, mail sécurisé, téléphone, chat ou vidéo-chat) s'il a la moindre question ou rencontre la moindre difficulté. Grâce à cette approche « digital-omnichannel », où le client choisit lui-même quand et comment il interagit avec la banque, Belfius entend non seulement assurer ses clients en leur offrant la meilleure couverture au meilleur prix – identique quel que soit le canal –, mais souhaite également,



dans le contexte émotionnel d'un accident, les rassurer et les accompagner au mieux à toutes les étapes, depuis l'accident jusqu'à la réparation des dommages.
L'assurance auto *app-normale* est disponible dès aujourd'hui pour les voitures neuves et d'occasion de moins de 15 ans.

Reconnu comme un leader incontesté au niveau mondial dans le mobile banking, Belfius passe, avec l'assurance auto *app-normale*, à la vitesse supérieure et entend désormais également devenir LA référence dans le domaine digital en matière d'assurance en Belgique. Chaque jour, plus d'1,2 million de personnes utilisent l'app Belfius. Des clients dont les besoins évoluent en permanence et qui attendent toujours plus de proactivité, d'instantanéité, de facilité, de transparence, de flexibilité. C'est pour répondre à leurs besoins qu'en tant que bancassureur intégré, Belfius investit continuellement dans ses apps et dans la digitalisation de ses processus internes. Avec un seul objectif : la satisfaction totale et en temps réel de ses clients, tant dans le domaine de la banque que de l'assurance.

Découvrez la nouvelle assurance Belfius Car en image:
<https://www.youtube.com/watch?v=CiCItUqIRJo>

Contact presse

Ulrike Pommée
Ulrike.pommee@belfius.be / press@belfius.be
02 222 02 57
www.belfius.com

