



Déclarer un sinistre en assurance habitation via chatbot ? C'est désormais possible, facile et super rapide avec myBo !

Une belle journée d'été, les enfants jouent dans le jardin et soudain un ballon de foot dans la vitre de la cuisine vient tout gâcher... Pas de stress ! Grâce à myBo, plus besoin de téléphoner à votre assureur ou de passer en agence. Le chatbot de Belfius vous pose les bonnes questions et vous aide à déclarer le sinistre en quelques minutes, 24h/24, depuis votre PC et bientôt votre smartphone. Dans de nombreux cas, myBo vous indique même immédiatement si le sinistre est couvert par votre police et vous pouvez alors directement choisir le type de réparation (Belfius Home Repair, votre propre réparateur, réparation par vous-même...).

Déclarer un sinistre est souvent un moment plein d'incertitudes pour les clients. « Ai-je correctement décrit le sinistre ? », « Suis-je couvert par ma police ? », « Dans combien de temps recevrai-je une réponse ? » : autant de questions qui ajoutent encore au stress causé par le sinistre.

C'est pourquoi Belfius a créé myBo, un chatbot qui fait appel à l'intelligence artificielle, qui guide les clients pas à pas, dans un langage simple et accessible, et les aide à introduire leur déclaration en ligne, calmement, depuis leur PC. Fini le formulaire standard à remplir sur le site internet puis l'attente d'être recontacté. myBo accompagne les clients en temps réel et leur pose les questions nécessaires pour traiter leur dossier.

Sur la base des informations fournies durant le 'chat', myBo identifie la garantie du contrat dont relève le sinistre et vérifie si le client est couvert pour cette garantie. myBo est notamment capable de reconnaître les objets endommagés et d'indiquer si ceux-ci sont couverts ou pas. myBo communique directement au client son numéro de dossier, ainsi que les documents qu'il doit encore uploader pour compléter celui-ci. Le client sait précisément quelles seront les prochaines étapes dans le règlement de son sinistre. Dans de nombreux cas, il sait aussi d'emblée s'il est couvert et il peut alors immédiatement choisir le type de réparation (Belfius Home Repair, votre propre réparateur, réparation par vous-même...). À la fin du 'chat', un résumé de sa conversation avec myBo lui est envoyé par mail et le dossier sera traité par un gestionnaire de sinistre dans les 24h ouvrées.

À tout moment, si le client a besoin d'aide, un numéro de téléphone pour appeler un gestionnaire s'affiche dans la session de chat.

Des réactions enthousiastes

Déployé de façon progressive à la plus grande satisfaction des premiers utilisateurs – qui lui accordent un score de 4,5 sur 5 et apprécient en particulier la rapidité de traitement des dossiers –, myBo sera disponible pour l'ensemble des clients Belfius d'ici quelques semaines, tant sur PC que sur smartphone.

À noter que la déclaration d'un sinistre en assurance habitation via myBo est uniquement possible pour les dommages matériels. Dans le cas d'un sinistre avec des dommages corporels, Belfius privilégie le contact personnel avec un gestionnaire de dossier qui peut alors aider le client à remplir sa déclaration et répondre à toutes ses questions.

Référence incontestée dans le domaine digital, Belfius continue, avec myBo, de donner le ton et propose à ses clients une expérience toujours plus innovante, qui évolue avec leurs besoins et leurs attentes. Avec un seul objectif : leur satisfaction totale et en temps réel, non seulement dans le domaine bancaire, mais également dans celui, moins digitalisé, de l'assurance.

Envie de découvrir myBo en image ?

<https://www.youtube.com/myBo>