

Brussel, 8 oktober 2018

*De auto wordt alsmaar zuiniger, veiliger en slimmer.
Waarom zou de verzekering niet mee veranderen?*

Belfius innoveert met de *app-normale* autoverzekering

Primeur op de Belgische markt: een autoverzekeringsvoorstel tegen een scherpe prijs krijgen in nog geen 2 minuten, gewoon door je nummerplaat in te voeren in de app. Of je contract op een beveiligde manier ondertekenen met de vinger. Maar ook realtime en online je schade aangeven en meteen ook een afspraak maken met je garagist en daarna via je smartphone volgen hoe ver het met de herstelling staat. Als bank-verzekeraar die algemeen erkend wordt als voortrekker in mobile banking, zet Belfius de nieuwe standaard voor autoverzekering in België. Met één ambitie: de klant ook op verzekeringsgebied een echte toegevoegde waarde bieden dankzij een innoverende digitaal-omnikanaalbenadering die perfect afgestemd is op de unieke, moderne en kwaliteitsvolle ervaring die hij gewend is.

Vanaf 8 oktober kunnen klanten via hun smartphone een offerte op maat krijgen en hun nieuwe autoverzekering 100% digitaal afsluiten in minder dan twee minuten.

Hoe werkt het?

De klant tikt zijn **nummerplaat** in (of neemt een foto van het chassisnummer). Zijn voertuig wordt automatisch geïdentificeerd.

Als hij die informatie niet bij de hand heeft, volstaat het om enkele basisvragen over zijn auto te beantwoorden (merk, model, ...).

Een **scherpe prijs in nog geen 2 minuten**: de *app-normale* verzekering berust op het optimale gebruik van (interne en externe) data met respect voor de privacy¹

- o om de reële waarde van het voertuig (opties inbegrepen) te berekenen
- o om de klant een dekking voor te stellen die optimaal voldoet aan zijn verwachtingen (o.a. rekening houdend met het bouwjaar van zijn voertuig), zonder hem lastig te vallen met een rist overbodige vragen. De klant kan dat aanbod uiteraard aanpassen aan zijn wensen en behoeften (aanvullende waarborgen, bijstand, rechtsbescherming, ...).

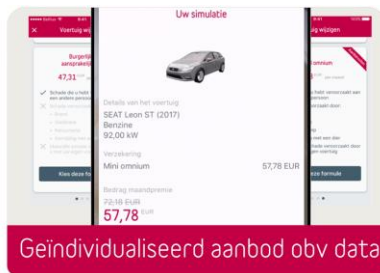
Als hij akkoord gaat, kan de klant **zijn contract rechtstreeks in de app afsluiten**, door te ondertekenen met zijn vinger. Maar hij kan zich net zo goed op ieder moment laten helpen via **videochat** (Belfius Connect) of een verzekeringsspecialist **in zijn kantoor**.

De klant is verzekerd en zijn contract wordt hem digitaal toegestuurd.

De klant kan nu het door zijn vorige verzekeraar opgestelde schadeattest uploaden.

Alleen de groene kaart wordt nadien nog op papier per post verstuurd.

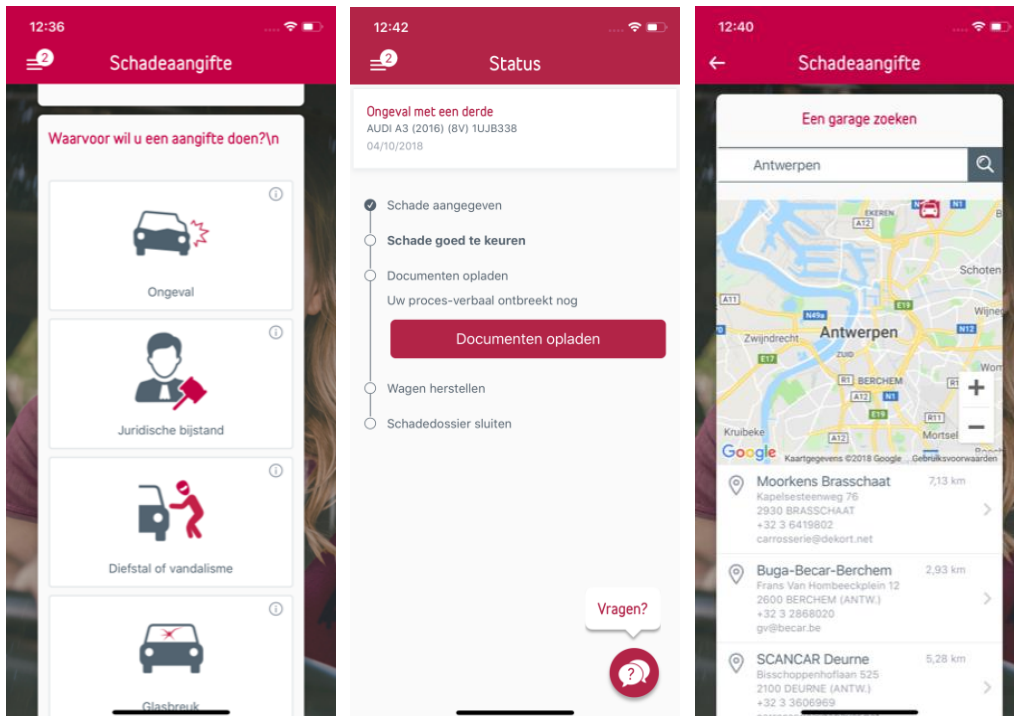
¹ **Respect voor de privacy en bescherming van de persoonsgegevens** zijn prioriteiten voor Belfius. Meer daarover in ons Privacycharter: <https://www.belfius.be/common/NL/multimedia/MMDownloadableFile/Privacy/privacyclause.pdf>



Een auto-ongeval regelen via Belfius gaat snel en gemakkelijk

In verzekeringskwesties is de nasleep van een schadegeval gewoonlijk het moment van de waarheid. Daarom is het nu mogelijk **een ongeval aan te geven via de app**. Gewoon door enkele vragen te beantwoorden en met je smartphone een foto van het door beide partijen ondertekende aanrijdingsformulier te uploaden. De plaats van het ongeval wordt via geolokalisatie meteen in kaart gebracht. Zo kan het schadedossier onmiddellijk worden behandeld en kan de klant in de meeste gevallen ook al meteen een afspraak maken met Touring Glass of de garage van zijn keuze om de herstellingen zo snel mogelijk te laten starten. Dankzij de gebruiksvriendelijke Belfius app, die hij nu al dagelijks gebruikt, zal hij realtime het herstellingsproces kunnen volgen en op ieder moment zijn lopende schadedossiers kunnen raadplegen.

De complete digitalisering van de processen zal het mogelijk maken 80% van de schadegevallen onmiddellijk te regelen en de overige 20% binnen 24 uur. Op die manier wil Belfius een unieke klantervaring aanbieden die gericht is op maximale en onmiddellijke tevredenheid.



De klanten verzekeren, maar ook geruststellen

Of het nu bij het afsluiten van een nieuwe polis is of voor een schadeaanfijfte, de klant kan op ieder moment via het kanaal van zijn keuze (kantoor, beveiligde e-mail, telefoon, chat of videochat) een beroep doen op een verzekeringsspecialist als hij een vraag of probleem heeft. In die digitaal-omnikanaal benadering kiest de klant zelf wanneer en hoe hij interageert met zijn bank-verzekeraar. Zo wil Belfius zijn klanten niet alleen verzekeren (door ze, ongeacht het gebruikte kanaal, altijd de beste dekking tegen de beste prijs te bieden), maar ook - zeker in de emotionele context van een ongeval - geruststellen en optimaal begeleiden, van het ongeval tot het herstel van de schade.

De *app-normale* autoverzekering is vanaf vandaag beschikbaar voor nieuwe auto's en occasiewagens van minder dan 15 jaar.

Als onbetwiste marktleider in mobile banking schakelt Belfius met de *app-normale* autoverzekering een versnelling hoger en wil het nu ook de digitale standaard zetten in verzekeringen in België. Elke dag gebruiken meer dan 1,2 miljoen mensen de Belfius app. Klanten met constant evoluerende behoeften, klanten die steeds meer proactiviteit, snelheid, gemak, transparantie en flexibiliteit verwachten. Om aan hun verwachtingen tegemoet te komen, blijft Belfius, als geïntegreerde bank-verzekeraar, permanent investeren in zijn apps en in de digitalisering van zijn interne processen. Met één doel: totale en realtime klantentevredenheid, zowel in de bankactiviteiten als in verzekeringen.

Ontdek de nieuwe verzekering Belfius Car in beeld:

<https://www.youtube.com/watch?v=ZaXE6X19-Cs>

Perscontact

Ulrike Pommée

Ulrike.pommee@belfius.be / press@belfius.be

02 222 02 57

www.belfius.com

