



Schadeaangifte woonverzekering via chatbot?

Met myBo is dat voortaan mogelijk.

Het is kinderspel en gaat supersnel!

't Is zomer en de kinderen amuseren zich rot in de tuin. Plots verbrijzelt een voetbal de ruit van het keukenraam en zet een domper op de vreugde ... Geen stress! Dankzij myBo hoef je niet meer naar je verzekeraar te bellen of in je kantoor langs te gaan. De chatbot van Belfius stelt je de juiste vragen en helpt je in een mum van tijd de schade - 24 uur op 24 - aan te geven via je pc en, weldra, via je smartphone. In heel wat gevallen zegt myBo je zelfs meteen of je polis de schade dekt, zodat je onmiddellijk het type van herstelling kunt kiezen (Belfius Home Repair, je eigen hersteller, zelf herstellen ...).

Een schadegeval aangeven is vaak een moment van onzekerheid voor de klanten. "Heb ik de schade wel goed beschreven?", "Ben ik gedekt door mijn polis?", "Wanneer krijg ik een antwoord?", ... Het zijn stuk voor stuk vragen die de stress alleen maar verhogen.

Daarom creëerde Belfius myBo, een chatbot die gebruikmaakt van artificiële intelligentie, de klanten stap voor stap begeleidt in een eenvoudige en verstaanbare taal en ze helpt om hun aangifte in alle kalmte vanaf hun pc online in te dienen. Vroeger moesten ze het standaardformulier op de internetsite invullen en wachten tot er weer contact met hen werd opgenomen. Dat is nu allemaal verleden tijd. myBo staat de klanten in real time bij en stelt ze de nodige vragen om hun dossier te behandelen.

Aan de hand van de informatie die tijdens de 'chat' werd verstrekt, identificeert myBo de waarborg van het contract met betrekking tot het schadegeval en gaat na of de klant voor deze waarborg gedekt is. myBo is met name in staat om de beschadigde voorwerpen te herkennen en uit te maken of ze al of niet gedekt zijn. myBo stuurt de klant onmiddellijk het nummer van zijn dossier en de documenten die hij nog moet uploaden om het te vervolledigen. De klant weet precies wat de volgende stappen zullen zijn in de afhandeling van zijn schadegeval. Vaak weet hij ook meteen of hij gedekt is en kan hij dan direct het type van herstelling kiezen (Belfius Home Repair, eigen hersteller, zelf herstellen ...). Na afloop van de 'chat' ontvangt hij via e-mail een samenvatting van zijn conversatie met myBo. Uiterlijk één werkdag later wordt het dossier dan door een schadebeheerder behandeld.

Als de klant op gelijk welk moment hulp nodig heeft, verschijnt er in de chatsessie een telefoonnummer om naar een beheerder te kunnen bellen.

Enthousiaste reacties

De eerste gebruikers zijn razend enthousiast en geven deze chatbot een score van 4,5 op 5. Ze appreciëren vooral de snelheid waarmee de dossiers worden afgehandeld. myBo zal over enkele weken beschikbaar zijn voor alle Belfius-klanten, zowel op pc als op smartphone.

De aangifte van een schadegeval in het kader van de woonverzekering via myBo is enkel mogelijk voor materiële schade. Bij lichamelijke schade geeft Belfius de voorkeur aan persoonlijk contact met een dossierbeheerder, die dan de klant kan helpen om zijn aangifte in te vullen en al zijn vragen te beantwoorden.

Belfius wil de referentie zijn op digitaal vlak. Met myBo blijft het de toon zetten en biedt het zijn klanten een ervaring die steeds innovatiever wordt en mee-evolveert met hun behoeften en hun verwachtingen. Met als enig doel ze in real time bevredigende oplossingen te bieden, niet alleen voor bankzaken maar ook op het - minder gedigitaliseerde - vlak van verzekeren.

Wil je myBo in beeld ontdekken?

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