



# DIGITALISATION & BEYOND INSURANCE

PERSCONFERENTIE BELFIUS INSURANCE  
09.09.2019





1. Herhaling resultaten 1H 2019
2. Digital als hefboom voor klantentevredenheid
3. Beyond Insurance
4. Onze nieuwste Belgische investeringen



# 1 Herhaling resultaten 1H 2019

- 2. Digital als hefboom voor klantentevredenheid
- 3. Beyond Insurance
- 4. Onze nieuwste Belgische investeringen



## Belfius Insurance

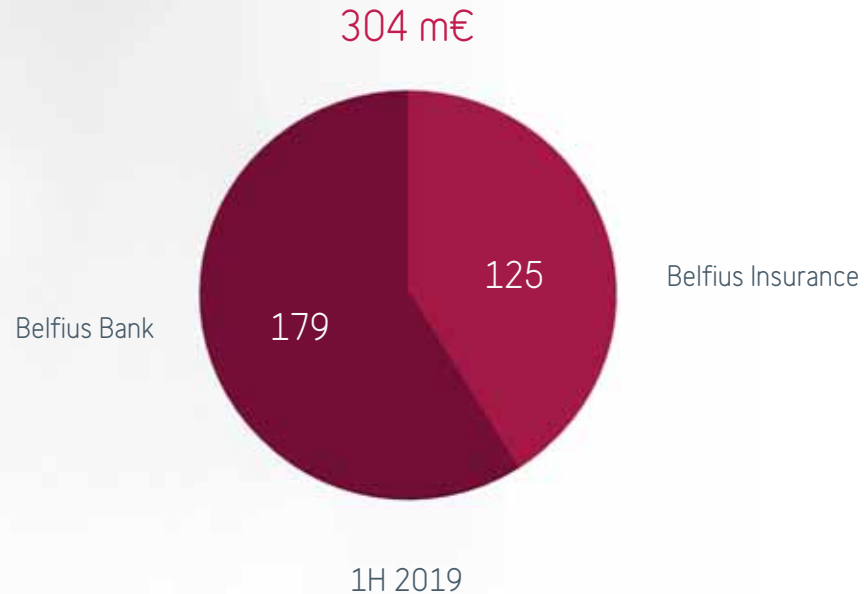
100% BELGISCHE VERZEKERAAR, 5<sup>de</sup> OP DE BELGISCHE MARKT

PARTICULIEREN, KMO & VRIJE BEROEPERS ALS KERNACTIVITEIT

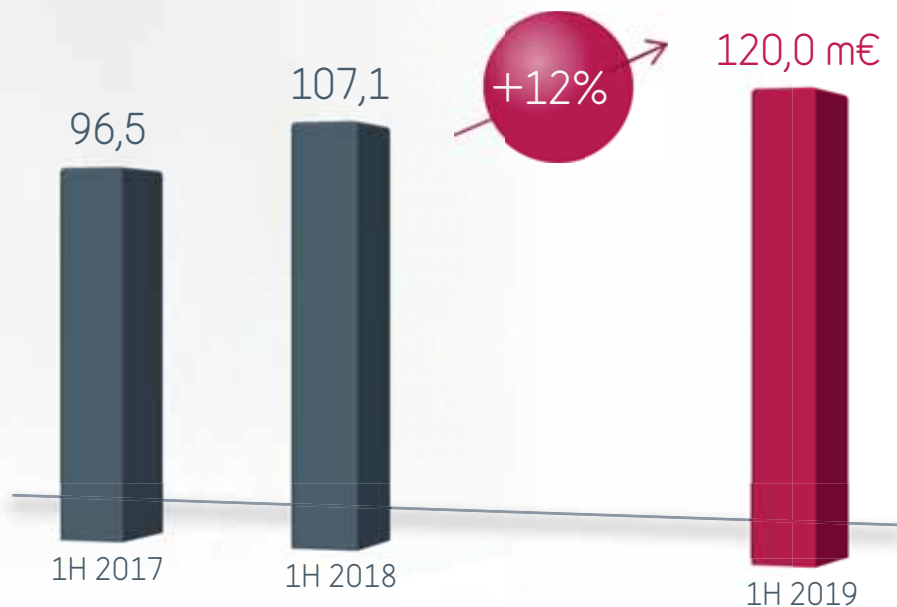
3 COMPLEMENTAIRE MERKEN, DISTRIBUTIE VIA EXCLUSIEVE KANALEN



# Sterk nettoresultaat van 125 miljoen vertegenwoordigt meer dan 1/3 van Belfius-groep



# De inkomsten Niet-Leven Retail en Business blijven sterker groeien dan de markt

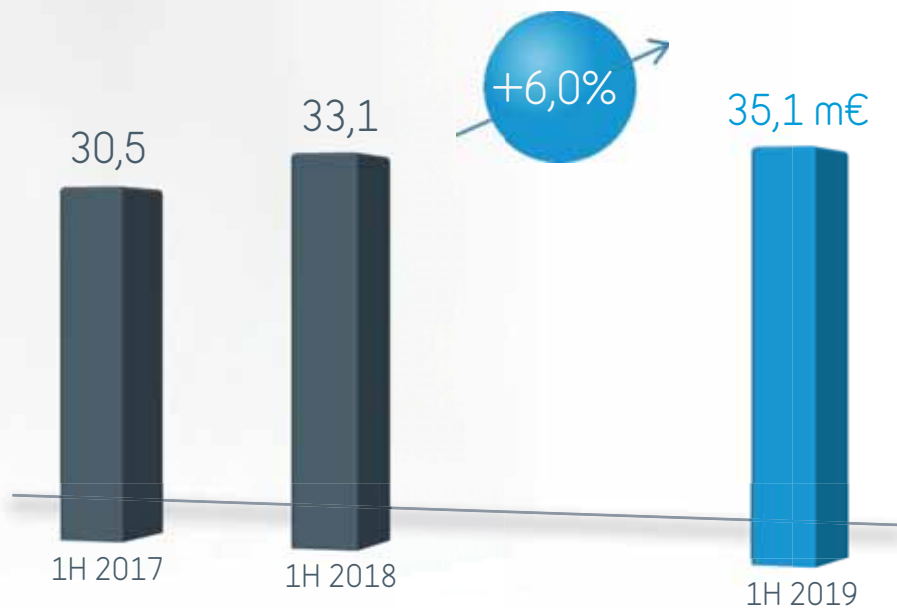


# De inkomsten Niet-Leven Retail en Business blijven sterker groeien dan de markt



# De inkomsten Niet-Leven Retail en Business blijven sterker groeien dan de markt

**Corona** Direct  
Verzekeringen







1. Herhaling resultaten 1H 2019

## 2 Digital als hefboom voor klantentevredenheid

3. Beyond Insurance

4. Onze nieuwste Belgische investeringen

# Digital als hefboom voor klanttevredenheid

“Fygital” consument = fysiek en digitaal kanaal



Omnichannel model = technologie + expertise & advies

2018

Digitale E2E onderschrijving  
app-normale autoverzekering



2019

Ongeëvenaarde gebruikservaring  
bij schadeaanfite





Schade is een sleutelmoment voor elke klant  
Belfius begeleidt zijn klanten om ze een optimale  
ervaring te bieden  
... via inclusieve technologie  
(technology + human)



## Onze ambitie

### DYNAMISCHE PARTNER EN LEVERANCIER VAN OPLOSSINGEN

- COMPLEET HERONTWIKKELDE PROCESSEN CONTINU VERBETEREN. SNELLER, TRANSPARANTER, PROACTIEVER
- INNOVATIE VIA SPITSTECHNOLOGIE
- BETERE DIENSTEN AANBIEDEN IN FUNCTIE VAN EISEN VAN AL ONZE KLANTEN, ZELFS ALS SCHADE NIET GEDEKT IS

# Chatbot myBo vergemakkelijkt de schadeangifte

De beste klantenervaring...

Directe interactie met de chatrobot om klanten te begeleiden van A tot Z

Onmiddellijke feedback of de schade al dan niet gedekt is

Realtime opening van het dossier

Indicatie van de volgende stappen in het dossier op basis van keuze van de klant (bv.: reparatie in natura)



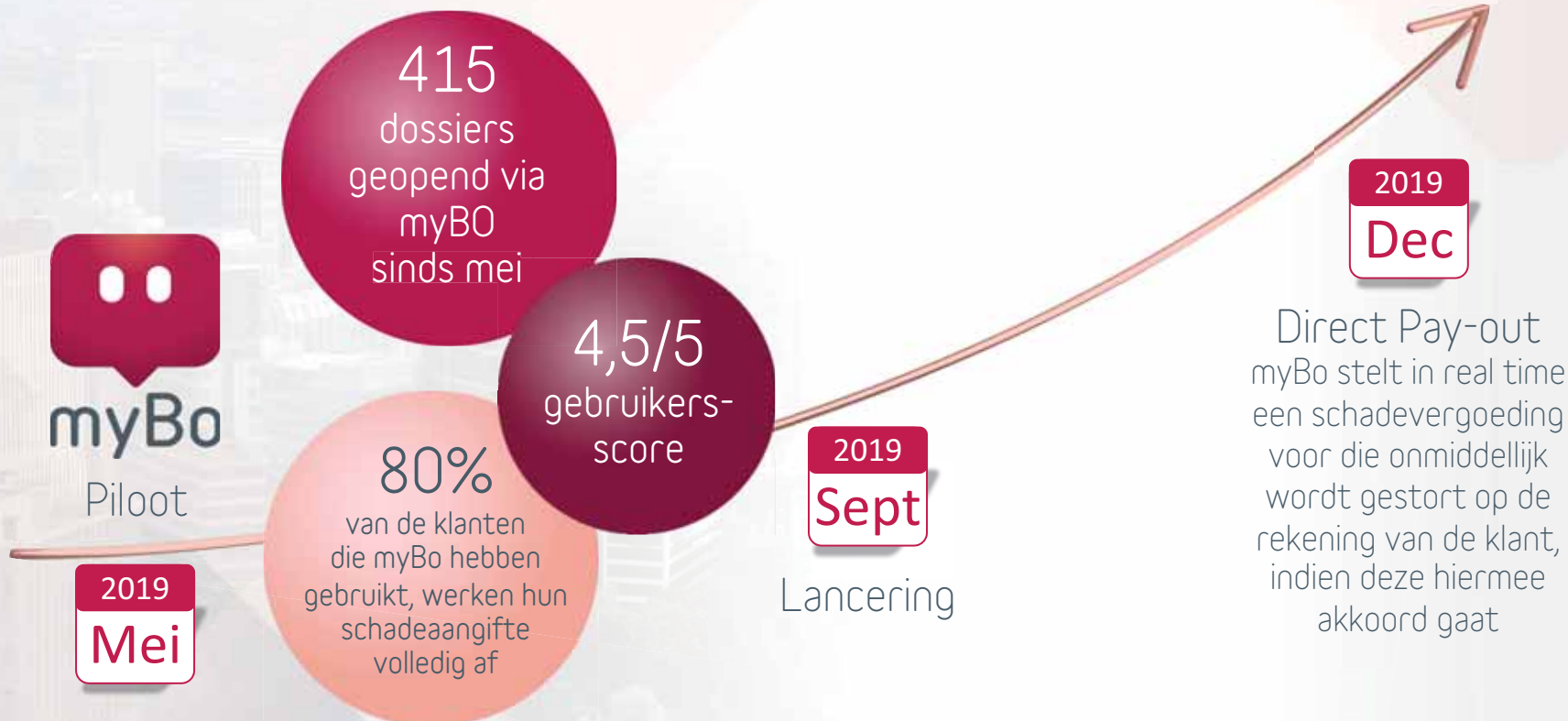
... dankzij spijstechnologie

Toepassing van user friendly messaging app

Natural Language Processing

Automatische verbinding met de operationele systemen van Belfius

# Piloot van myBo vervult klantenverwachtingen





Video-expertise,  
onmiddellijke expertise op afstand

# Video-expertise, onmiddellijke expertise op afstand

Sneller, transparanter, flexibeler...

Gebruikmakend van smartphone of tablet van de klant

Eenvoudige en veilige link om toegang te krijgen tot de video-expertises

Kwaliteitsvolle video, beeld en geluid



... een betrouwbare en efficiënte manier om een expertise uit te voeren

Expertise op afstand

Snelle vaststelling en schaderegeling

Moment dat best past voor de klant

... om optimale klantenervaring te bieden





1. Herhaling resultaten 1H 2019
2. Digital als hefboom voor klantentevredenheid

### 3 Beyond Insurance

4. Onze nieuwste Belgische investeringen

# Jaimy brengt particulieren met een renovatieproject in contact met gespecialiseerde professionelen



# Jaimy brengt particulieren met een renovatieproject in contact met gespecialiseerde professionelen

10 categorieën

Overal in België



10.000+ jobs op platform

Stijgt met + 100  
verzoeken per dag

Eenvoudig  
klantenproces



Belfius  
Pop-Up



Binnenkort nog gebruiksvriendelijker met de  
toevoeging van Jaimy in de Belfius app!



# Jaimy breidt netwerk van professionelen continu uit om referentie op de markt te worden

2.000+ professionelen

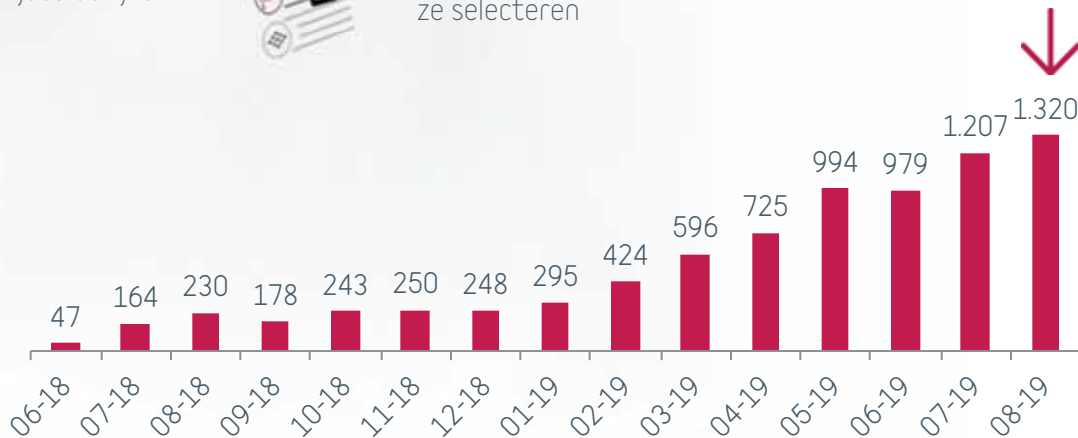
10.000+ jobs op platform

...kunnen gratis de aangeboden jobs bekijken...



...en betalen enkel voor de aanbiedingen die ze selecteren

Stijgt met + 100 verzoeken per dag





## Markt en tendenzen Ageing

“OLD IS THE NEW YOUNG”

AANDEEL SENIOREN DIE ALLEEN WONEN IN BELGIË STIJGT

OUDER WORDEN IS DUUR

TECHNOLOGIE KAN HET LEVEN THUIS VERBETEREN



## Onze visie

MANIER WAAROP WIJ ZORG DRAGEN VOOR OUDEREN, ANDERS AANPAKKEN

NIEUWE TECHNOLOGIEËN ZOALS IOT EN MACHINE LEARNING OM DEZE  
UITDAGINGEN AAN TE PAKKEN

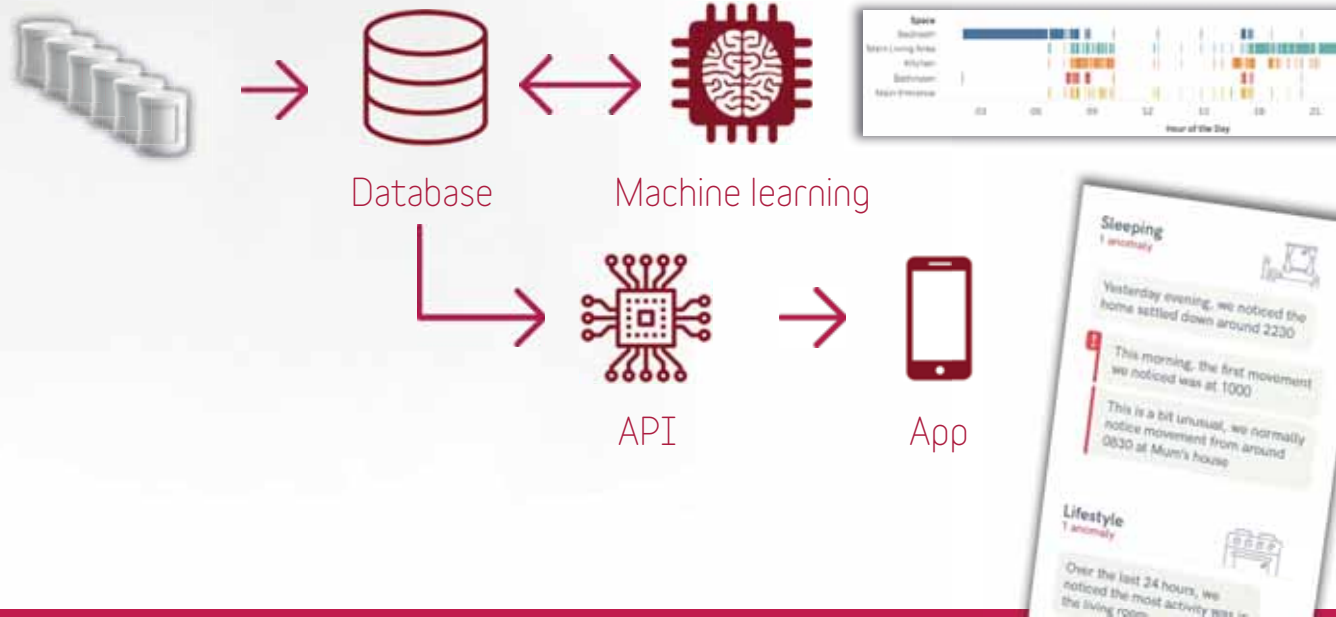
Dankzij technologie, senioren toelaten om langer thuis  
te blijven wonen

# Onze oplossing

VERBONDEN HUISHOUDELIJKE APPARATEN EN MACHINE LEARNING OM BETAALBARE OPLOSSINGEN UIT TE WERKEN, EN ZO:

OUDEREN TOELATEN OM LANGER THUIS TE BLIJVEN WONEN

GEMOEDSRUST BIEDEN VOOR HUN KINDEREN





Lancering  
in Q4 2019







1. Herhaling resultaten 1H 2019
2. Digital als hefboom voor klantentevredenheid
3. Beyond Insurance

## 4 Onze nieuwste Belgische investeringsen



## Belfius Insurance stelt Belgische economie centraal

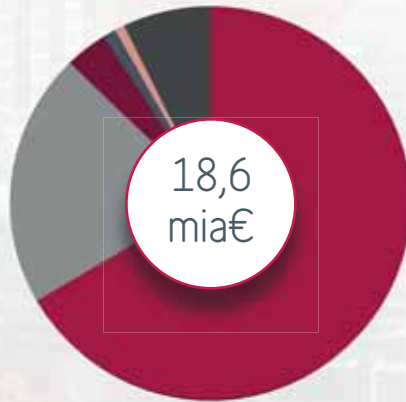
STERK BELGISCH GETINTE DUURZAME INVESTERINGSPORTEFEUILLE

SPELER BINNEN DE BELGISCHE MARKT VOOR DE VERHUUR VAN  
KANTOORGEBOUWEN EN EIGENAAR VAN DIVERSE RUSTHUIZEN

INVESTERINGEN IN START-UPS VIA PARTNERSHIPS

# Actieve rol in de Belgische economie: 66% van de activa geïnvesteerd in de Belgische economie

Totale portefeuille



66%

Belgische investeringen



Belfius Insurance ondersteunt nieuwe technologieën, biotech en Belgische infrastructuur



# Actieve rol in de Belgische economie: 70% van de immobiëlen geïnvesteerd in kantoren, 30% in financiering rusthuizen



# Belfius Insurance investeert ook in Belgische startups



Engagement van €10 miljoen in The Birdhouse  
Startup incubator: 3700+ aanvragen & 83  
toekenningen sinds 2016



Engagement van €10 miljoen in WING,  
investeringsfonds dat zich richt op de financiering  
van digitale startups



534 aanvragen & 92 toekenningen sinds 2017



## Ambition 2025

RENDABELE GROEI BEHOUDEN VIA ONZE 3 MERKEN



CONTINU VERBETEREN VAN ONZE KLANTENERVARING OM DE GEPREFEREERDE PARTNER VAN ONZE KLANTEN TE ZIJN

VERDER INVESTEREN IN "BEYOND INSURANCE" MET ONZE NIEUWE VENTURES

