



Persbericht

Brussel, 10 januari 2017

Video-expertise kort termijn van schaderegeling drastisch in

Door gebruik te maken van nieuwe digitale technieken kan AG Insurance de afhandelings-termijnen van heel wat schadeclaims drastisch inkorten. Zo kan de expertise van de woningschade in vele gevallen vanop afstand gebeuren via een applicatie op de smartphone of tablet van de klant. En wordt het mogelijk om een schadedossier in amper enkele dagen tijd af te handelen. Na een positieve testfase werd het contract met SightCall, de ontwikkelaar van de app-oplossing, zonet getekend.

Een cruciale stap

Het snel en correct regelen van schadegevallen is het kernmetier van elke verzekeraar. In dit "moment van de waarheid" is de expertise - de fase waarin een expert van de maatschappij ter plaatse de omvang van de schade en de vergoeding komt bepalen - een cruciale stap die een grote impact heeft op zowel afhandelingstermijn als klantentevredenheid. AG Insurance zal voortaan in een groot aantal gevallen van woningschade (na brand, storm, waterschade, ...) de techniek van video-expertise toepassen. Daarbij komt de expert niet langer ter plaatse, maar staat hij met de klant in contact via een app op diens smartphone of tablet en gebeurt het visualiseren en inschatten van de schade via de camera van dit mobiel toestel. De app laat zowel foto- als video-opnames toe en kan in donkere ruimtes zoals de kelder de flash aansturen.

Door deze video-expertise te integreren in een sterk vereenvoudigde workflow, wordt de afhandelingstermijn van schadeclaims drastisch ingekort van gemiddeld 3 à 4 weken naar enkele dagen.

90% meteen afgehandeld

De testperiode heeft uitgewezen dat een video-expertise gemiddeld 20 minuten in beslag neemt. Door deze beperkte tijd en het vermijden van verplaatsingen, kunnen de agenda's van expert en klant makkelijker op elkaar afgestemd worden en een afspraak sneller ingepland. Een belangrijke bijkomende tijdswinst wordt gerealiseerd doordat de klant geen bestek meer moet opvragen bij een hersteller, een formaliteit die gemiddeld een drietal weken in beslag neemt. Die lange periode wordt vermeden doordat de expert in de meeste gevallen, op basis van eigen ervaring en een door AG Insurance ontwikkelde berekeningstool die een database met alle

courante bouwpreizen omvat, ook meteen de passende schadevergoeding kan berekenen. Indien de klant met dit bedrag akkoord gaat, zal de expert nog dezelfde dag zijn dossier kunnen afsluiten en de schadevergoeding op de rekening van de klant storten. Uit de testfase bleek dat dit in zowat 90% van alle video-expertises het geval was.

Video-expertise kan zowel voor klanten die via BNP Paribas Fortis bij AG Insurance verzekerd zijn als voor klanten met een makelaar als tussenpersoon worden toegepast. In dat laatste geval spreekt het voor zich dat ook de makelaar aan de video-expertise kan deelnemen. Desgewenst kan hij deze ook vanop afstand volgen via dezelfde app. AG Insurance schat dat slechts in 20% van de schadeclaims waarvoor een expertise noodzakelijk is, geen gebruik kan worden gemaakt van video-expertise.

Edwin Klaps, Bestuurder - Directeur Non-life & Makelaarskanaal, toont zich zeer tevreden over deze nieuwe toepassing: *"Schade aan je woning, hoe klein ook, is altijd een vervelende situatie. Als klant wil je die dan ook zo snel mogelijk hersteld zien. Via video-expertise kunnen we die schadegevallen veel sneller, transparanter en klantvriendelijker laten verlopen. Het verhogen van de klantentevredenheid is één van onze prioritaire doelstellingen. De testfase met video-expertise heeft uitgewezen dat dit objectief wel degelijk wordt gehaald en dat zowel de klant als de makelaar en AG Insurance er voordeel uit halen. Een goed voorbeeld van hoe het introduceren van digitale technieken in de schade-afhandeling de klantenervaring positief kan beïnvloeden."*

Thomas Cottureau, CEO van SightCall: *« Als wereldwijd toonaangevend ontwikkelaar van oplossingen inzake videobijstand, hebben we met veel genoegen met AG Insurance samengewerkt. In de ontwikkelingsfase heeft AG Insurance bijzonder veel aandacht besteed aan de klantenervaring, de integratie in de globale workflow en de rol van de makelaar in het geheel. Dat alles heeft geleid tot een mooi voorbeeld van een digitale transformatie waar alle actoren in het schaderegelingsproces voordeel uit putten."*

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

AG Insurance
Gerrit Feyaerts - Press Relations
Tel: +32 2 664 09 61 - Gsm: +32 486 388 624
gerrit.feyaerts@aginsurance.be

SightCall
Tel: +33 6 11 36 67 20
marketing@sightcall.com

Over AG Insurance

Met een globaal marktaandeel van 21,4 % eind 2015 (27,9 % in levensverzekeringen en 16,1 % in verzekeringen Niet-Leven) is AG Insurance marktleider op de Belgische verzekeringsmarkt. AG Insurance verdeelt zijn producten via verschillende kanalen, zodat elke klant op de hem passende manier bediend wordt: via onafhankelijke verzekeringsmakelaars en Fintro-agenten, via de kantoren van BNP Paribas Fortis en bpost bank en via groepsverzekeringen voor grote ondernemingen. AG Insurance telt meer dan 4000 gespecialiseerde medewerkers.
www.aginsurance.be.

Over SightCall

SightCall is het belangrijkste wereldwijd cloud-platform Software-as-a-Service dat verrijkte live interacties tussen bedrijven en klanten aanbiedt. De directe video ondersteuning van SightCall verandert drastisch de manier waarop bedrijven in contact staan met hun klanten. In een geconnecteerde en mobile first wereld, kunnen bedrijven die beroep doen op SightCall zien wat hun klanten zien en op afstand geleiden. Op die manier krijgen ze een beter beeld van het probleem of de schade, met een betere en snellere oplossing tot gevolg. SightCall levert de connectoren die gemakkelijk kunnen worden geïntegreerd in professionele toepassingen zoals Salesforce en mobiele apps.

www.sightcall.com