

Brussel, 26 november 2018

Digitaliteit als katalysator voor eenvoudiger verzekeren.

KBC wil referentie in duurzame en kwaliteitsvolle mobiliteitsoplossingen zijn.

Uit KBC-marktonderzoek blijkt dat online verzekeren steeds meer ingang begint te vinden:

- 15% van de Belgen heeft wel al eens online een schadeverzekering afgesloten en 17% deed ooit al een aangifte digitaal.
- bijna de helft van de ondervraagden wenst professioneel advies (43%).
- 49% geeft aan hulp te willen van een verzekeringsagent of verzekeringstussenpersoon.
- 37% krijgt liever extra informatie over verzekeringen alvorens te beslissen.
- 34% geeft aan dat de zekerheid dat ze dezelfde hulp krijgen als via een tussenpersoon, hen effectief kan overtuigen om digitaal te gaan.

In de praktijk merkt KBC dat steeds meer klanten (KBC, KBC Brussels en CBC) resoluut kiezen¹ voor de digitale trein.

Het digitaal tekenen van verzekeringscontracten is op korte tijd uitgegroeid tot een waar succes.

- Schuldsaldopolis	86%
- Woningpolis	68%
- Autopolis	61%
- Overlijdensverzekering	24%

Ook de digitale verkoop van verzekeringspolissen gaat in stijgende lijn :

- Internetverzekering	96%
- Antiviruspakket	94%
- Reispolis	34%
- Woningpolis	8%
- Gezinspolis	6%

Daarnaast maken klanten ook steeds meer gebruik van KBC Live, de experts op afstand, om een verzekeringspolis af te sluiten (globaal schadeverzekeringen: 16%) via telefoon of videochat.

- Autoverzekering	20%
-------------------	-----

¹ Cijfers oktober 2018

- Reisverzekering 19%
- Woningpolis 15%
- Gezinspolis 15%
- Lichamelijke ongevallen 13%

Tenslotte stelt KBC vast dat steeds meer klanten schadegevallen digitaal aangeven via KBC Assist (bijna 90.000 gebruikers):

- Hospitalisatieverzekering 33%
- Gezinspolis 8%
- Woningpolis 7%
- Autoschade 3%

Karin Van Hoecke, directeur digitale transformatie KBC duidt deze ontwikkelingen: *“De snelle evoluties inzake technologie en digitalisering helpen ons om gericht in te spelen op de wijzigende klantenbehoeften- en verwachtingen. De online oplossingen die we aanbieden geven de klant een veel groter gebruiksgemak en meer tijd. En we merken dat de klant dat steeds meer op prijs stelt.”*

Digitalisering opent niet alleen nieuwe deuren voor het afsluiten of verkopen van verzekeringen of het afhandelen van schade. Digitalisering en nieuwe technologieën helpen ook bij hedendaagse maatschappelijke vraagstukken. Zo is mobiliteit of het gebrek eraan vandaag een pijnpunt dat zowat iedereen bezig houdt.

Met het strategisch programma KBC Mobility, dat 2 jaar geleden boven de doopvont werd gehouden, bundelen verschillende maatschappijen binnen KBC Groep hun expertise en ontwikkelen ze oplossingen die de gebruiker flexibiliteit en gebruiksgemak opleveren:

- In mei 2016 is **KBC Autolease** gestart als pionier in **fietslease (inclusief bijstand, onderhoud en verzekering)**. Vandaag bedient KBC al meer dan 500 bedrijfsklanten en rijden er in totaal meer dan 7000 leasefietsen over heel België. Fietslease is ondertussen een echt succesverhaal geworden en de vraag stijgt voortdurend. **KBC gaat op deze ingeslagen weg verder.**
- Sinds **juni 2018** kunnen bij **KBC Verzekeringen autoverzekeringen digitaal afgesloten** worden. Meer en meer mensen simuleren hun autoverzekering online. De toepassing is gebaseerd op de ervaring en het succes dat KBC al sinds de zomer van 2017 heeft opgedaan met het digitaal afsluiten van woningpolissen. KBC zorgt er voor dat de klant door middel van een beperkt aantal vragen snel, eenvoudig en helemaal digitaal zijn woning- of autopolis kan afsluiten. Op basis van de gebruikerservaring en -feedback wordt het proces continu geoptimaliseerd. Ook de **schadeaangifte en -afhandeling** kan al langer **digitaal via KBC Assist**.
- **Nieuw:** Vanaf vandaag biedt KBC Verzekeringen i.s.m. KBC Autolease **private lease voor milieuvriendelijke of energiezuinige nieuwe of jonge tweedehandsauto's** (elektrische en benzineauto's). Het contract omvat bijstand, verzekering, huur en onderhoud van de auto over een periode van 4 jaar. Klanten kunnen het proces **volledig digitaal** doorlopen, vanop PC of tablet. De wagen wordt geleverd in een garage naar keuze.
- **Online een autolening aanvragen en digitaal afsluiten** kan al langer bij KBC en kent een toenemend succes. Vandaag worden **65 procent van de autoleningen digitaal afgesloten**.

- Sinds deze zomer kan een klant vanuit **KBC Mobile** tickets bestellen voor **De Lijn (bus/tram) of een bovengrondse parkeerplaats betalen via 4411**. Tot dusver werden er meer dan 37.000 tickets verkocht van De Lijn en betaalden bijna 70.000 personen hun parkeerplaats via KBC Mobile.
Nieuw : vanaf morgen kunnen klanten via **KBC Mobile** ook even snel en makkelijk in realtime de dienstregeling van NMBS/SNCB raadplegen én treintickets kopen en betalen via **Olympus Mobility**.

Hans Verstraete, algemeen directeur KBC Verzekeringen verduidelijkt waar KBC hiermee naartoe wil: *“KBC heeft de ambitie om de referentie te worden voor duurzame en kwaliteitsvolle mobiliteitsoplossingen door de krachten en expertise die vandaag al aanwezig zijn in de verschillende groepsmaatschappijen nog beter te gaan bundelen. We werken actief mee aan Mobility as a Service (MaaS), en stellen het op prijs dat dergelijke initiatieven ondersteund worden door de overheid. Ook KBC Mobile zal daarin een cruciale rol gaan spelen. We willen immers de functionaliteiten van de bestaande Olympus app volgend jaar integreren in KBC Mobile. Op die manier willen we onze klanten nog makkelijker en gebruiksvriendelijker toegang verlenen tot de verschillende mobiliteitsoplossingen: (deel)fiets, openbaar vervoer, auto of een combinatie daarvan. De klant kiest zelf wat hem het best past. Of het nu om een bus- of treinticket gaat, een krediet voor zijn auto of fiets, leasing, of een verzekering. Dankzij de toepassingen in KBC Mobile en KBC Touch² zorgen we er bovendien voor dat alles online kan gebeuren en dat hij onmiddellijk kan betalen. Indien de klant dat wenst, staan onze verzekeringsagenten of adviseurs klaar om hem bij te staan met advies of hulp. “*

KBC werkt vandaag al samen met **Olympus Mobility** (in handen van Cambio Taxistop en VAB). Olympus Mobility bouwt en beheert een mobiliteitsplatform en een app die de gebruiker vlot verschillende (openbaar)vervoersoplossingen laat combineren: trein, tram, bus, parkings (NMBS-parking en straatparkeren) en deelsystemen (Velo, Blue-Bike, Cambio, enz.). Ook het treinaanbod van NMBS/SNCB is in deze app verwerkt.

KBC zal - met de steun van de overheid - in de Olympustoepassing (routeplanning, toegang tot vervoersoplossingen) een betalingslink integreren en zo haar bijdrage leveren aan Mobility as a Service (MaaS), een initiatief ondersteund door de overheid.

Toelichting bij gebruikte termen:

- **Digitaal tekenen:** Bij elke verkoop hoort een contract. Dankzij digitaal tekenen hoeven KBC-klanten niet fysiek langs te komen voor de ondertekening van het contract maar kan dit eenvoudig in KBC Touch of KBC Mobile.
- **Digitale verkoop:** Wanneer een verkoop van begin tot eind digitaal wordt gesloten via de website van KBC, KBC Touch of KBC Mobile; van simulatie over verkoop tot de ondertekening.
- **Verkoop via KBC Live:** Wanneer een verkoop tot stand komt via de interactie met KBC-experten van KBC Live; telefonisch of via videochat. (Contracten klaargezet door KBC Live kunnen zowel fysiek als digitaal ondertekend worden in functie van de voorkeur van de klant).

² KBC Mobile of bankieren via smartphone; KBC Touch online bankieren op tablet of PC

KBC Groep NV

Havenlaan 2 – 1080 Brussel
Viviane Huybrecht
Directeur Corporate communicatie/
Woordvoester
Tel. 02 429 85 45

Persdienst
Tel. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tel. 02 429 29 15 Ilse De Muyer
Tel. 02 429 32 88 Pieter Kussé

E-mail: pressofficekbc@kbc.be

Ga de echtheid van dit document [hier](#) na

KBC-persberichten zijn beschikbaar op
www.kbc.com
Volg ons op www.twitter.com/kbc_group

Blijf op de hoogte van alle innovatieve
oplossingen via
<https://www.kbc.com/nl/innovation>
