



Communiqué de presse

Bruxelles, le 10 janvier 2017

L'expertise à distance réduit drastiquement le délai de règlement des sinistres

En faisant appel aux nouvelles techniques digitales, AG Insurance peut réduire drastiquement les délais nécessaires pour régler de nombreux sinistres. En effet, dans bien des cas, l'expertise des dommages aux habitations peut être effectuée à distance via une application sur le smartphone ou la tablette du client. Et il est possible de traiter un dossier de sinistre en quelques jours à peine. Après une première phase de test probante, le contrat avec SightCall, fournisseur de la solution, vient d'être signé.

Une étape cruciale

Le règlement rapide et correct des sinistres est au cœur du métier de tous les assureurs. Lors de ce « moment de vérité », l'expertise – la phase au cours de laquelle un expert de la compagnie se rend sur les lieux afin d'évaluer l'ampleur des dégâts et de fixer l'indemnité due – est une étape cruciale ayant un impact important sur les délais de règlement comme sur la satisfaction des clients. Désormais, AG Insurance peut dans de nombreux cas de dégâts provoqués à une habitation [à la suite d'un incendie, d'une tempête, d'un dégât des eaux, etc.] appliquer la technique de « vidéo-expertise » : l'expert ne doit plus se rendre sur place et reste en contact avec le client via une app installée sur son smartphone ou sa tablette. La caméra de cet appareil mobile lui permet de visualiser et d'estimer les dommages. L'app permet d'effectuer des enregistrements photo ou vidéo et de contrôler le flash dans des espaces plus sombres [une cave par exemple].

En intégrant cette technique de « vidéo-expertise » dans un workflow fortement simplifié, la durée de traitement des sinistres se voit drastiquement réduite, passant de 3 à 4 semaines en moyenne à quelques jours seulement.

90 % des cas réglés le jour même

La période de test a démontré qu'une mission de vidéo-expertise prend en moyenne 20 minutes. Par cette durée réduite et en supprimant les déplacements, il devient plus facile de coordonner les agendas de l'expert et du client et de planifier plus vite un rendez-vous. Autre gain de temps : le client ne doit plus demander de devis à un réparateur, une formalité qui nécessite en moyenne près de 3 semaines. En effet, l'expérience de l'expert et un outil de calcul mis au point par AG Insurance [avec une base de données reprenant les prix les plus courants dans le secteur de la construction] permettent dans la plupart des cas de calculer immédiatement l'indemnité appropriée. Si le client marque son accord, l'expert peut alors

clôturer le dossier et verser l'indemnité sur le compte du client le jour même. La phase de test a permis de constater que ce fut le cas pour environ 90 % des vidéo-expertises.

La vidéo-expertise s'applique à tous les clients, qu'ils soient assurés chez AG Insurance via BNP Paribas Fortis ou via un courtier. Dans le dernier cas, il va de soi que le courtier peut lui aussi être impliqué dans le processus de vidéo-expertise. S'il le souhaite, il peut assister à l'expertise à distance via la même app. AG Insurance estime que seulement 20 % des sinistres pour lesquels une expertise est nécessaire ne peuvent être réglés via une vidéo-expertise.

Edwin Klaps, Administrateur - Directeur Non-life & Canal courtage, se montre particulièrement satisfait de cette nouvelle application : *« Qu'ils soient bénins ou plus graves, les dommages occasionnés à votre habitation sont toujours une source de préoccupation. Les clients souhaitent que les réparations interviennent le plus rapidement possible. Grâce à la vidéo-expertise, nous pouvons assurer un traitement bien plus rapide, plus transparent et plus convivial pour le client. Nous avons notamment pour objectif de renforcer la satisfaction de la clientèle. La phase de test nous a montré que cet objectif est clairement atteint et que tant le client que le courtier et AG Insurance en sortent gagnants. La vidéo-expertise illustre parfaitement en quoi l'introduction de techniques digitales dans le traitement des sinistres peut exercer une influence positive sur l'expérience ressentie par le client. »*

Thomas Cottereau, CEO SightCall : *« En tant que leader des solutions de vidéo assistance à travers le monde, nous sommes particulièrement ravis de cette collaboration avec AG Insurance. Dans la phase de développement, AG Insurance a particulièrement accordé son attention à l'expérience client, à l'optimisation de la chaîne de traitement des sinistres, ainsi qu'à la place du courtier. Il en ressort un très bon exemple de transformation digitale qui bénéficie à l'ensemble des acteurs impliqués dans la gestion des sinistres. »*

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

AG Insurance
Gerrit Feyaerts - Press Relations
Tél: +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

A propos d'AG Insurance

Avec une part de marché globale de 21,4 % fin 2015 [27,9 % en assurances-vie et 16,1 % en assurances Non-Vie], AG Insurance est le leader sur le marché des assurances en Belgique. La compagnie distribue ses produits via différents canaux, ce qui lui permet de servir chaque client de la manière qui lui convient le mieux : via les courtiers indépendants et les agents Fintro, via les agences de BNP Paribas Fortis et de bpost banque, et via les assurances de groupe pour les grandes entreprises. AG Insurance compte plus de 4.000 collaborateurs spécialisés.
www.aginsurance.be.

A propos de SightCall

SightCall est la première plateforme Cloud mondiale Software-as-a-Service fournissant des interactions live enrichies entre les entreprises et les clients. Le support vidéo en direct offert par SightCall est en train de

transformer la façon dont les entreprises interagissent avec leurs clients. Dans un monde mobile first connecté, les entreprises utilisant SightCall ont la possibilité de voir ce que leurs clients voient et de les guider à distance. Les avantages pour les entreprises incluent une meilleure vue à distance du problème ou du dommage, qui conduit à une résolution meilleure et plus rapide. SightCall fournit les connecteurs qui peuvent être facilement branchés dans des applications professionnelles telles que Salesforce et les applications mobiles. www.sightcall.com