

Brussel, 30 november 2017

## **Vier op tien Vlamingen zien ongeval met elektrische fiets als grootste verzekeringsrisico van de 21<sup>e</sup> eeuw**

### **KBC-enquête over risico's van morgen**

In een snel veranderende samenleving moeten verzekeraars rekening houden met innovaties (zoals elektrische wagens, drones, zonnepanelen...) en situaties die vroeger niet of minder vaak voorkwamen (zoals veranderende gezinssituaties, kangoeroe-wonen, thuiswerk, hacking, ...).

In die context liet KBC een online enquête uitvoeren door Profacts. Een representatief staal van zo'n 1000 Vlamingen duidden aan wanneer verschillende scenario's in hun leven konden voorkomen en of ze dachten hiervoor verzekerd te zijn.

Meer dan vier op de tien Vlamingen (41%) ziet een ongeval met een elektrische fiets als belangrijkste risico van de 21<sup>ste</sup> eeuw. Twee op de vijf ondervraagden (41%) willen ook kunnen terugvallen op een verzekering bij een burn-out. Vlamingen vrezen ook voor een schadegeval met zonnepanelen, hoverboards, speelgoeddrones, zelfrijdende auto's, tijdens het thuiswerken of als gevolg van computer hacking.

Meestal komt de verzekeraar tussen voor die nieuwe risico's, maar weet de Vlaming niet altijd welke risico's door welke verzekeringen precies gedekt worden.

99% van de ondervraagden geeft op zijn minst één "realistische" situatie aan waar verzekeraars in de toekomst klaar voor moeten zijn. Zowel voor situaties die verder in de toekomst liggen als situaties die zich nu reeds kunnen voordien, wordt verwacht dat verzekeraars klaar zijn.

Hans Verstraete, algemeen directeur van KBC verzekeringen geeft aan hoe KBC hiermee omgaat: *"Concreet bereiden we onszelf voor op de nieuwe maatschappelijke trends en ontwikkelingen en veranderende behoeften van onze klanten door nieuwe oplossingen te ontwikkelen of bestaande oplossingen of processen aan te passen. Nieuwe technologieën zoals Blockchain en artificiële intelligentie laten ons toe om snel, persoonlijke en klantvriendelijke totaaloplossingen aan te bieden. Daarnaast zetten we al jarenlang sterk in op preventie. Maar we hebben ook de ambitie en zien het als onze maatschappelijke rol om, als er zich toch een schadegeval voordoet, duurzame en betrouwbare oplossingen snel en efficiënt aan te bieden en de zorgen voor onze klanten tot een minimum beperken."*

### **Online enquête brengt verzekeringsrisico's 21<sup>ste</sup> eeuw in kaart**

Waar liggen mensen wakker van, welke situaties kunnen zich in de nabije toekomst voordoen en denk je dat je daarvoor verzekerd bent? Dat waren de vragen die Profacts online stelde aan 1000 Vlamingen.

Heel wat van onze nieuwe leefgewoonten brengen nieuwe risico's met zich mee die we door de verzekering willen gedekt zien.

De voorgestelde situaties waren onder te brengen in vier grote thema's:

1. Nieuwe werksituaties bijvoorbeeld thuiswerken
2. Gezinsituaties: kangoeroe-wonen, nieuw samengestelde gezinnen, geslachtsverandering
3. Innovaties
4. Technologieën: Elektrische fiets, zonnepanelen

#### **4 op 10 vindt ongeval elektrische fiets grootste risico van 21ste eeuw**

Meer dan vier op de tien Vlamingen (41%) ziet een ongeval met een elektrische fiets als belangrijkste risico van de 21ste eeuw. Zo wil twee op de vijf (41%) ook kunnen terugvallen op een verzekering bij een burn-out. Maar we vrezen ook voor een schadegeval met zonnepanelen, hoverboards, speelgoeddrones, zelfrijdende auto's, tijdens het thuiswerken of als gevolg van computer hacking.

In sommige gevallen/meestal komt de verzekeraar wel tussen voor die nieuwe risico's, maar is de Vlaming niet altijd goed geïnformeerd en weet hij niet altijd door welke verzekeringen ze precies gedekt worden.

Er is een groot besef dat verzekeraars klaar moeten zijn voor de toekomst (99% van de ondervraagden geeft op zijn minst 1 situatie aan waar verzekeraars in de toekomst klaar voor zouden moeten zijn).

Zowel voor situaties die verder in de toekomst liggen als situaties die zich nu reeds kunnen voordien, wordt verwacht dat verzekeraars klaar zijn. Men heeft het dan over "realistische situaties" die men zich nu al kan inbeelden.

### **Hoe bereidt KBC zich hierop voor ?**

Hans Verstraete, algemeen directeur van KBC verzekeringen: *"We hebben de ambitie om duurzame en betrouwbare oplossingen snel en efficiënt aan te bieden en de zorgen voor onze klanten tot een minimum te beperken. Concreet bereiden we onszelf voor op de nieuwe maatschappelijke trends en ontwikkelingen en veranderende behoeften van onze klanten door nieuwe oplossingen te ontwikkelen of bestaande oplossingen of processen aan te passen. We streven naar eenvoud en transparantie in onze manier van werken door onze processen te verbeteren en te werken naar een oplossing die meteen juist en meteen duidelijk is, zonder onnodige tussenstappen. En we maken daarbij gebruik van de mogelijkheden van nieuwe technologieën zoals blockchain en artificiële intelligentie."*

Klantenbeleving en klantvriendelijkheid staan centraal bij de oplossingen die KBC Verzekeringen zijn klanten aanbiedt en die worden gedefinieerd op basis van 3 begrippen: **meteen (be instant), dichtbij en persoonlijk (be personal and proactive) en totaaloplossingen aanbieden (be all-in-one).**

Vandaag al worden schadedossiers meteen behandeld. Voor heel wat situaties wordt er onmiddellijk een schadedossier aangemaakt en in een aantal situaties wordt er ook onmiddellijk waarborg verleend aan de klant. Zo krijg je bij een hospitalisatie of bij een digitale aangifte van auto-ongeval in 80% van de schadegevallen een onmiddellijke beslissing of je hiervoor verzekerd bent.

Schade bij een auto ongeluk kan volledig digitaal aangegeven worden via de KBC Assist app. Klanten kunnen hun verzekeringsdossier ook verder opvolgen via KBC Assist en ze kunnen er ook opdrachten in uitvoeren vb. een hersteller kiezen, hun rekeningnummer doorgeven waarop de vergoeding gestort mag worden, ...

Wie een beroep doet op zijn hospitalisatieverzekering, kan sinds mei de schade eveneens aangeven via de KBC Assist app. Meer dan de helft van de aangiftes die via KBC Assist worden gedaan, gaan over hospitalisatieverzekeringen.

Klanten kunnen sinds deze zomer een woningpolis online onderschrijven door slechts 3 vragen te beantwoorden (adres, type gebouw en het aantal verdiepingen). De premie voor die woningpolis wordt meteen berekend. Documenten kunnen meteen digitaal getekend worden.

Gepersonaliseerde video's zullen worden ingezet om de klant persoonlijk aan te spreken. Zo gaat KBC binnenkort van start met een eerste experiment in de sfeer van wonen.

Dankzij artificiële intelligentie kunnen antwoorden op vragen meer en meer meteen gegeven worden. KBC streeft ernaar zijn expertise nog sneller tot bij de klant te brengen.

### **MEER DAN VERZEKEREN ALLEEN. DANKZIJ ECOSYSTEMEN OOK ONTZORGEN**

KBC gaat verder dan verzekeren alleen. Het afgelopen jaar startte KBC Verzekeringen samen met andere partners een aantal initiatieven waarbij verschillende partners elk vanuit hun eigen expertise en sterktes bijdragen aan klantvriendelijke oplossingen binnen een ecosysteem.

- Happy@Home in samenwerking met ONS en CUBIGO levert hulp aan huis,
- Met Smart@Home wordt de klant dankzij rook-, CO- en watermelders gealarmeerd als er thuis wat aan de hand is.
- En via het nieuwe aanbod "Bijstand aan huis" zorgt KBC voor een zeer snelle oplossing bij dringende problemen thuis, als je verwarming uitvalt, of je hebt jezelf buiten gesloten, en dit dag en nacht, zeven op zeven.

Klanten die een brandpolis afgesloten hebben, krijgen ook de mogelijkheid om in geval van schade te kiezen voor een herstelling door KBC i.p.v. een vergoeding. Daarvoor werkt KBC samen met een nationaal netwerk van herstellende.

### **MAAR NOG BELANGRIJKER IS PREVENTIE. WANT VOORKOMEN IS BETER DAN GENEZEN**

Hans Verstraete verduidelijkt : *"Risico's verzekeren en oplossingen bieden is één zaak. Maar dat neemt uiteraard het menselijk leed niet weg dat vaak gepaard gaat met ongevallen. Daarom zien we het ook als onze maatschappelijke rol om ongevallen maximaal te helpen voorkomen, in het belang van de verzekerden. We zetten al jaren in op preventie en steunen verschillende initiatieven in het kader van valpreventie, preventie van fietsongevallen (dragen van fietshelmen), preventie van bacteriële infecties of prikongevallen in ziekenhuizen, ...Klanten beschermen en ontzorgen is de missie van KBC Verzekeringen. Dit willen we op een zo toegankelijk en gemakkelijk mogelijke manier doen waarbij de klant het kanaal van zijn voorkeur kiest. Hiervoor zetten medewerkers en agenten zich elke dag opnieuw maximaal in."*

Blijf op de hoogte van alle innovatieve oplossingen via [www.kbc.com/innovation](http://www.kbc.com/innovation).  
Meer informatie over dit onderwerp vindt u in de powerpointpresentatie in bijlage.

---

#### **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  
Fax 02 429 81 60  
E-mail: [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

KBC-persberichten zijn beschikbaar op [www.kbc.com](http://www.kbc.com) of kunnen verkregen worden door een mail te zenden naar [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Volg ons op [www.twitter.com/kbc\\_group](https://www.twitter.com/kbc_group)

Ga de echtheid van dit document na op [www.kbc.com/nl/authenticity](http://www.kbc.com/nl/authenticity)

---