Avenir assuré

Hans Verstraete, directeur général KBC Assurances
Corinne Fermyn, Etude de marché KBC
30 novembre 2017

Agenda

1. Résultats de l’enquête
2. Tendances sociétales
3. Stratégie / réponse de KBC Assurances

1

Résultats de l'enquête réalisée en ligne et conclusions

Modalités de l'enquête



ENQUÊTE EN LIGNE PAR PROFACTS



PÉRIODE

12/10/2017 – 22/10/2017

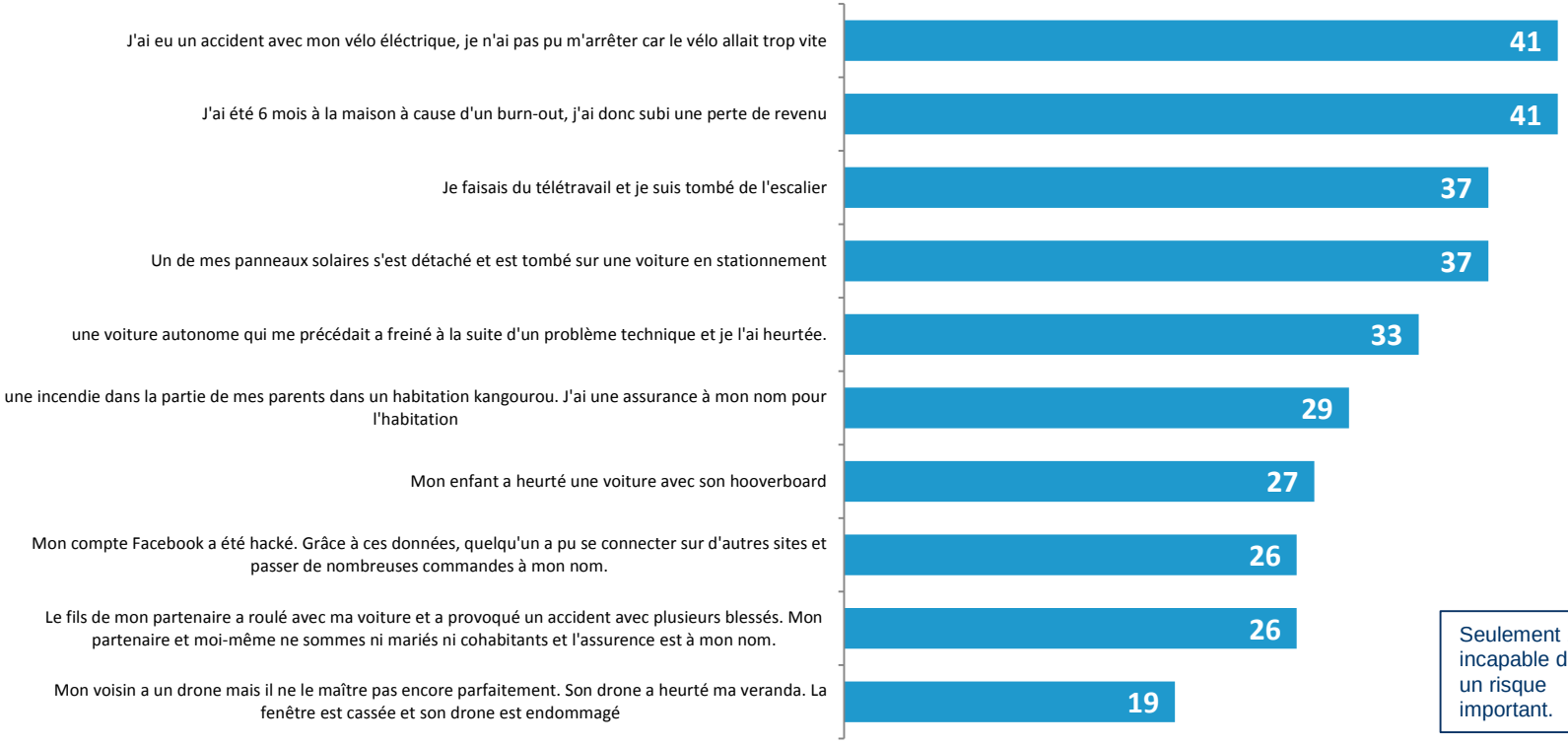


ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF

1001 participants à l'enquête, tous **néerlandophones** et **âgés de plus de 18 ans**

Les risques liés au travail ont une importance considérable, tout comme ceux liés aux nouvelles technologies et innovations. Un troisième groupe de risques est celui lié aux nouvelles situations familiales. D'autres risques, tels que les conséquences d'achats en ligne, obtiennent un score beaucoup plus faible.

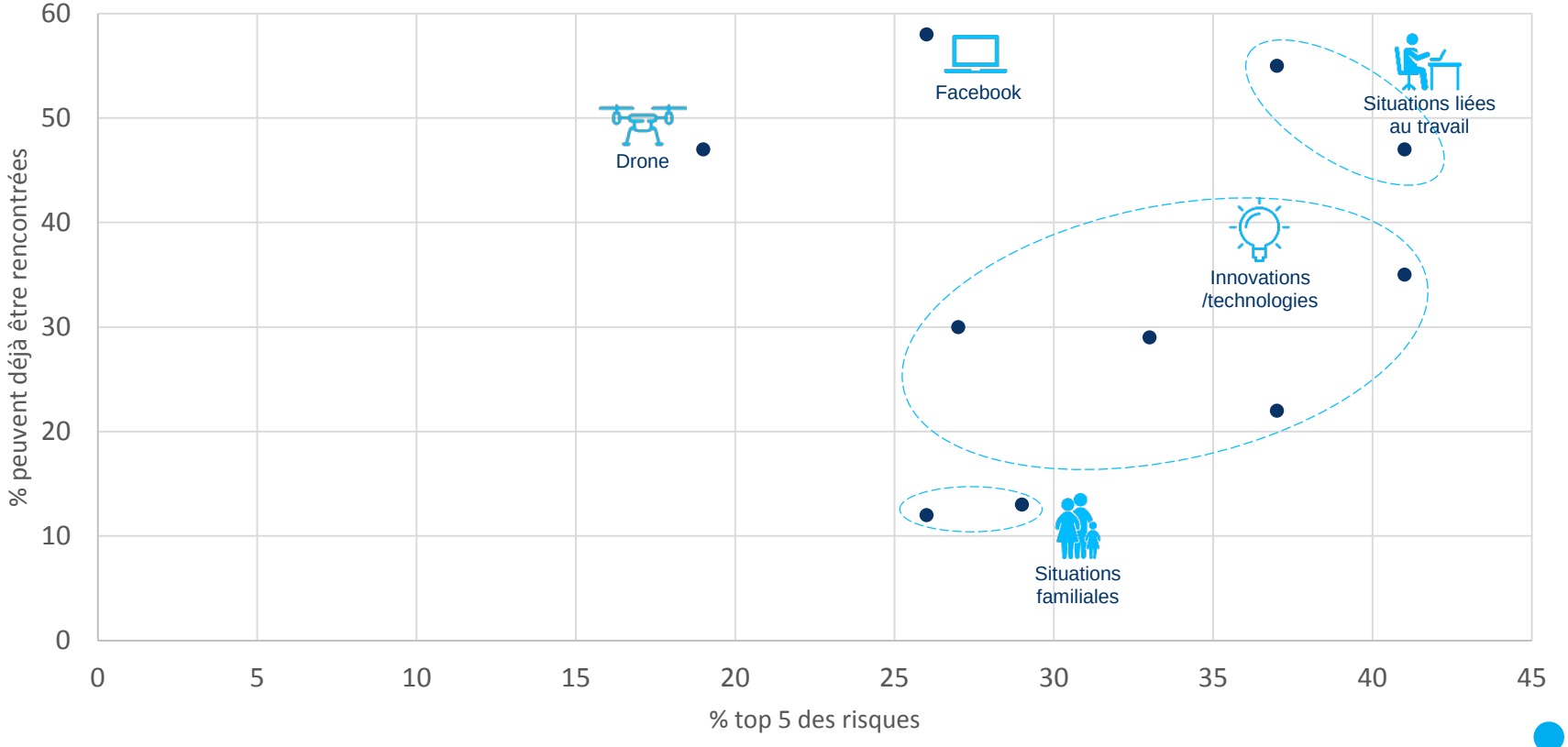
Quels sont, selon vous, les principaux risques auxquels les assureurs doivent être préparés pour l'avenir ?" (% dans le top 5)



Seulement 1% est incapable de citer un risque important.

Les répondants citent comme importantes des situations qui peuvent déjà se produire à l'heure actuelle mais aussi des risques futurs. Quand il s'agit de situations liées au travail ou à certaines technologies, certaines peuvent déjà être rencontrées maintenant et l'assureur doit être prêt.

"Quels sont, selon vous, les principaux risques auxquels les assureurs doivent être préparés pour l'avenir ?"



Enkel voor intern gebruik

Conclusions générales (I)

Très nombreux sont ceux qui ont **conscience que le monde change**. Beaucoup sont conscients que cette évolution entraîne l'apparition de **nouveaux risques**. Ils attendent des assureurs qu'ils y soient préparés.

"Votre questionnaire a attiré mon attention sur le fait que les polices n'évoluent peut-être pas aussi vite que notre société (changement de sexe, formes de cohabitation, nouveaux moyens de transport, etc.)"



"Il est important que les banques nous fassent prendre conscience de ces risques. Certaines situations sont déjà d'actualité et je ne sais pas si je suis couvert dans ces cas-là. Sondage très utile !"

Conclusions générales (II)

Les assureurs doivent principalement être prêts à faire face aux **situations liées au travail, innovations / technologies** et aux **situations familiales**.



Télétravail, burn-out...



Accidents avec un vélo électrique, problèmes liés aux panneaux solaires...



Habitat kangourou, familles recomposées...

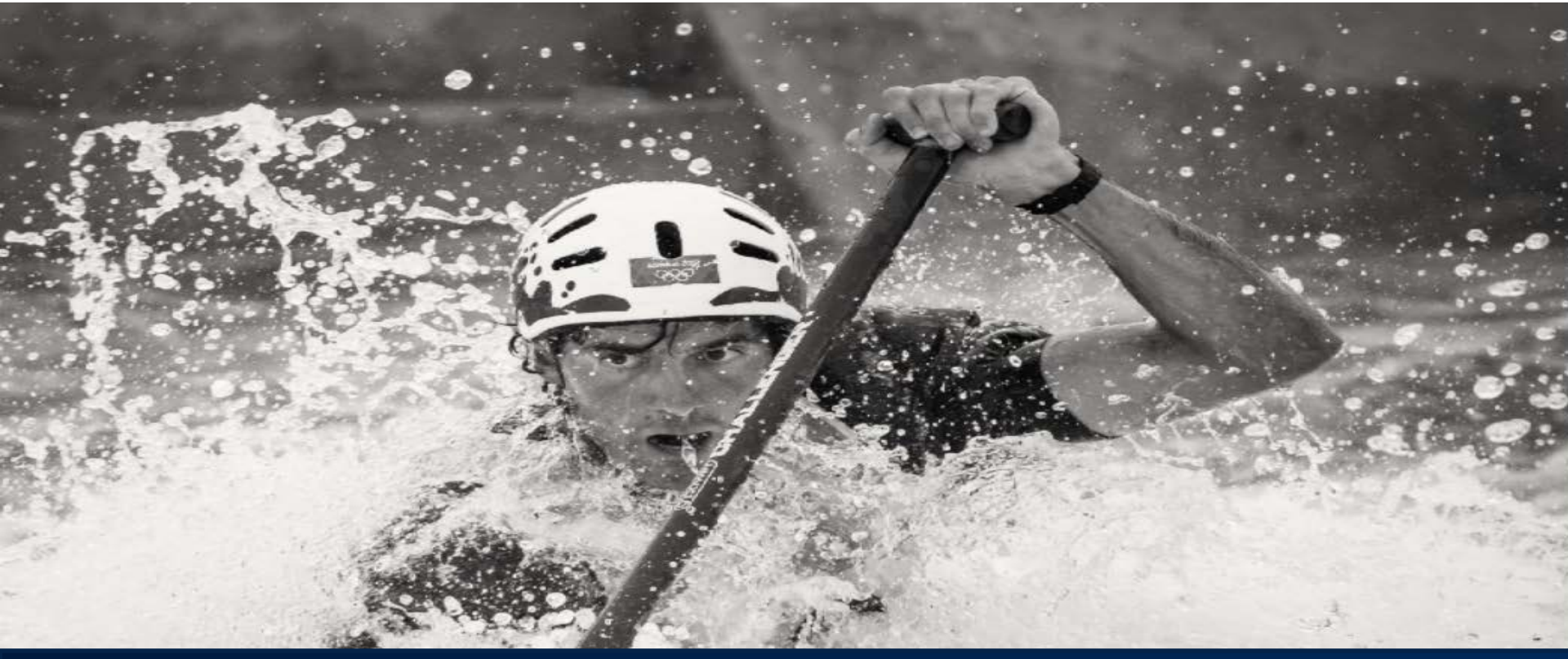
Exclusivement pour un usage interne

Conclusions générales (III)

A l'heure actuelle, il y a encore beaucoup d'**ignorance** sur la manière d'assurer ces ‘nouveaux risques’. D'un côté, les personnes sont rassurées car elles pensent être assurées mais d'un autre côté, elles ne savent pas exactement comment elles sont assurées.



Exclusivement pour un usage interne



Et KBC Assurances ?

2 Tendances sociétales

2. Tendances sociétales : un monde extérieur qui évolue toujours plus rapidement

Les attentes et le comportement des clients ont changé



Le numérique est devenu la nouvelle norme

La technologie comme catalyseur



Les nouveaux venus changent la donne

Environnement macroéconomique

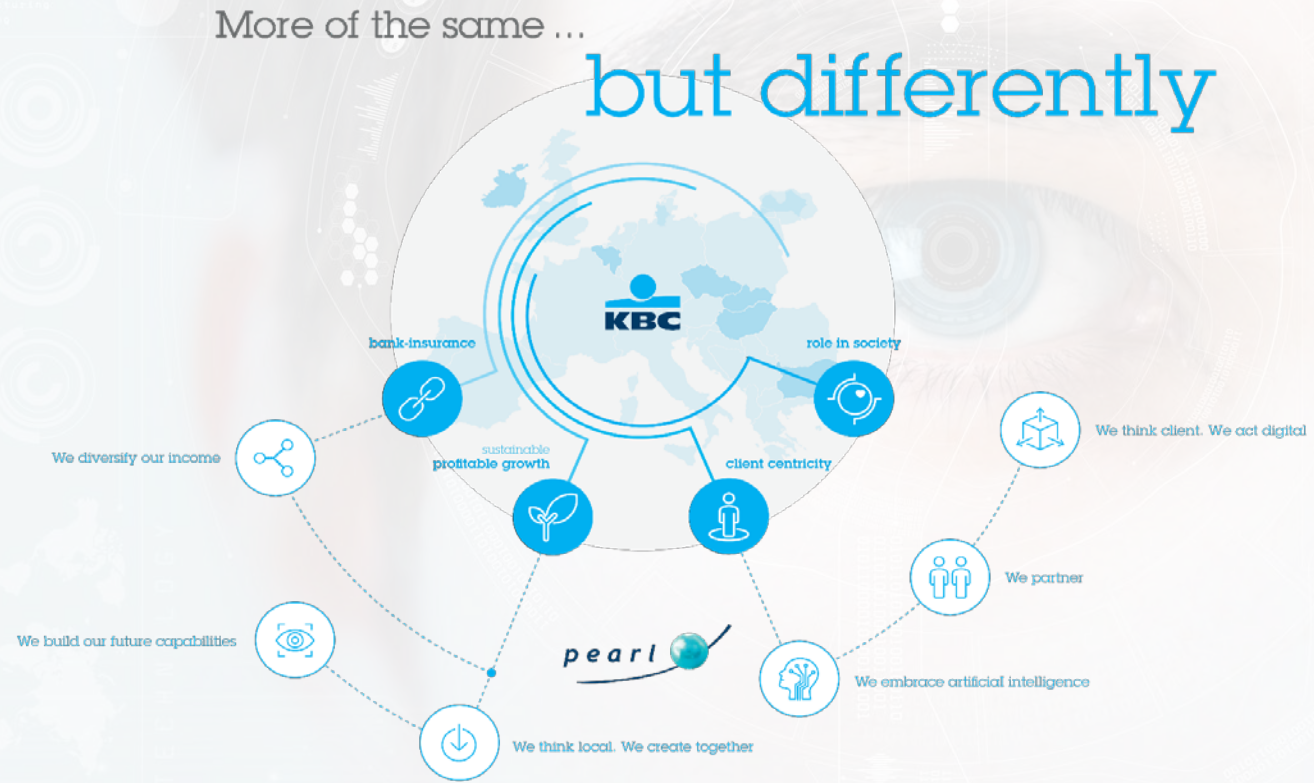


Modifications dans le monde financier et au niveau des réglementations

3

Stratégie et réponse de KBC Assurances

Nous conservons notre modèle d'entreprise performant



Nous conservons notre modèle d'entreprise performant

Mais nous optons pour la numérisation end-to-end et la simplification de nos systèmes et processus

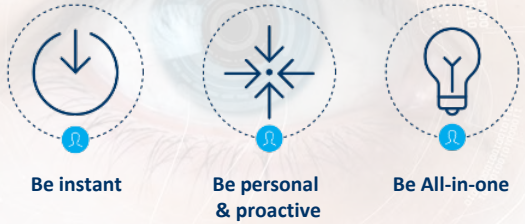


- **Nous pensons comme un client** mais nous développons un monde numérique
- Nous optons pour la numérisation **end-to-end**
- Nous **simplifions** nos processus, systèmes, etc.
- Notre **modèle de distribution intégré** reste inchangé :
  les clients peuvent choisir comment interagir avec KBC par le biais de différents canaux
- **L'intervention humaine** continue à jouer un rôle primordial mais elle est complétée par les **possibilités numériques**
- Poursuite du développement d'une **structure organisationnelle agile**

Nous pensons orienté client, mais numériquement

L'expérience client est au centre de nos préoccupations



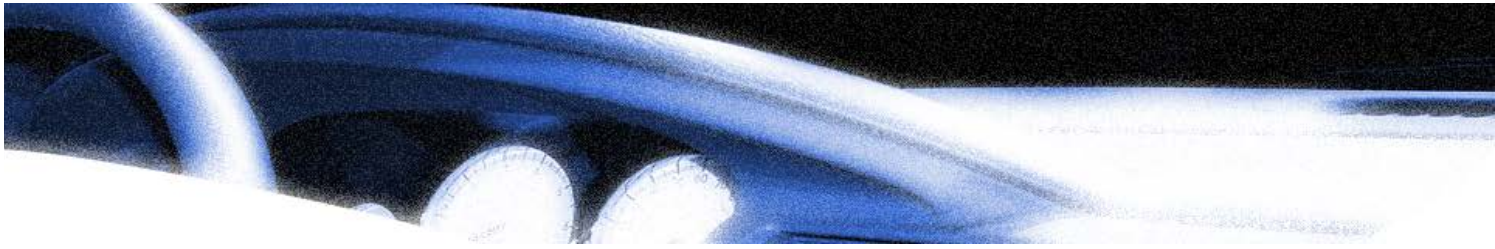


Nous faisons entrer l'expérience de nos clients dans l'ère du numérique

Qu’est-ce que cela signifie concrètement?

Be All-in-one

Solution-driven



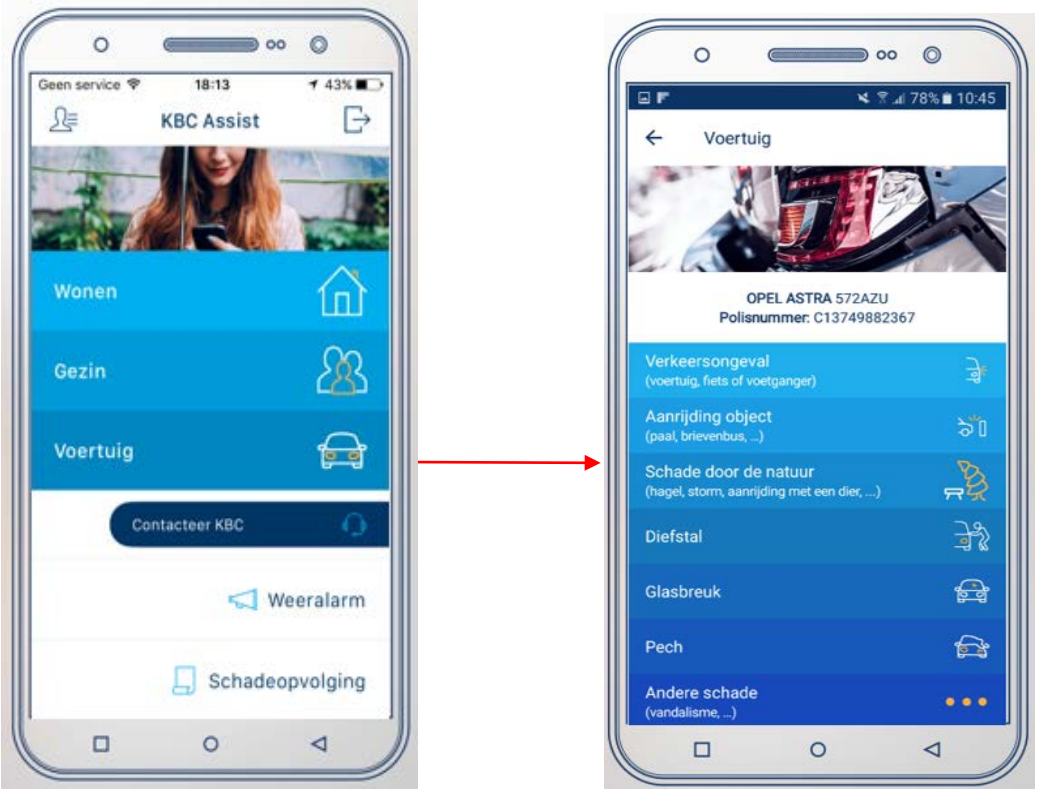


Mobiklik :
Déclarer et suivre un sinistre auto dans KBC – ASSIST

Be All-in-one

Solution-driven

Déclarer un sinistre auto dans KBC Assist

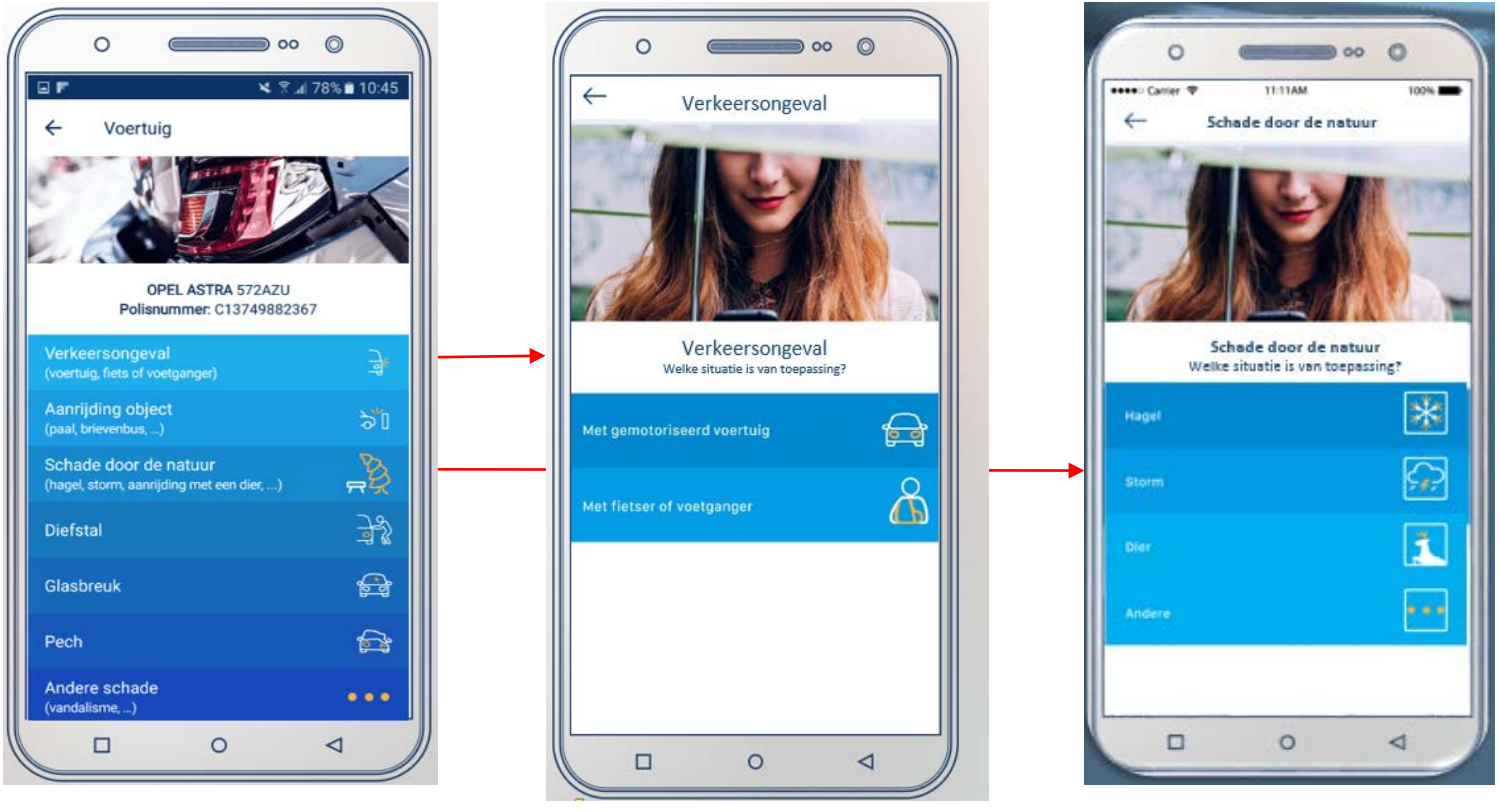


Be All-in-one

Déclarer un sinistre auto dans KBC Assist

Solution-driven

Possibilités étendues à différents niveaux

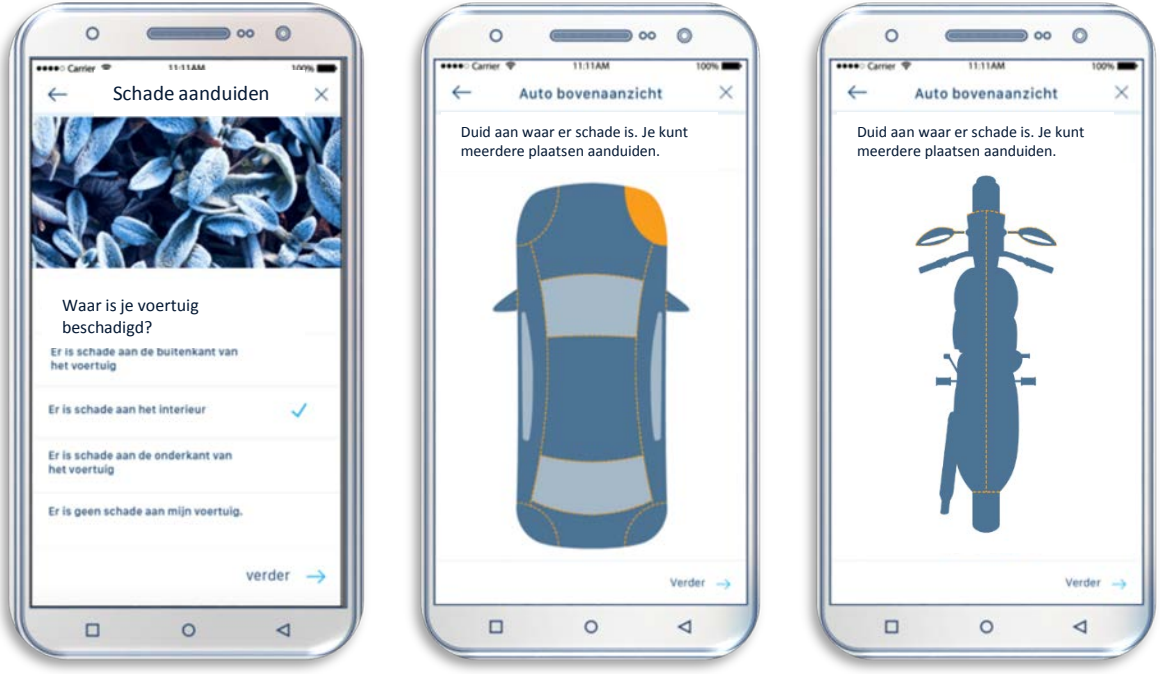


Be All-in-one

Solution-driven

Préciser les dommages

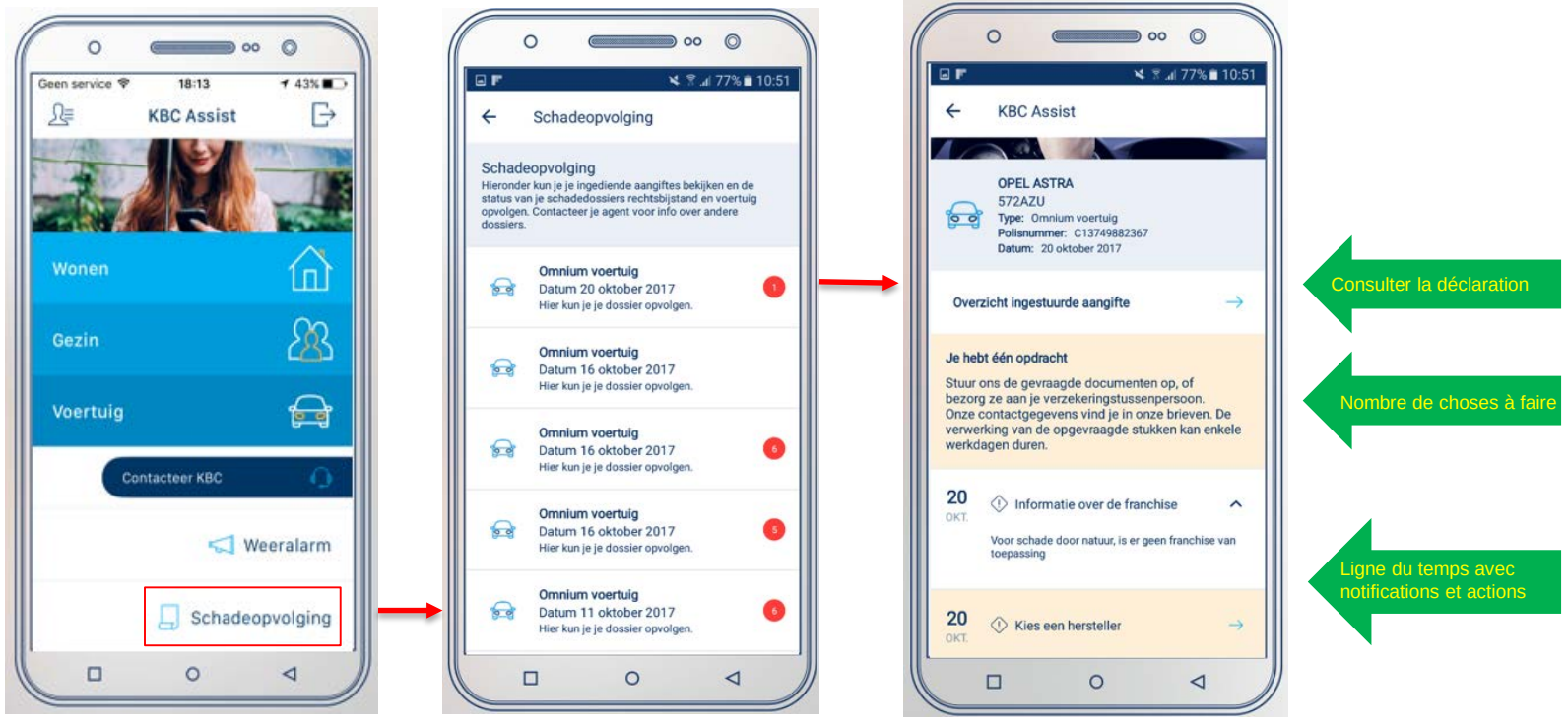
Le client peut préciser les dommages à son véhicule (auto/moto) en indiquant simplement l'endroit où ils se situent.



Be All-in-one

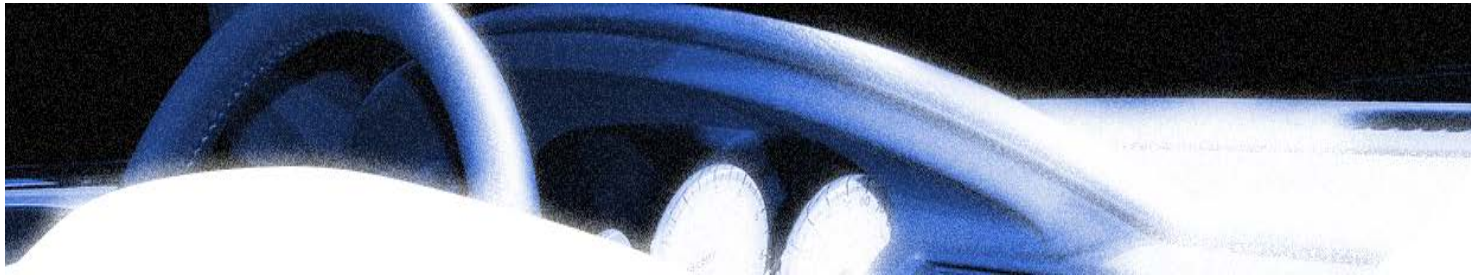
Solution-driven

Transparence



Be instant

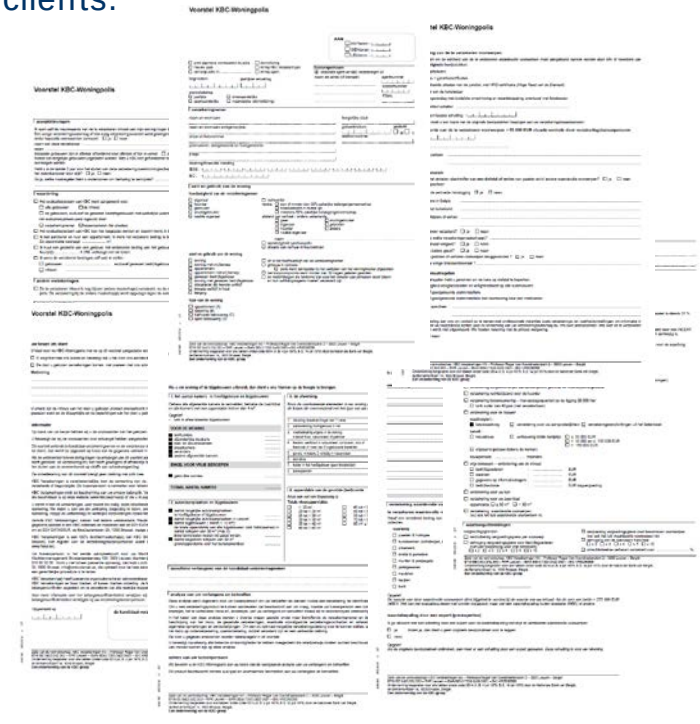
Access





Police Dino :
Police habitation en trois clics

Le plus grand potentiel de simplification se situe au niveau du système d'évaluation classique, un questionnaire de 20-25 questions qui détermine la valeur de reconstruction. Dans un environnement numérique, cela serait un nombre énorme pour la plupart des clients.



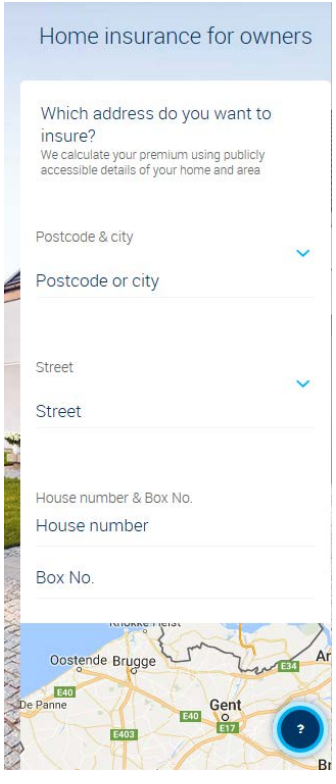


Be instant

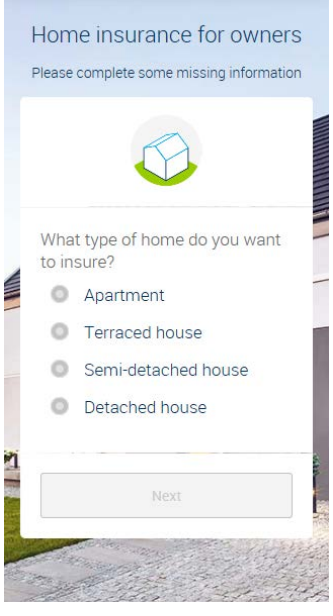
Police habitation en 3 étapes

Access

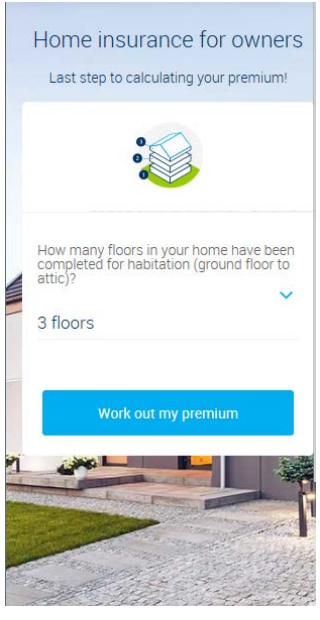
1. Compléter l’adresse



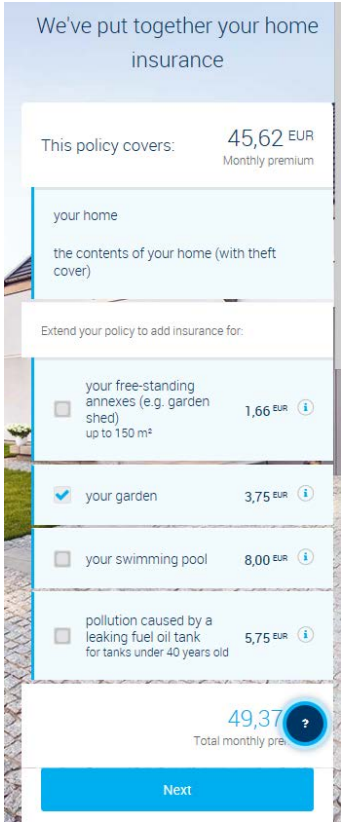
2. Compléter le type de bâtiment



3. Compléter le nombre d’étages



Simulation de prix et notre offre



Be All-in-one

Solution-driven



Assistance habitation et

Home Repair

Be All-in-one

Solution-driven

Réparation en nature également

KBC ne se contente pas de simplement assurer. Elle offre la possibilité aux clients, en cas de sinistre dans le cadre d'une Police incendie, d'opter pour une réparation par KBC à la place d'une indemnisation. Pour ce faire, nous collaborons avec un réseau national de réparateurs. Ce réseau est aussi impliqué dans notre nouvelle offre "Assistance habitation" pour des réparations urgentes comme par ex. une installation de chauffage défectueuse.





Be instant

Access

Règlement des sinistres

Pourquoi ? Les attentes des clients ont changé.

Le client attend une expérience instantanée pour des affaires simples

Dans de nombreux dossiers de sinistres, les indemnités sont relativement faibles.

Ces dossiers prennent du temps et demandent beaucoup de travail aux gestionnaires

Les décisions sont prises par le gestionnaire de sinistre

Pas d'automatisation de la prise de décision

Processus administratif

De nombreuses actions manuelles pour un processus 'standard'

Le délai pour la prise de décision est trop long pour une expérience instantanée.

Même pour les décisions qui peuvent être prises rapidement

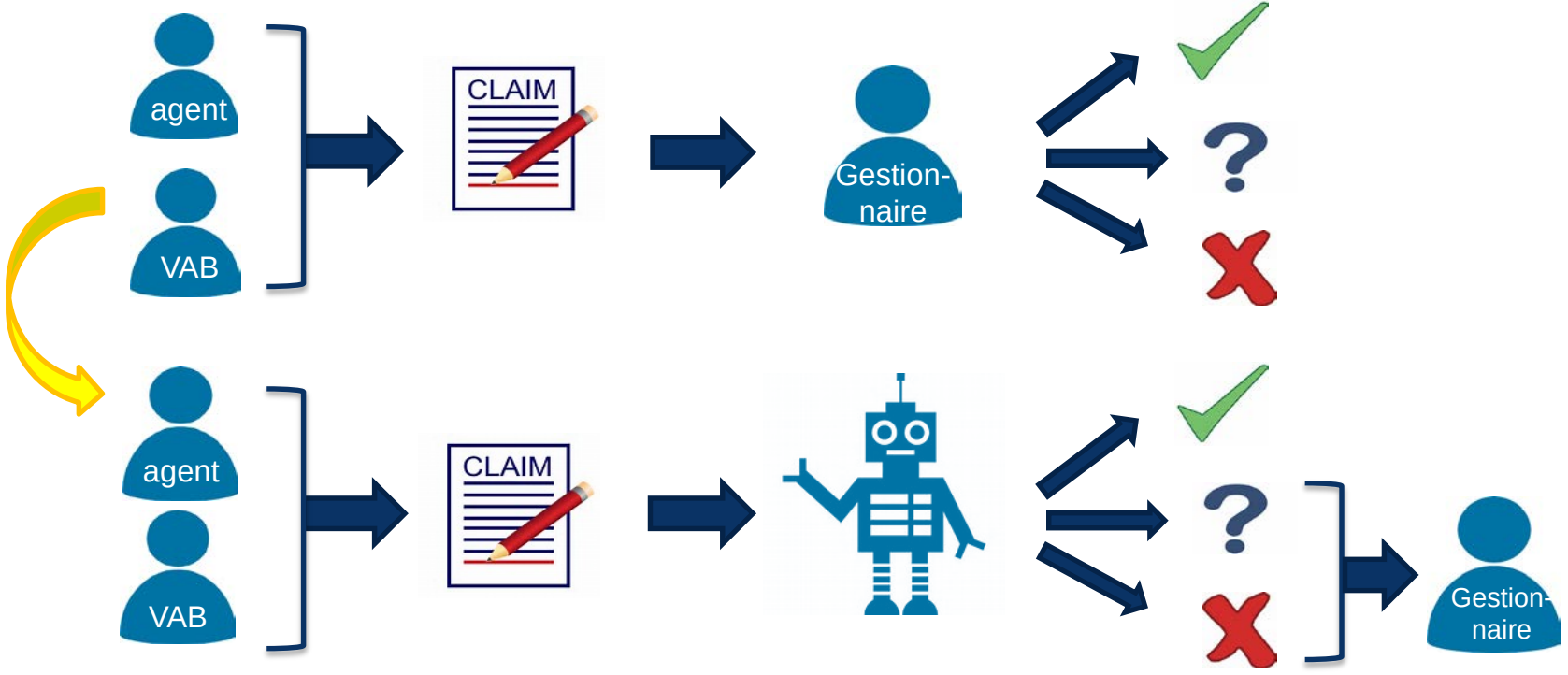
L'IA offre un potentiel énorme pour augmenter :

- **la satisfaction des clients** : décisions plus rapides, numérisation/simplification, service fiable
- **la rentabilité pour KBC** : plus de spécialisation (les gestionnaires de dossier peuvent se concentrer sur des cas plus complexes)

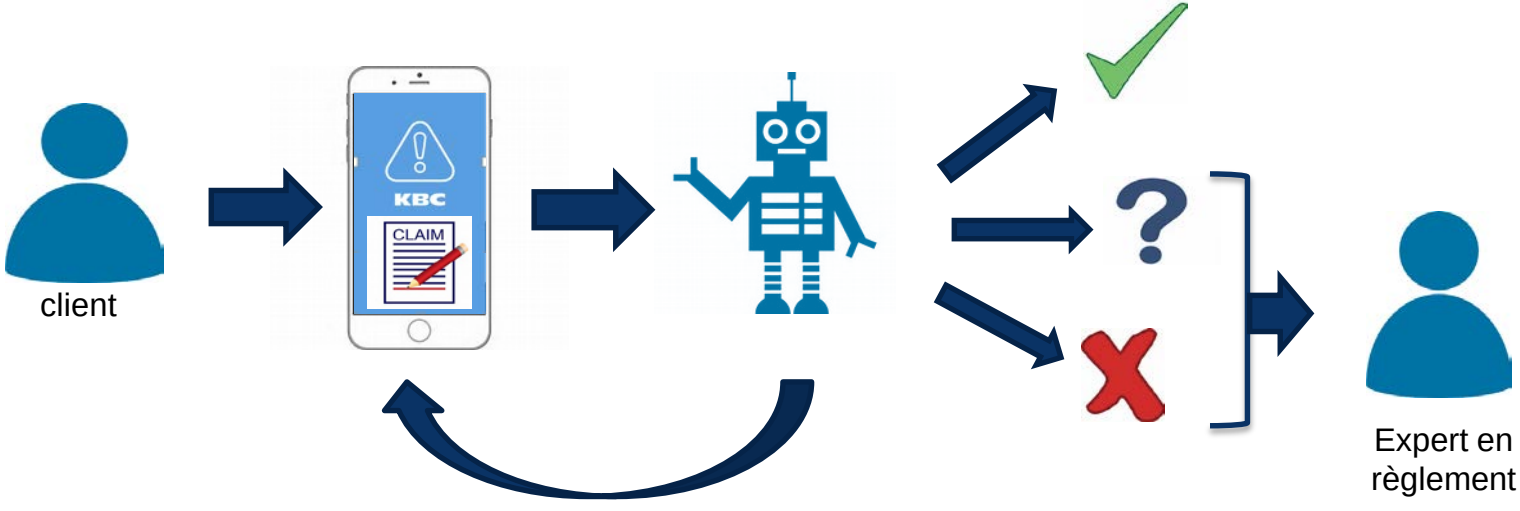


Expérience de règlement de sinistre avec l'IA

Décision OUI/NON pour une demande d'indemnisation



Expérience de règlement de sinistre avec l'IA
Axée sur le client



Be instant

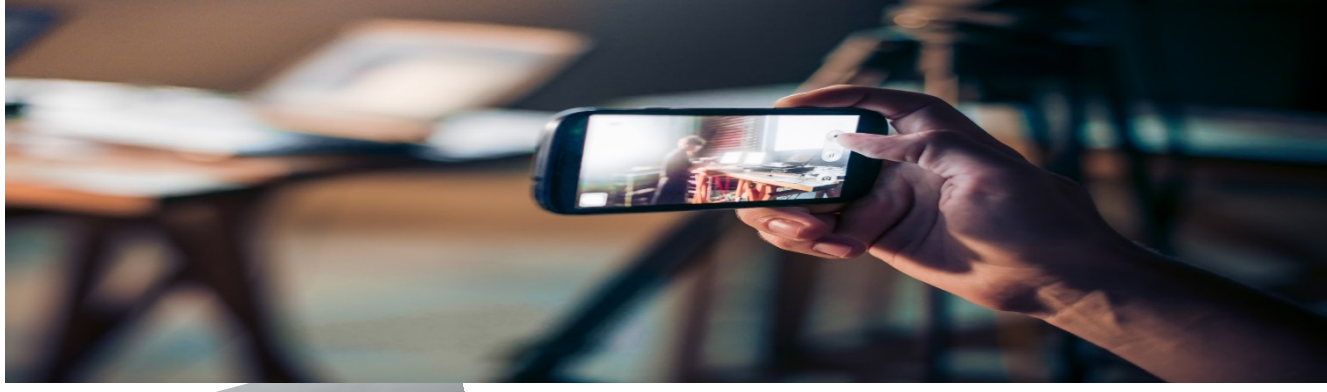
Evaluation des dommages à l’aide de drones

Access



Be Personal
& Be Proactive

Close





Vidéo personnalisée


HALLO TOM
ALLES GOED IN LEUVEN?
KBC

Rôle dans la société

- Prévention:
  - Participation à des projets, par ex. en collaboration avec la KUL Leuv
    à propos de la sécurité à vélo
  - Prévention des chutes
  - Infections bactériennes dans les hôpitaux
- Accompagnement des victimes
- Financial litteracy: p.e. Get-a-teacher

Et quoi avec les collaborateurs de KBC Assurances?

1

Organisation en fonction du client



2

Collaborateurs professionnels et polyvalents



Personnel et dirigeants à la pointe du progrès

3

Collaboration entre l'humain et la technologie



4

Collaborer dans des équipes virtuelles



Merci pour votre attention

Des questions ?