

Verzekerd voor de toekomst

Hans Verstraete, algemeen directeur KBC Verzekeringen
Corinne Fermyn, Marktonderzoek KBC
30 november 2017

Agenda

- 1 Onderzoeksresultaten
- 2 Maatschappelijke trends
- 3 Strategie en antwoord van KBC Verzekeringen



1

Onderzoeksresultaten van de online enquête en conclusies

Opzet van het onderzoek



ONLINE ONDERZOEK DOOR PROFACTS



VELDWERK

12/10/2017 – 22/10/2017

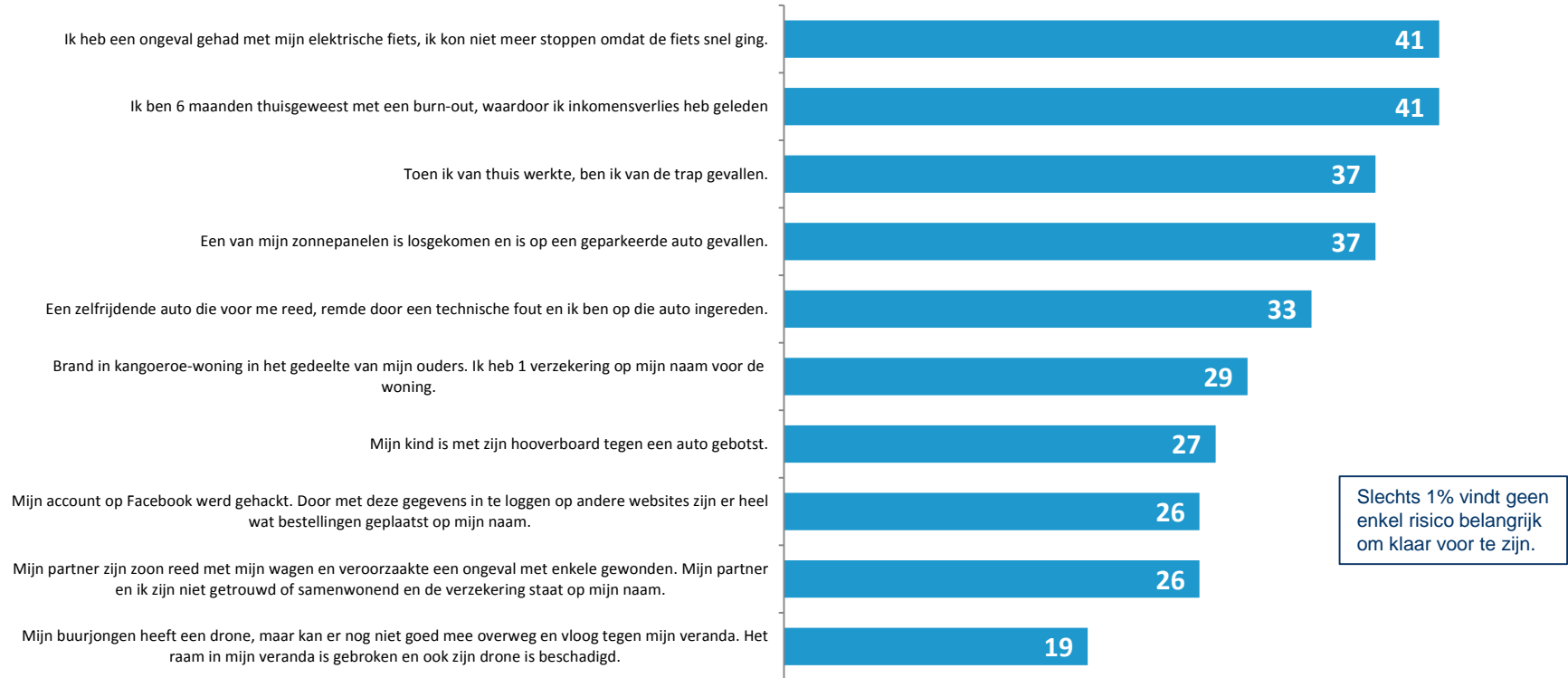


REPRESENTATIEVE STEEKPROEF

1001 deelnemers aan het onderzoek, allen **Nederlandstalig** en **ouder dan 18 jaar**

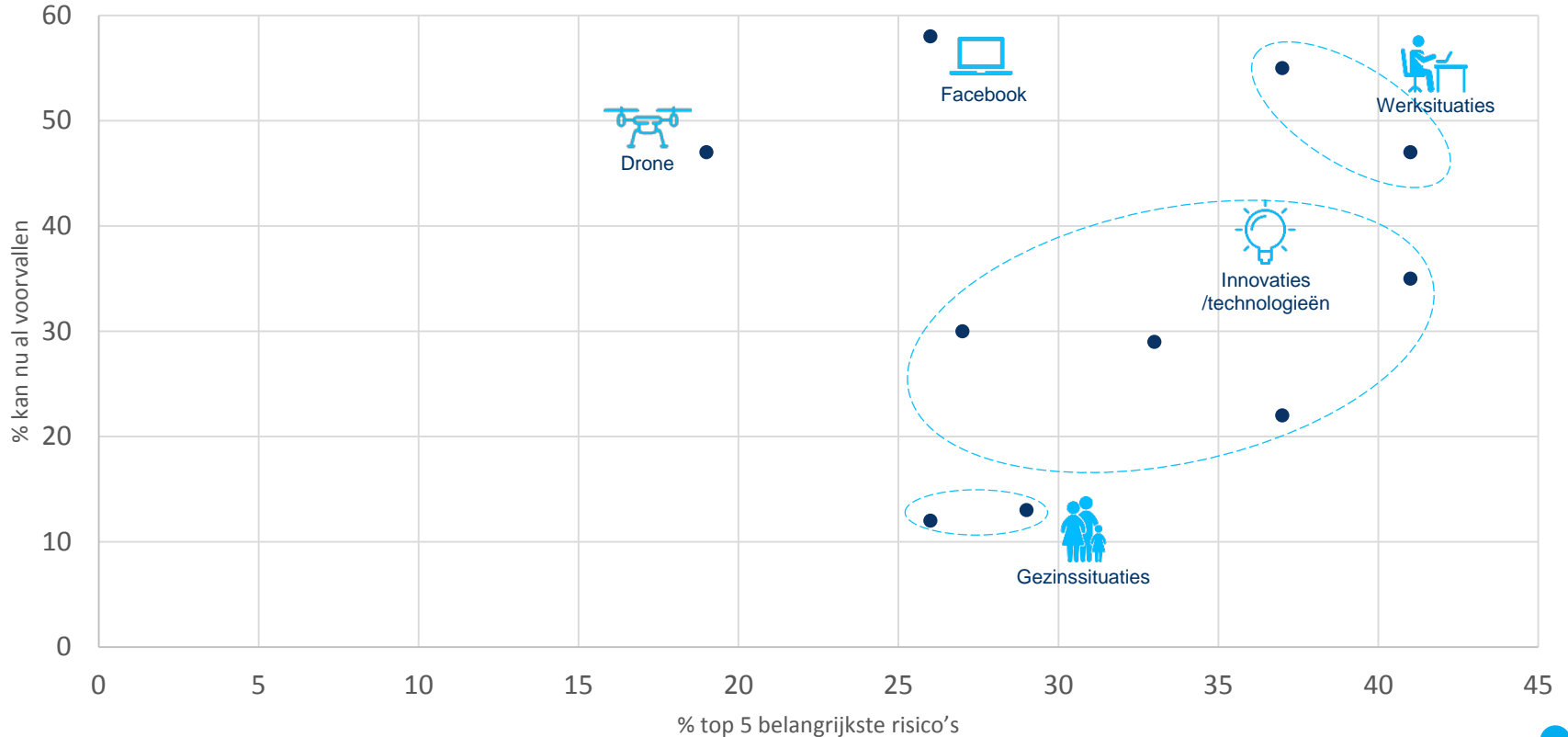
De werkgerelateerde risico's worden hoog geplaatst qua belangrijkheid. Ook risico's verbonden aan nieuwe technologie en innovaties zijn belangrijk. Een derde belangrijke groep risico's zijn deze verbonden aan nieuwe gezinssituaties. Andere risico's, zoals de gevolgen van online aankopen scoren, dan weer niet hoog.

*“Wat zijn volgens u de meest belangrijke risico's waar verzekeraars klaar voor moet zijn in de toekomst?”
(Top 10 van 27 geteste situaties)*



Zowel situaties die nu reeds kunnen voorvallen als situaties die pas in de toekomst kunnen voorvallen zijn belangrijk. Wanneer het over werksituaties en een aantal technologieën gaat, zijn het ook situaties die nu reeds kunnen voorvallen waarvoor men klaar moet zijn.

“Wat zijn volgens u de meest belangrijke risico’s waar verzekeraars klaar voor moet zijn in de toekomst?”



Algemene conclusies (I)

- i Er bestaat een **groot bewustzijn dat de wereld verandert**. Door deze veranderende wereld is er ook een besef dat **nieuwe risico's** bestaan. Van verzekeraars wordt dan ook verwacht dat ze hier klaar voor zijn.

"Uw vragenlijst heeft me er echter wel op attent gemaakt dat polissen misschien niet even snel evolueren als onze maatschappelijke realiteiten (gender changes, samenwoningsvormen, nieuwe vervoersmiddelen etc)"

"Belangrijk dat banken ons bewust maken van deze risico's. Sommige zaken zijn echt geen toekomstmuziek meer terwijl ik niet zou weten of en hoe ik ervoor verzekerd ben. Zeer waardevolle peiling!"



Algemene conclusies (II)

- ii Verzekeraars moeten voornamelijk klaar zijn voor **werksituaties, innovaties / technologieën** en **gezinssituaties**.



Thuiswerken, burn-out...



Ongevallen met elektrische fiets, problemen door zonnepanelen...



Kangoeroewoning, nieuw samengestelde gezinnen...

Algemene conclusies (III)

iii

Op dit moment is er nog veel **onwetendheid** wat betreft het verzekeren van de 'nieuwe risico's'. Langs de ene kant is men gerustgesteld omdat men denkt dat men verzekerd is, maar langs de andere kant is men niet zeker hoe men verzekerd is.





En KBC Verzekeringen?



Maatschappelijke trends



2. Maatschappelijke trends: een steeds sneller wijzigende buitenwereld



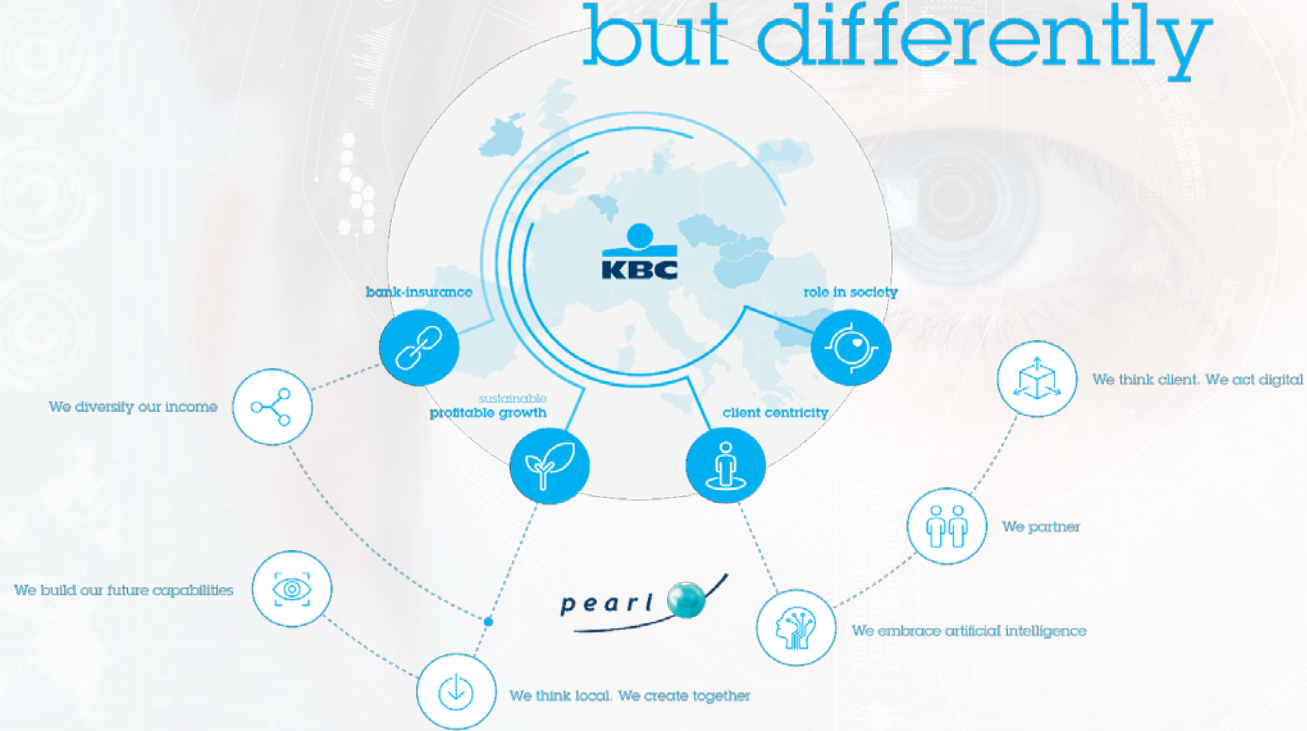
3

Strategie en antwoord van KBC Verzekeringen

We blijven bij ons succesvol businessmodel

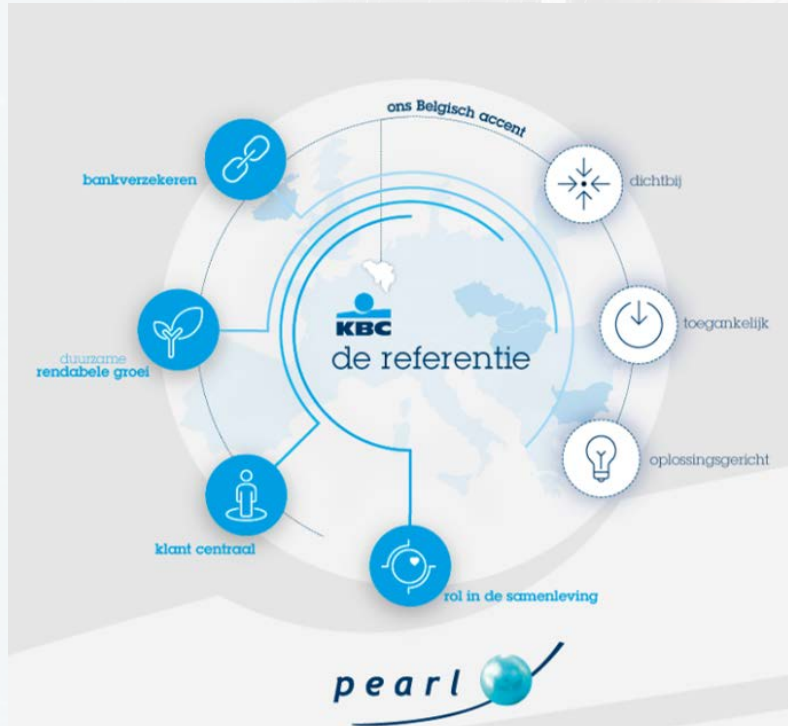
More of the same ...

but differently



We blijven bij ons succesvol businessmodel

Maar we digitaliseren end-to-end en vereenvoudigen onze systemen en processen



- **We denken zoals de klant**, maar ontwerpen voor een digitale wereld
- We digitaliseren **end-to-end**
- We **vereenvoudigen** onze processen, systemen, enz.
- Ons **geïntegreerde distributiemodel** blijft intact: klanten kunnen kiezen hoe ze met KBC interageren via verschillende kanalen
- **Menselijke tussenkomst** blijft een cruciale rol spelen, maar wordt aangevuld met **digitale mogelijkheden**
- Verdere ontwikkeling van een **agile organisatiestructuur**

We denken digitaal klantgericht

De klantbeleving staat centraal



We brengen de beleving van onze klanten naar het digitale tijdperk

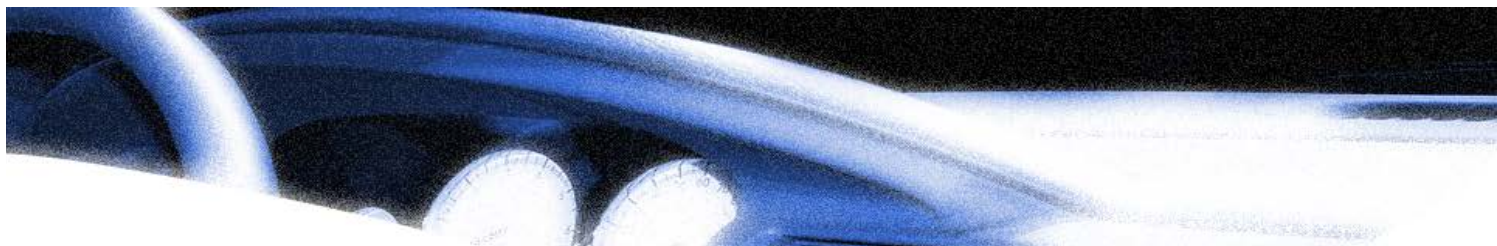


Hoe vullen we dit concreet in?



Be All-in-one

Solution-driven



**Mobiklik:
autoschade
aangeven en opvolgen
in KBC – ASSIST**



Be All-in-one

Aangifte schade auto in KBC Assist

Solution-driven



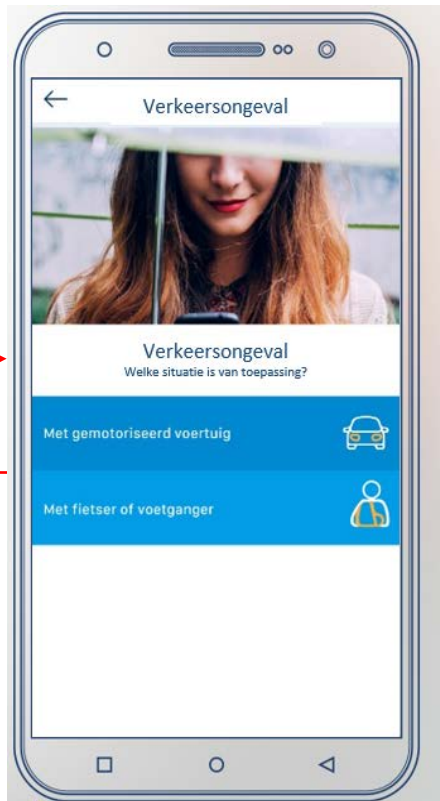


Be All-in-one

Aangifte schade in KBC Assist

Solution-driven

Keuzemogelijkheden zijn uitgebreid met verschillende niveaus



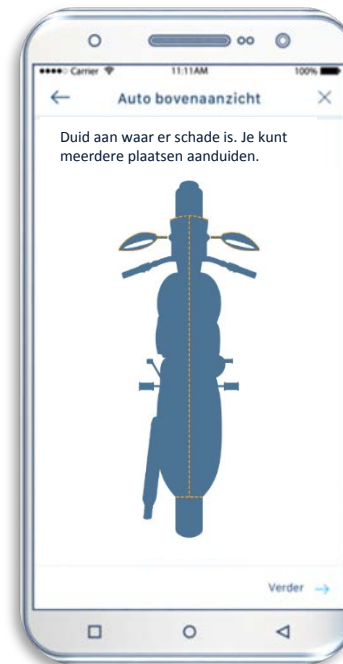
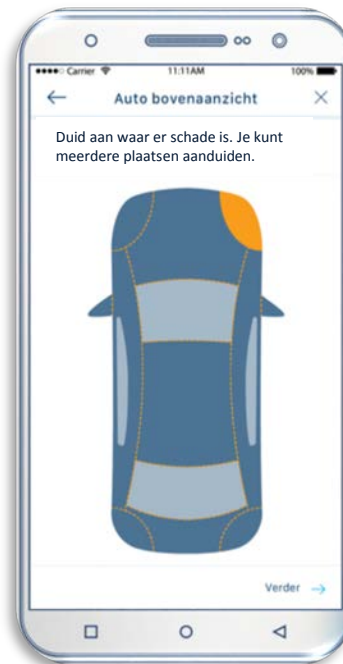
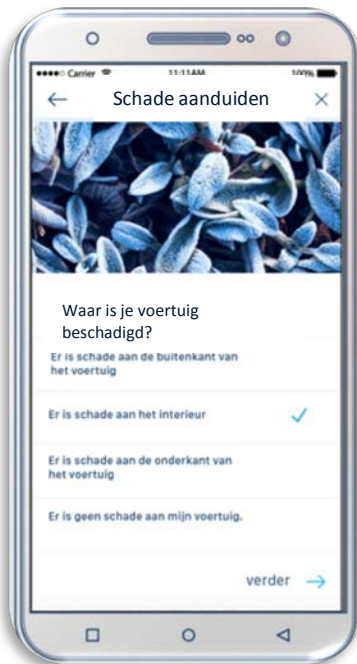


Be All-in-one

Schade aanduiden

Solution-driven

Klant kan de schade aan zijn auto/moto aanduiden door simpelweg het vlak aan te duiden dat schade heeft.

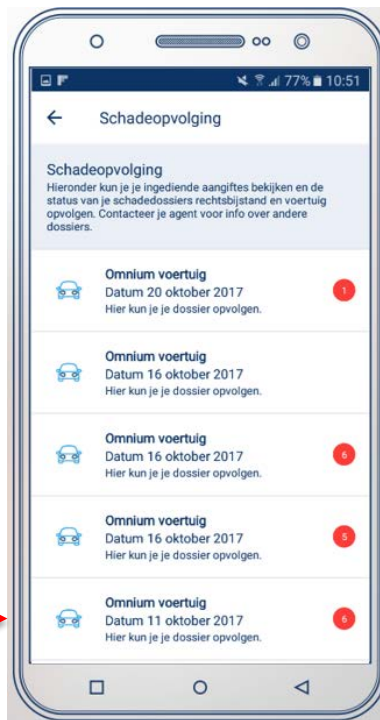




Be All-in-one

Transparantie

Solution-driven



Raadplegen aangifte

Aantal opdrachten

Tijdlijn met meldingen en opdrachten



Be instant

Access



**Dinopolis:
Woningpolis in drie klikken**

Het grootste potentieel voor vereenvoudiging is er bij het klassieke evaluatiesysteem, een vragenlijst met 20-25 vragen die een heropbouwwaarde bepaalt. In een digitale omgeving zou dat een enorme drempel zijn voor de meeste klanten.

The image shows two side-by-side screenshots of a highly detailed and complex questionnaire form. The form is titled 'Voorstel KBC Woningwaarde' and is divided into numerous sections with various input fields, checkboxes, and text boxes. The layout is dense and appears to be a traditional paper-based or early digital form, which is the subject of the text's critique regarding its complexity and high input requirements for the customer.

Minimale input van de klant.
Gegevensgestuurd evaluatiesysteem?





Be instant


Woningpolis in drie stappen

Access


1. Adres invullen

Home insurance for owners

Which address do you want to insure?
We calculate your premium using publicly accessible details of your home and area

Postcode & city 


Postcode or city

Street 

Street

House number & Box No.
House number


Box No.



2. Type gebouw invullen

Home insurance for owners

Please complete some missing information



What type of home do you want to insure?


- Apartment
- Terraced house
- Semi-detached house
- Detached house


Next

3. # etages invullen

Home insurance for owners

Last step to calculating your premium!



How many floors in your home have been completed for habitation (ground floor to attic)? 

3 floors

Work out my premium





Prijssimulatie en ons aanbod


We've put together your home insurance

This policy covers: **45,62 EUR**
Monthly premium

- your home
- the contents of your home (with theft cover)

Extend your policy to add insurance for:

- your free-standing annexes (e.g. garden shed) up to 150 m² **1,66 EUR** 
- your garden **3,75 EUR** 
- your swimming pool **8,00 EUR** 
- pollution caused by a leaking fuel oil tank for tanks under 40 years old **5,75 EUR** 

49,37
Total monthly premium 

Next



Be All-in-one

Solution-driven



**Bijstand aan huis en
Home Repair**



Be All-in-one

Ook herstel in natura

Solution-driven

KBC gaat verder dan verzekeren en geeft de mogelijkheid aan klanten bij een brandpolis om in geval van schade te kiezen voor een herstel door KBC ipv een vergoeding. Daarvoor werken we samen met een nationaal netwerk van herstellende. Dit netwerk wordt ook ingezet bij ons nieuw aanbod “bijstand aan huis” voor noodherstellingen vb. een defecte verwarmingsinstallatie.





Be instant

Schadeafhandeling

Access

Waarom? De verwachtingen van de klanten zijn veranderd. *De klant verwacht een instant beleving voor eenvoudige zaken*



In veel schadedossiers zijn de schade-uitgaven relatief laag

Schadebeheer voor die dossiers is tijdrovend en arbeidsintensief



Beslissingen worden genomen door de schadebeheerder

Geen automatisering van beslissingen



Administratief proces

Veel manuele acties voor een 'standaard' proces



Verwerkingstijd voor beslissingen is te lang voor een instant beleving

Zelfs voor beslissingen die snel genomen kunnen worden

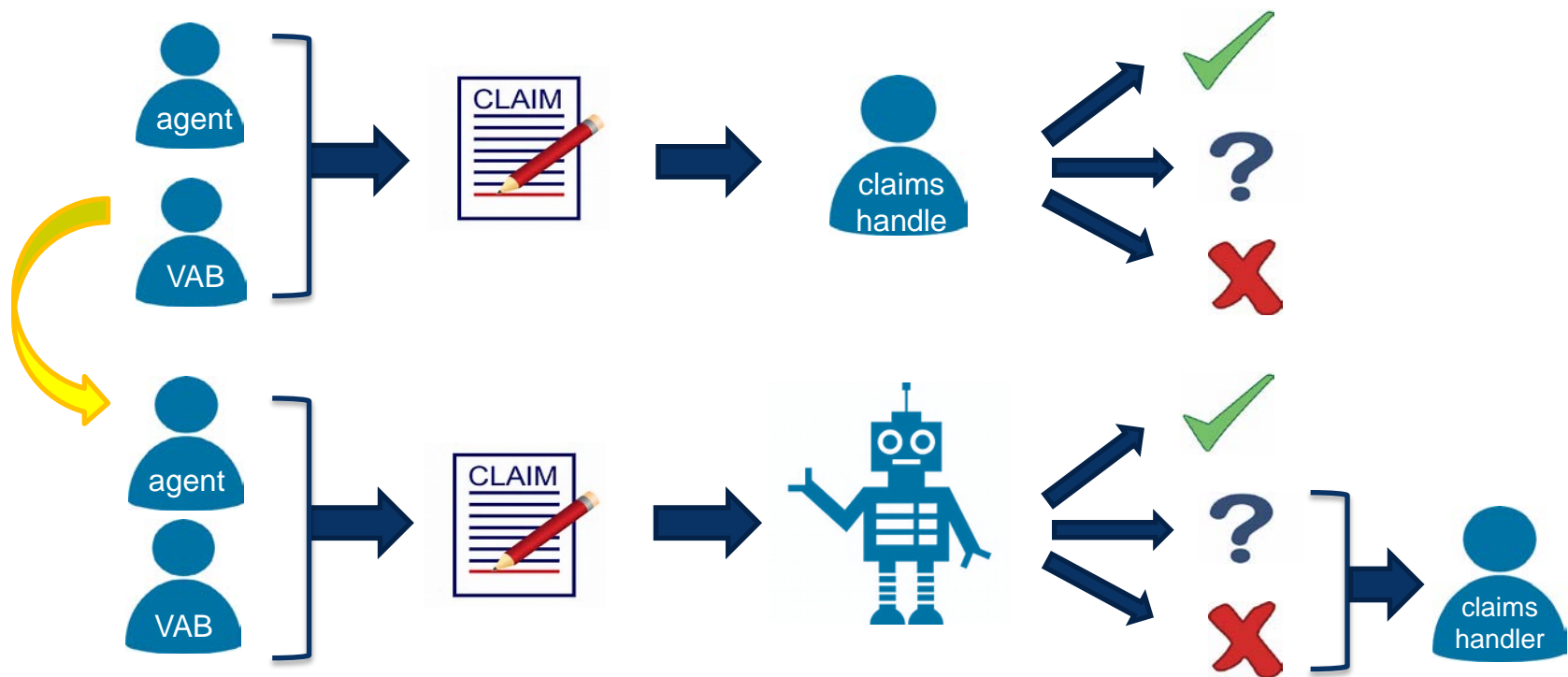
Met AI is er een enorm potentieel voor verhoging van

- **Klanttevredenheid:** snellere beslissing, digitalisering/vereenvoudiging, betrouwbare service
- **Kostenefficiëntie voor KBC,** verschuiving naar specialisatie (schadebeheerders kunnen zich concentreren op moeilijkere gevallen)



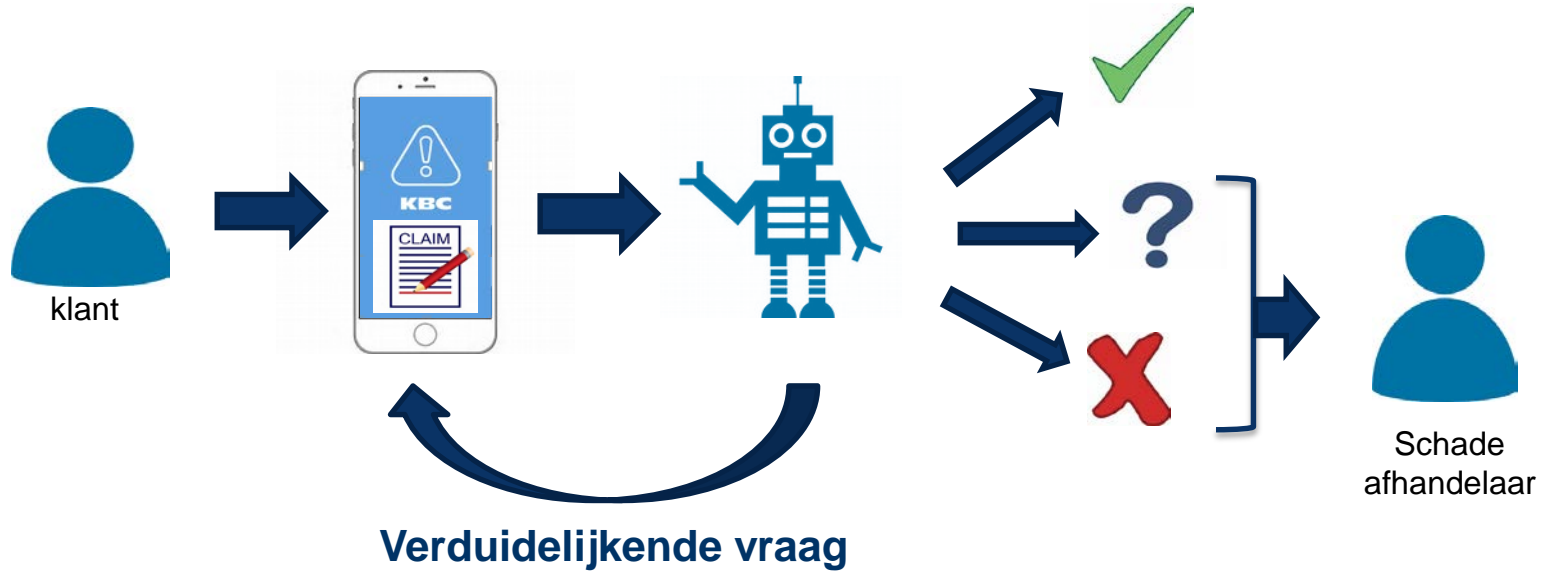
Experiment AI schadeafhandeling

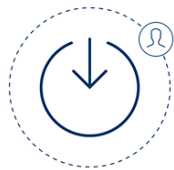
J/N-beslissing voor schadeclaim



Experiment AI schadeafhandeling

Gericht op de klant



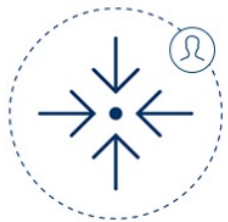


Be instant

Schadebepaling met drones

Access





Be Personal
& Be Proactive

Close



Gepersonaliseerde video

A photograph of a modern, multi-story office building with a grid-like facade of windows. Several blue flags with the KBC logo are flying on tall poles in front of the building. The sky is overcast and grey.

HALLO TOM

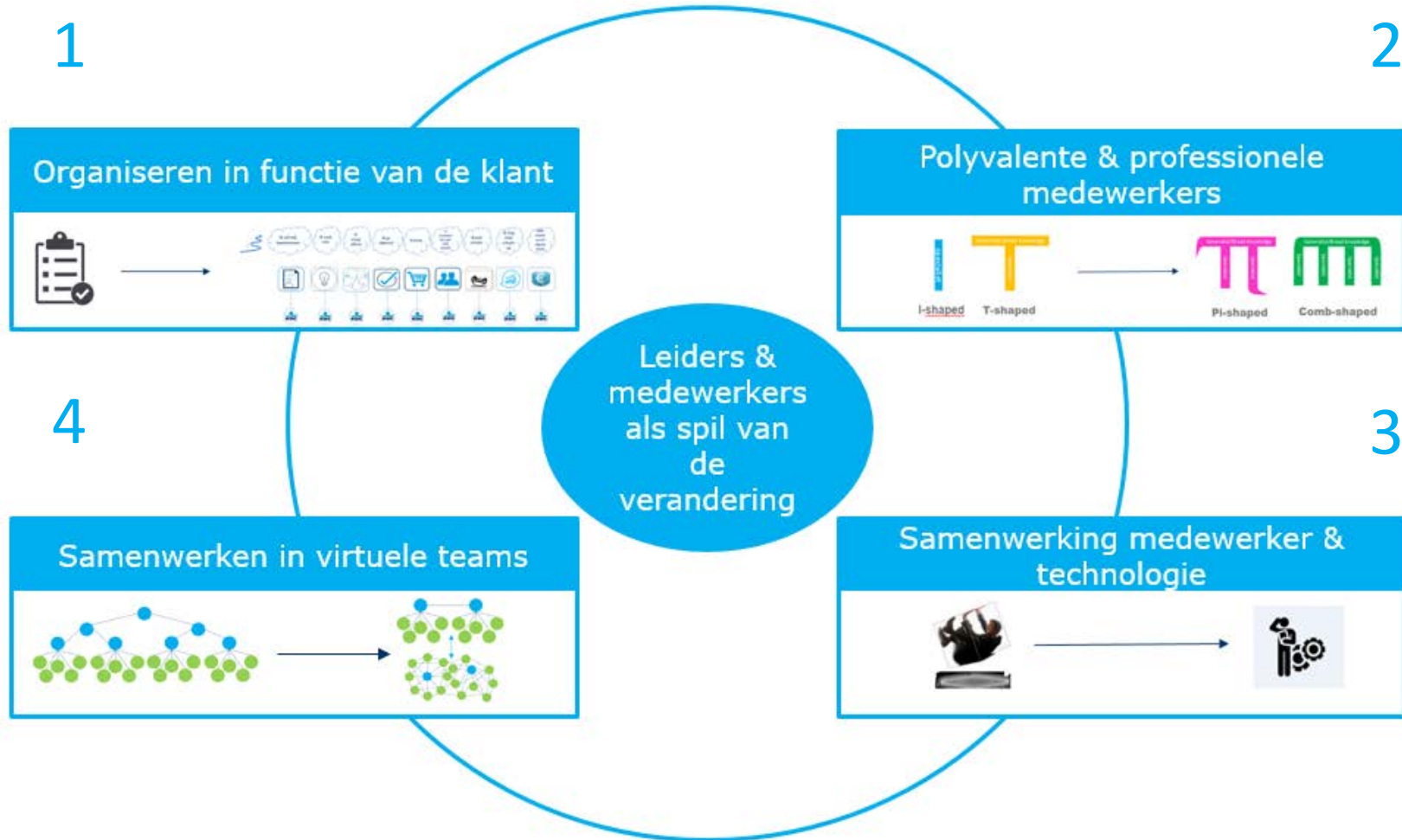
ALLES GOED IN LEUVEN?



Maatschappelijke verantwoordelijkheid

- Preventie:
 - Deelname aan projecten vb met KUL Leuven rond fietsveiligheid
 - Valpreventie
 - Bacteriële infecties en prikongevallen
- Slachtofferbegeleiding
- Financial Litteracy: Get-a-teacher

En wat met de medewerkers van KBC Verzekeringen?



**Dank u voor uw
aandacht**

Vragen?