



Bruxelles, 30 novembre 2017

Quatre Flamands sur dix considèrent un accident avec un vélo électrique comme le principal risque à assurer pour le 21^{ème} siècle

Enquête KBC sur les risques de demain

Dans une société en perpétuelle évolution telle que celle dans laquelle nous vivons, les assureurs doivent tenir compte des innovations techniques (comme par exemple les voitures électriques, les drones, les panneaux solaires...) et des situations qui étaient moins fréquentes, voire inexistantes, par le passé (changements au niveau de la situation familiale, habitat kangourou, télétravail, hacking, ...).

Dans ce contexte, KBC a fait réaliser une enquête en ligne par Profacts. Environ 1000 Flamands constituant un échantillon représentatif ont indiqué les différents scénarios susceptibles de se produire dans leur vie et s'ils pensaient être assurés dans ces situations.

Plus de quatre Flamands sur dix (41%) considèrent un accident avec un vélo électrique comme le risque le plus important du 21^{ème} siècle. Deux personnes interrogées sur cinq (41%) souhaitent également pouvoir compter sur une assurance en cas de burn-out. Les Flamands redoutent aussi les dommages à leurs panneaux solaires et les sinistres impliquant les hoverboards, les drones (jouets), les voitures autonomes ainsi que ceux survenant dans le cadre du télétravail ou à la suite d'un hacking.

L'assureur intervient généralement pour ces nouveaux risques mais le Flamand ne sait pas toujours exactement quels risques sont couverts par quelles assurances.

99% des personnes interrogées citent au moins une situation "réaliste" à laquelle les assureurs devront être préparés dans le futur, qu'elle soit susceptible de se produire dans un avenir plus lointain ou dès maintenant.

Hans Verstraete, directeur général de KBC Assurances explique comment KBC aborde cette situation : *"Concrètement, nous nous préparons à répondre aux nouvelles tendances et innovations de la société ainsi qu'à l'évolution des besoins de nos clients en développant de nouvelles solutions ou en adaptant des solutions ou processus existants. Les nouvelles technologies telles que Blockchain et l'intelligence artificielle nous permettent de proposer des solutions globales rapides, personnelles et conviviales à nos clients. En outre, la prévention est depuis des années notre cheval de bataille mais nous avons également l'ambition, et nous considérons d'ailleurs que c'est notre rôle dans la société, de proposer rapidement des solutions durables, fiables et efficaces en cas de sinistre afin de limiter au maximum les soucis rencontrés par nos clients."*

L'enquête en ligne répertorie les risques du 21^{ème} siècle en matière d'assurances

Qu'est-ce qui vous inquiète, quelles situations pourraient se produire dans un futur proche et pensez-vous que vous êtes couvert(e) dans cette situation ? Telles étaient les questions posées en ligne par Profacts à 1000 Flamands.

Bon nombre de nos nouvelles habitudes entraînent des risques que nous souhaitons couvrir par une assurance.

Les situations présentées étaient classées selon quatre grands thèmes :

1. Nouvelles situations professionnelles comme par exemple le télétravail
2. Situations familiales : habitat kangourou, familles recomposées, changement de sexe
3. Innovations
4. Technologies : vélo électrique, panneaux solaires

Quatre Flamands sur dix considèrent un accident avec un vélo électrique comme le risque le plus important du 21^{ème} siècle

Plus de quatre Flamands sur dix (41%) considèrent un accident avec un vélo électrique comme le risque le plus important du 21^{ème} siècle. Deux personnes sur cinq souhaitent également pouvoir compter sur une assurance en cas de burn-out. Les Flamands redoutent aussi les dommages à leurs panneaux solaires et les sinistres impliquant les hoverboards, les drones (jouets), les voitures autonomes ainsi que ceux survenant dans le cadre du télétravail ou à la suite d'un computer hacking.

L'assureur intervient dans certains cas/généralement pour ces nouveaux risques mais le Flamand n'est pas toujours bien informé ou ne sait pas toujours exactement quels risques sont couverts par quelles assurances.

La toute grande majorité estime que les assureurs doivent être prêts pour affronter l'avenir (99% des personnes interrogées citent au moins une situation à laquelle les assureurs devront être prêts à faire face dans le futur, qu'elle soit susceptible de se produire dans un avenir plus lointain ou dès maintenant). Il s'agit de situations "réalistes" que l'on peut déjà rencontrer maintenant.

Comment KBC s'y prépare-t-elle ?

Hans Verstraete, directeur général de KBC Assurances : *"Nous avons l'ambition de proposer rapidement des solutions durables, fiables et efficaces et de limiter au maximum les soucis rencontrés par nos clients. Concrètement, nous nous préparons à répondre aux nouvelles tendances et innovations de la société ainsi qu'à l'évolution des besoins de nos clients en développant de nouvelles solutions ou en adaptant des solutions ou processus existants. Nous essayons de simplifier notre manière de travailler et d'être transparent en améliorant nos processus et en proposant directement une solution qui est immédiatement correcte et claire, sans étapes intermédiaires superflues. Nous utilisons pour ce faire les possibilités offertes par les nouvelles technologies comme Blockchain et l'intelligence artificielle. "*

L'expérience client et la convivialité sont les éléments centraux des solutions que KBC Assurances propose à ses clients. Elles sont basées sur 3 notions : **instantanéité (be instant), proximité et personnalisation (be personal and proactive) et proposer des solutions globales (be all-in-one).**

Aujourd'hui, les dossiers de sinistres sont déjà traités immédiatement. Souvent, le dossier de sinistre est ouvert immédiatement et, dans certains cas, la garantie est même accordée au client dans la foulée. Par exemple dans le cas de hospitalisation ou lors d'une déclaration digitale d'un accident de voiture, l'assureur reçoit dans 80% des cas la décision immédiate s'il est couvert ou non.

Les dommages résultant d'un accident de voiture peuvent être intégralement introduites de manière numérique grâce à l'app KBC Assist. Dans cette app, les clients peuvent suivre l'évolution de leur dossier et effectuer des démarches (choisir un réparateur, communiquer le numéro du compte sur lequel l'indemnité doit être versée, etc.).

Depuis le mois de mai, les personnes qui font appel à leur assurance hospitalisation peuvent également faire leur déclaration via l'app KBC Assist. Plus de la moitié des déclarations qui sont faites via KBC Assist concernent l'assurance hospitalisation.

Depuis cet été, les clients peuvent aussi souscrire une Police habitation en ligne simplement en répondant à 3 questions (adresse, type de bâtiment et nombre d'étages). La prime de la Police habitation est calculée immédiatement et les documents peuvent tout de suite être signés par la voie numérique.

Des vidéos personnalisées permettent d'adresser personnellement le client dans un monde numérique. KBC va bientôt commencer une première expérience dans le domaine de l'habitat.

Il est même possible d'obtenir de plus en plus immédiatement des réponses à certaines questions grâce à l'intelligence artificielle. KBC aimerait apporter son expertise encore plus rapidement au client.

PLUS QUE SIMPLEMENT ASSURER. ÉLIMINER AUSSI LES SOUCIS GRÂCE À DES ÉCOSYSTÈMES

KBC ne se contente pas de "simplement" assurer. L'an dernier, KBC Assurances a lancé, avec d'autres partenaires, un certain nombre d'initiatives où différents partenaires contribuent, grâce à leur expertise et leurs points forts, à proposer des solutions conviviales dans le cadre d'un écosystème.

- Happy@Home fournit une aide à la maison en collaboration avec ONS et CUBIGO.
- Grâce à Smart@Home le client peut être averti d'un problème dans son habitation grâce à des détecteurs de fumée de CO et d'eau intelligents.
- Avec "Assistance habitation", KBC apporte une solution très rapide aux problèmes urgents de la maison, en cas de panne de chauffage, ou si vous vous êtes fermé à l'extérieur, et ce jour et nuit, sept sur sept.

Les clients qui ont souscrit une Police incendie ont aussi la possibilité, en cas de sinistre, de choisir une réparation effectuée par KBC plutôt qu'une indemnisation. Pour ce faire, KBC collabore avec un réseau national de réparateurs.

MAIS LA PRÉVENTION EST ENCORE PLUS IMPORTANTE... CAR MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR

Hans Verstraete précise : *“Assurer des risques et proposer des solutions est une chose. Mais cela n'enlèvera jamais la souffrance qui accompagne souvent les accidents. C'est pour cette raison que nous pensons que notre rôle est d'éviter au maximum les accidents, dans l'intérêt des assurés. Cela fait des années que la prévention est un élément important de notre stratégie et que nous soutenons différentes initiatives dans le cadre de la prévention des chutes, des accidents de vélo (port du casque), des infections bactériennes des infections ou des piqûres dans les hôpitaux, La mission de KBC Assurances est de protéger les clients et de les soulager de leurs soucis. C'est pourquoi nous voulons le faire de la manière la plus accessible et la plus simple possible en donnant au client le choix du canal. Chaque jour, collaborateurs et agents s'y engagent pleinement. »*

Vous pouvez rester au courant de nos solutions innovantes sur le site www.kbc.com/innovation.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la présentation Powerpoint en annexe.

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directeur Communication Corporate/
Porte-parole
Tél. 02 429 85 45

Service presse
Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tél. 02 429 29 15 Ilse De Muyer

E-mail : pressofficekbc@kbc.be

Vérifiez l'authenticité de ce document sur
www.kbc.com/fr/authenticity.

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com

Suivez-nous sur
www.twitter.com/kbc_group

Vous pouvez rester au courant de nos solutions innovantes sur le site
www.kbc.com/innovation.
