

Bruxelles, le 26 novembre 2018

La numérisation: un catalyseur pour faciliter les assurances.

KBC veut être la référence en matière de solutions de mobilité durables et de qualité.

Une étude de marché de KBC révèle que l'assurance en ligne a de plus en plus le vent en poupe:

- 19% des Belges ont déjà souscrit une assurance dommages en ligne, et 17% ont déjà déclaré un sinistre par la voie numérique.
- Pratiquement la moitié des personnes interrogées (43%) souhaitent un conseil professionnel.
- 49% disent souhaiter l'assistance d'un agent d'assurances ou d'un intermédiaire.
- 37% préfèrent avoir davantage d'informations sur les assurances avant de se décider.
- 34% affirment que la certitude de recevoir le même service qu'auprès d'un intermédiaire peut les convaincre de se lancer en ligne.

Dans la pratique, KBC constate que ses clients (KBC, KBC Brussels et CBC) sont toujours plus nombreux à s'embarquer résolument sur la voie du numérique.

La signature numérique de contrats d'assurance a rapidement rencontré un réel succès¹.

- Assurance solde d'emprunt	86%
- Assurance Incendie	68%
- Assurance auto	61%
- Assurance décès	24%

La vente numérique de polices d'assurance est elle aussi en progression linéaire:

- Assurance Internet	96%
- Suite antivirus	94%
- Police voyages	34%
- Assurance incendie	8%
- Police familiale	6%

¹ Chiffres d'octobre 2018

Les clients KBC font en outre de plus en plus souvent appel à KBC Live, les experts à distance, pour acheter une police d'assurance (total assurances dommages: 16%).

- Assurance auto 20%
- Assurance voyage 19%
- Assurance incendie 15%
- Assurance familiale 15%
- Accidents corporels 13%

Enfin, KBC a observé une hausse constante du nombre de clients qui déclarent numériquement un sinistre via KBC Assist (pratiquement 90 000 utilisateurs):

- Assurance hospitalisation 33%
- Police familiale 8%
- Assurance incendie 7%
- Dommages auto 3%

Karin Van Hoecke, Directrice Transformation numérique KBC, commente cette évolution: *"Les rapides évolutions dans les domaines de la technologie et de la numérisation nous aident à répondre de manière plus ciblée aux changements dans les attentes et les besoins de nos clients. Les solutions en ligne que nous proposons offrent un bien meilleur confort d'utilisation aux clients, et leur font gagner du temps. Ce qu'ils apprécient de plus en plus, nous le constatons."*

La numérisation ouvre non seulement de nouvelles portes pour la souscription ou la vente d'assurances et le règlement de sinistres – conjuguée aux nouvelles technologies, elle propose aussi des solutions pour les grands défis sociétaux d'aujourd'hui. Ainsi, la mobilité – ou son absence – est une préoccupation majeure pour tout un chacun.

Avec le programme stratégique KBC Mobility, qui a vu le jour il y a deux ans, plusieurs sociétés de KBC Groupe ont joint leurs forces et leur expertise pour développer des solutions offrant davantage de flexibilité et de confort aux utilisateurs:

- Depuis mai 2016, **KBC Autolease** a été la première à lancer un **leasing vélo (comprenant l'assistance, l'entretien et l'assurance)**. Aujourd'hui, KBC compte déjà plus de 500 clients professionnels, avec un parc de plus de 7 000 vélos de leasing dans toute la Belgique. Le leasing vélo a depuis rencontré un grand succès, et la demande est en constante augmentation. **KBC poursuit dans cette voie.**
- **Depuis la fin juin 2018**, il est possible de **souscrire en ligne une assurance auto chez KBC Assurances**. De plus en plus de gens font une simulation d'assurance auto en ligne, ou vont sur Internet pour comparer les tarifs. L'application est basée sur la riche expérience accumulée par KBC depuis l'été 2017 déjà, dans la souscription en ligne de polices habitation. Grâce à KBC, le client peut souscrire en quelques clics une assurance auto ou habitation entièrement en ligne, en répondant à un nombre limité de questions. Le processus est amélioré en continu sur la base des expériences vécu et du feed-back des utilisateurs.

La déclaration et le règlement des sinistres sont aussi numériques depuis quelques temps, grâce à KBC Assist.

- **Nouveau** : À partir d'aujourd'hui, KBC Assurances, en collaboration avec KBC Autolease, propose un **leasing privé pour des voitures écologiques, neuves ou occasions récentes** (électriques et essence). Le contrat comprend une assistance, l'assurance, la redevance de leasing et l'entretien de la voiture sur une période de 4 ans. Les clients peuvent parcourir la **procédure entièrement en ligne**, à partir de leur PC ou de leur tablette. La voiture est livrée dans le garage de leur choix.
- **Demander et souscrire un prêt voiture en ligne** est une possibilité offerte depuis quelques temps déjà chez KBC, et elle connaît un succès croissant. **Aujourd'hui, 65% des prêts voiture sont souscrits numériquement.**
- Depuis cet été, un client peut, dans **KBC Mobile**, payer un ticket **de bus/tram chez De Lijn ou une place de stationnement via 4411**. Plus de 37 000 tickets De Lijn ont été vendus jusqu'à présent, et quelque 70 000 personnes ont déjà réglé leur stationnement via KBC Mobile. **Nouveau** : à partir de demain les clients KBC pourront, dans **KBC Mobile**, consulter en temps réel les horaires de la SNCB et acheter leurs billets de train auprès d'Olympus Mobility.

Hans Verstraete, Directeur général KBC Assurances, précise les intentions de KBC: "KBC a l'ambition de devenir la référence en matière de solutions de mobilité durables et de qualité, grâce à une convergence accrue des forces et de l'expertise déjà présentes aujourd'hui dans les différentes sociétés du groupe. Nous collaborons activement à Mobility as a Service (MaaS), et nous apprécions au plus haut point que de telles initiatives soient soutenues par les pouvoirs publics. KBC Mobile va aussi jouer un rôle crucial dans ce scénario: l'année prochaine, nous voulons en effet intégrer les fonctionnalités de l'app Olympus dans KBC Mobile. Nous voulons ainsi donner à nos clients un accès encore plus simple d'utilisation aux différentes solutions de mobilité: vélo (partagé), transports en commun, voiture, ou une combinaison de ces différents moyens y compris la possibilité d'achat. Le client choisit lui-même le moyen de transport qui lui convient le mieux. Qu'il s'agisse d'un ticket de bus ou de train, d'un crédit pour sa voiture ou son vélo, du leasing ou d'une assurance. Grâce aux applications dans KBC Mobile et KBC Touch², nous veillons en outre à ce que tout puisse être fait par la voie numérique y compris le paiement immédiat. Si le client le souhaite, nos agents d'assurances ou conseillers se tiennent à sa disposition pour lui venir en aide et l'orienter. "

KBC collabore déjà aujourd'hui avec **Olympus Mobility** (géré par Cambio Taxistop et VAB). Olympus Mobility construit et gère une plate-forme de mobilité et une application qui permet à l'utilisateur de combiner facilement différentes solutions de transport (public) : train, tramway, bus, parkings (parking SNCB et parking public) et sous-systèmes (Vélo, Blue-Bike, Cambio...). L'offre ferroviaire de la SNCB/SNCB est également intégrée dans cette application.

Avec le soutien du gouvernement, KBC intégrera un lien de paiement dans l'application Olympus (planifier la route et accès aux solutions de transport) et contribuera ainsi à l'initiative MaaS (Mobility as a Service), une initiative soutenue par le gouvernement.

Glossaire des termes utilisés :

- **Signer numériquement** : Toute vente implique un contrat. La possibilité de le signer numériquement évite aux clients KBC de devoir se déplacer à leur agence pour signer les contrats. Ils peuvent le faire tout simplement dans KBC Touch ou KBC Mobile.

² KBC Mobile ou faire les transactions par smartphone; KBC Touch ou faire les transactions par tablet ou PC

- **Vente numérique** : Une vente est réputée numérique lorsque tout le processus se déroule sur le site internet de KBC, dans KBC Touch ou KBC Mobile, de la simulation jusqu'à la signature du contrat.
- **Vente par KBC Live**: Une vente par KBC Live implique la conclusion du contrat par l'interaction entre le client et les experts de KBC Live soit par téléphone, soit par vidéochat. (Les contrats établis par KBC Live peuvent être signés aussi bien physiquement que numériquement, selon la préférence du client).

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directrice 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
Tél. 02 429 32 88 Pieter Kussé

E-mail: pressofficekbc@kbc.be

Vérifiez l'authenticité de ce document [ici](#).

Les communiqués de presse KBC sont
disponibles à l'adresse www.kbc.com
Suivez-nous sur
www.twitter.com/kbc_group

Consultez nos solutions innovantes sur
<https://www.kbc.com/fr/innovation>