

Brussel, 27 juni 2022 – 11.45 uur

KBC Verzekeringen maakt balans op bijna 1 jaar na de zware overstromingen in België.

De overstromingsramp die grote delen van België een jaar geleden trof, veroorzaakte naast heel wat menselijk leed ook grote materiële schade.

KBC Verzekeringen zette meteen haar breed netwerk van verzekeringsagenten, schade-experten en herstellende in om de slachtoffers zo snel en efficiënt mogelijk te helpen. Ook de digitale kanalen, KBC Mobile, KBC Touch en de digitale assistent Kate, speelden daarbij een cruciale rol.

- Na anderhalve maand (eind augustus 2021) had KBC Verzekeringen in 60% van de dossiers (in Wallonië zelfs 70%) al een betaling gedaan voor in totaal 28,5 miljoen euro.
- eind mei 2022 heeft KBC Verzekeringen al 88% van alle dossiers volledig afgehandeld en in totaal meer dan 46 miljoen uitbetaald aan schadeclaims.

Het betreft in hoofdzaak schade aan woningen, voertuigen, ondernemingen en landbouw.

David Moucheron, CEO KBC België vat de inspanningen en de rol van KBC Verzekeringen in de crisissituatie als volgt samen: *“In de uitzonderlijke omstandigheden die we vorige zomer kenden, hebben we meteen ons breed netwerk van verzekeringsagenten, experts en herstellende ingezet en al hun kennis, ervaring en expertise aangewend om tot een snelle en correcte schaderegeling te komen voor de getroffen gezinnen en bedrijven. Naast die vele handen, hielpen ook onze digitale kanalen (KBC Mobile, KBC Touch, video-expertisemogelijkheden) om klanten te ontzorgen. Zo konden ze ook snel, eenvoudig en efficiënt een schadegeval digitaal aangeven. Zo’n 25% van de aangiftes werd digitaal gestart door de klanten. Ook onze digitale assistent Kate werd ingeschakeld. Kate vroeg de klanten kort na de ramp of ze schade hadden geleden. Met één druk op de knop, konden ze meteen die schade digitaal aangeven via KBC/CBC Mobile.*

Door onze performante digitale kanalen te combineren met de ervaring en expertise van ons agentennetwerk, hebben we onze getroffen klanten snel en efficiënt kunnen helpen. Die ‘digital with a human touch’ om onze klanten te ontzorgen, is onze grootste troef. Dat blijkt ook uit de hoge tevredenheidsscores die de klanten KBC Verzekeringen toekennen.

We zijn dat proces verder blijven optimaliseren. Een klant die vandaag een digitale schadeaangifte doet van storm en glasbreuk, krijgt tijdens de aangifte al meteen de mogelijkheid om te kiezen voor ofwel een begroting en uitbetaling via de KBC-verzekeringsagent, ofwel een herstelling geregeld door KBC Verzekeringen. In dat geval geeft KBC Verzekeringen meteen de herstellingsopdracht.

Ondertussen heeft Kate onze klanten ook bij andere natuurrampen uitgenodigd om hun schade aan te geven via KBC/CBC Mobile. We kunnen dit nu heel fijnmazig uitvoeren op het niveau van een gemeente zodat onze Kate-berichten steeds aan precisie en relevantie winnen. Zo kunnen we ervoor zorgen dat we - in ongetwijfeld moeilijke omstandigheden voor onze klanten - er ook dan meer dan ooit voor hen zijn.”

Het grootste deel van de schade (84%) betrof woningen en ondernemingen. Andere schadegevallen (auto, speciale risico's , landbouw, ...) vertegenwoordigden in het geheel van de ramp een eerder klein deel van de schadegevallen.

Geografisch was Wallonië het meest getroffen (68,6% van het aantal schadegevallen), gevolgd door Vlaanderen (30,5%) en Brussel (1%).

Op dit ogenblik zijn er nog zo'n 400 dossiers waar de begrote schade nog niet volledig werd uitbetaald omdat de schade complex is of de herstelling meer tijd in beslag neemt. Zo kunnen bepaalde betalingsschijven *on hold* staan, bijvoorbeeld wanneer het heropbouwproces vertraging heeft doordat het wachten is op een aannemer of hersteller, of door de langere levertermijn van materialen. Vaak wacht KBC Verzekeringen ook nog op de ontvangst van de herstelfacturen om de BTW te kunnen vergoeden.

KBC- verzekeringsagenten spelen cruciale rol.

De KBC-verzekeringsagenten wonen en werken zelf op het getroffen terrein. Daardoor kunnen zij heel snel contact opnemen met gezinnen of bedrijven die schade lijden. De KBC-Verzekeringsagenten krijgen in dergelijke rampsituaties onmiddellijk extra financiële bevoegdheid waardoor ze snel schade kunnen regelen of zo goed als onmiddellijk belangrijke voorschotten uitbetalen aan de getroffen klanten, vaak al binnen de 3 weken. Opmerkelijk is ook dat alle KBC-verzekeringsagenten, ook zij met een agentschap in het getroffen gebied, steeds bereikbaar zijn gebleven voor hun klanten.

Digitale processen zorgen voor ondersteuning van zowel klant als KBC-verzekeringsagent.

KBC Verzekeringen zet ook sterk in op innovatie en digitalisering. Zeker waar dit de klanten ontzorgt en helpt om sneller geholpen te worden. Zo werd Kate, de persoonlijke digitale assistent, geactiveerd op 25 juli 2021 na hevige regenval in de provincie Namen. Kate nam proactief actie en verwittigde de klanten in de getroffen gebieden dat zij – indien nodig - via een eenvoudige “druk op de knop” hun schadedossier digitaal konden opstarten. 25% van de klanten maakten gebruik van deze optie. Hierdoor werden telefonische wachtrijen bij de 450 KBC-verzekeringsagentschappen vermeden en konden de agenten de schaderegeling onmiddellijk opstarten. Digitaliteit en menselijke deskundigheid gaan hier hand in hand en versterken elkaar, zoals blijkt uit de hoge tevredenheidsscores die de klanten KBC Verzekeringen toekennen.

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
Tel. 02 429 32 88 Pieter Kussé
Tel. 02 429 85 44 Sofie Spiessens
pressofficekbc@kbc.be

KBC-persberichten zijn beschikbaar op
www.kbc.com
Volg ons op www.twitter.com/kbc_group
Blijf op de hoogte van [alle innovatieve oplossingen](#)