

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

14 décembre 2015

Ethias inaugure son flagshipstore bruxellois : l'agence d'assurance du futur

Ce lundi 14 décembre, Ethias a inauguré son flagshipstore en plein centre de Bruxelles. Cette nouvelle agence, basée sur le concept store 3.0, préfigure l'agence d'assurance du futur.

La Région de Bruxelles est importante pour Ethias qui y enregistre près de 20 % de son chiffre d'affaires et de ses nouvelles affaires pour les assurés particuliers. Ce pourcentage dépasse largement la représentativité de Bruxelles en matière de population.

Avec ses trois agences, Ethias touche à la fois les Bruxellois qui vivent sur le territoire de la Région, mais également les nombreux navetteurs des autres Régions qui y trouvent des conseils personnalisés en assurance.

Bernard Thiry, CEO : « *L'implantation de la rue des Fripiers, avec ses accès aisés en matière de parking et de transports en commun, constitue donc un point d'ancrage essentiel pour notre dynamique commerciale. Cette implantation constitue également une vitrine exceptionnelle pour la marque : plus de 200 000 personnes empruntent cette rue chaque semaine.* »

Ethias possède deux autres agences dans la Région bruxelloise à Uccle et Woluwé-Saint-Pierre et envisage d'en ouvrir une supplémentaire au Nord de la Région. L'ancien et unique bureau bruxellois situé avenue de l'Astronomie à St Josse est définitivement fermé depuis ce 14 décembre.

L'agence d'assurance du futur

Cette nouvelle agence a été conçue sur le principe de l'agence d'assurance du futur. En effet, depuis septembre 2013 toutes les nouvelles agences d'Ethias (Bruges, Wavre, Charleroi et Woluwé-Saint-Pierre) sont développées sur le principe du concept store 3.0.

Luc Kranzen, membre du Comité de direction, Directions Particuliers : « *Notre ambition est d'adapter les infrastructures des bureaux aux besoins et aux attentes des assurés. Nous renforçons ainsi notre caractère innovant à travers l'intégration de nouveaux concepts et de nouvelles technologies dans nos « agences du futur ». Elles mélangent à la fois la technologie numérique et le contact humain à haute valeur ajoutée.* »

Quelques exemples de nouveautés :

- **Le First Line Desk** : via un accueil personnalisé de première ligne, soit le visiteur est dirigé vers le conseiller adéquat, soit il reçoit une solution immédiate à sa question.
- **Le conseiller virtuel** : si les agents présents dans l'agence n'ont pas une réponse immédiate à fournir à l'assuré, celui-ci peut être mis en contact de façon conviviale avec un expert du back-office au sujet de dossiers ou produits plus complexes. La liaison se fait alors en vidéoconférence.
- Le client est au centre des préoccupations, au propre comme au figuré, dans la mesure où **l'espace central d'accueil** lui propose un coin café, un coin enfant et une zone de wifi gratuit avec des tablettes grâce auxquelles il peut souscrire une assurance et ainsi profiter d'actions on-line s'il choisit la formule « Do it yourself ».

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

- **Le mur de produits interactif** fournit une information sur mesure concernant les produits d'assurance.
- La **Collection Box** permet au client de classer ses assurances proprement à son domicile.
- Enfin, ces concept stores sont développés en conformité avec la politique de RSE d'Ethias. Les matériaux utilisés sont en grande partie des matériaux recyclés et/ou recyclables selon le principe « **Cradle-to-Cradle** » avec pour objectif le recyclage complet de tous les matériaux dans un cycle sans fin.

Bernard Thiry, CEO : « Cette refonte des lieux d'accueil de la clientèle fait partie de notre stratégie. Elle vise à passer d'une approche multichannel où les différents canaux de distribution (web, bureaux, contact centres) s'alignent les uns à côté des autres pour répondre aux demandes des assurés ; à une stratégie omnichannel où l'assuré se retrouve au centre des différents canaux qui intégreront également les réseaux sociaux, la vidéo conférence, les sms, le text chat... Dès lors, ces canaux de distribution ne seront plus pensés selon une logique de distribution des produits mais selon le comportement et les besoins des assurés et des prospects. »

Aujourd'hui, avec cette nouvelle ouverture d'agence, Ethias confirme sa volonté de proximité avec ses assurés qu'ils soient des particuliers ou des collectivités.

Ethias dans la Région Bruxelles-Capitale :

Ethias Bruxelles-centre, rue des Fripiers 18/20, 1000 Bruxelles, 02 227 98 11

Ethias Woluwé, Boulevard de la Woluwe 2, 1150 Woluwé-St-Pierre, 02 227 99 11

Ethias Uccle, Chaussée de Waterloo 1135, 1180 Uccle, 02 373 00 20



COMMUNIQUÉ DE PRESSE



D'autres photos de l'intérieur des agences sont disponibles sur demande.

Ethias, assureur Vie et Non vie, s'engage à une relation mutuellement profitable avec ses partenaires du secteur public et leurs agents, avec les entreprises et avec les particuliers qui lui font confiance.

Elle s'engage à leur fournir des produits et des services de première qualité au meilleur rapport qualité/prix afin de garantir une rentabilité durable dans le respect de ses valeurs fondamentales d'humanisme, d'éthique, d'engagement et de proximité.