

## PERSBERICHT

14 december 2015

---

### **Ethias opent Brusselse flagshipstore: het verzekeringskantoor van de toekomst**

**Op maandag 14 december heeft Ethias haar gloednieuwe flagshipstore geopend in hartje Brussel. Dit nieuwe kantoor, gebaseerd op 'concept store 3.0', staat model voor het verzekeringskantoor van de toekomst.**

Het Brussels Gewest is erg belangrijk voor Ethias: zij realiseert er bijna 20 % van haar omzetcijfer en van haar nieuwe contracten op de particuliere markt. Dit cijfer ligt ruim boven het aandeel van Brussel in het Belgisch bevolkingscijfer.

Met haar 3 kantoren bereikt Ethias zowel de Brusselaars die in het Gewest wonen als de talrijke pendelaars uit andere regio's die er persoonlijk verzekeringsadvies vinden.

Bernard Thiry, CEO: *"De inplanting van het kantoor in de Kleerkopersstraat, met vlakbij voldoende parkeergelegenheid en openbaar vervoer, is van wezenlijk belang voor onze commerciële dynamiek. De locatie maakt het merk bovendien erg zichtbaar: wekelijks gebruiken zo'n 200.000 passanten deze straat."*

Ethias heeft nog 2 andere kantoren in het Brusselse Gewest, met name in Ukkel en in Sint-Pieters-Woluwe en overweegt nog een bijkomend in het noorden van de regio. Het oude en enige Brussels kantoor aan de Sterrenkundelaan in Sint-Joost-ten-Node is sinds 14 december definitief gesloten.

#### **Kantoor van de toekomst**

Dit nieuwe agentschap is ontworpen volgens het principe van het verzekeringskantoor van de toekomst. Al sinds september 2013 zijn de nieuwe kantoren van Ethias (Brugge, Waver, Charleroi en Sint-Pieters-Woluwe) ontwikkeld volgens het principe van concept store 3.0.

Luc Kranzen, lid van het Directiecomité, directies Particulieren: *"Het is onze ambitie om de kantoorinfrastructuur aan te passen aan de noden en de verwachtingen van de verzekerden. Ethias versterkt bovendien ook haar innoverend karakter door nieuwe concepten en technologieën te integreren in haar "kantoren van de toekomst". Een combinatie van numerieke technologie met menselijk contact als belangrijke toegevoegde waarde."*

Enkele voorbeelden van de nieuwigheden:

- **First Line Desk:** met een gepersonaliseerd eerste lijnsonthaal wordt de bezoeker doorverwezen naar de geschikte klantenadviseur of wordt er gezorgd voor een onmiddellijk antwoord op zijn vraag;
- **De 'virtuele adviseur'** voor complexere topics, waarbij à la minute een expert kan geconsulteerd worden via 'videochat';
- **Centraal gelegen ervaringsruimte**, met een koffiehoek en een speelruimte voor de kinderen; het centraal stellen van onze cliënten heeft zo in ons nieuwe concept voortaan niet alleen een figuurlijke maar ook een letterlijke betekenis;
- **Een gratis en gebruiksvriendelijke WIFI zone met tablets** waar onze cliënten ook online hun polis kunnen afsluiten en voor bepaalde acties een webdeal genieten als zij kiezen voor 'Do it Yourself';
- **Interactieve productwall** met info op maat over onze verzekeringsproducten;

## PERSBERICHT

- **Collection Box:** voor het klasseren en opbergen van verzekeringsdocumenten thuis;
- En tot slot, het concept is ontwikkeld volgens het **cradle-to-cradle principe** (volledige recyclage van materialen), en beantwoordt daarmee aan ons beleid van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Bernard Thiry, CEO: *“Deze nieuwe onthaalwijze voor cliënten maakt deel uit van onze toekomststrategie. We beogen een multi-channel aanpak waarbij de verschillende distributiekkanalen (web, kantoren, contactcenters) perfect op elkaar aansluiten om aan de verwachtingen van de verzekerden te voldoen; een omnichannel strategie waarbij de verzekerde zich te midden van de verschillende kanalen bevindt, inclusief de sociale netwerken, video-conferentie, sms en textchat. Daarom zullen de distributiekkanalen niet langer bedacht zijn volgens de logica van de distributie van producten, maar volgens het gedrag en de behoeften van bestaande en toekomstige verzekerden.”*

Met de opening van het nieuwe kantoor vandaag, zet Ethias vandaag haar wens kracht bij om dicht bij haar verzekerden te staan. Of het nu gaat over particulieren of over collectiviteiten.

### Ethias in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Ethias Brussel-centrum, Kleerkopersstraat 18/20, 1000 Brussel, 02 227 98 11

Ethias Woluwe, Woluwelaan 2, 1150 Sint-Pieters-Woluwe, 02 227 99 11

Ethias Ukkel, Waterlooosesteenweg 1135, 1180 Ukkel, 02 373 00 20



## PERSBERICHT



*Andere interieurfoto's van de kantoren zijn op aanvraag beschikbaar.*

*Ethias, verzekeraar Leven en Niet-Leven, engageert zich voor een wederzijds vruchtbare vertrouwensrelatie met haar partners van de openbare diensten en hun personeelsleden, met de ondernemingen en met de particulieren die hun vertrouwen in haar stellen.*

*Ethias zet zich in om al haar cliënten eersterangsproducten en -diensten aan te bieden met de beste prijs-kwaliteitverhouding voor het garanderen van een duurzame rentabiliteit, met respect voor haar fundamentele waarden van menselijkheid, ethiek, engagement en nabijheid.*