

## NR. 1 DIGITALE VERZEKERAAR IN BELGIË

## Ethias biedt 10 VERZEKERINGEN ONLINE aan, van offerte tot betaling

Het gaat om een uniek aanbod in België. De website vertegenwoordigt nu al 20% van de verkoopcijfers en groeit elk jaar. Dankzij dit aanbod blijft Ethias de concurrentie een stap voor. Waarom en vooral hoe? Een kort overzicht van de strategie die de onderneming uitrolt.

**Hoe bekijkt u het traject van een klant als hij of zij besluit online een verzekering af te sluiten?**

**Anja VANDEWEYER, head of e-business:** Wij staan in direct contact met de klant via de website, onze customer centers en onze medewerkers. Op die manier kennen we hun behoeften, hun verwachtingen en proberen we ons voortdurend aan te passen aan hun "consumptiepatronen" op het vlak van verzekeringen. Ons leidmotief is om hen in staat te stellen online te kopen op de eenvoudigste, meest vlotte en transparante manier. Aangezien verzekeringen een complex product zijn om te begrijpen, hebben we geleidelijk aan een vertrouwensrelatie opgebouwd met onze klanten die actief zijn op het web. Dit vertrouwen is versterkt door een reeks trofeeën en labels die we in de loop der jaren hebben verkregen.

**Een voorbeeld?**

De huurdersverzekering is ontworpen op basis van wat ze voor de huurder inhoudt en niet volgens de werking van de onderneming. Het intekenproces is snel, vlot en duidelijk. Vandaag wordt 46% van de huurdersverzekeringen online afgesloten, de website is het eerste verkoopkanaal voor dit product.

**Op welke producten kan een klant van begin tot eind online intekenen?**

Vandaag kan dit voor 10 van de meest courante producten\*, in slechts enkele klikken.

**De klant tekent in, betaalt en is verzekerd.**

Dit is bijvoorbeeld handig voor wie op reis gaat en vergeten is om een bijstandsverzekering af te sluiten.

\* Reishijstand, bijstand aan personen, woningverzekering eigenaar, woningverzekering huurder, starterspack (jonge huurder), familiale verzekering, jaarlijkse reisannulering, tijdelijke reisannulering, bagageverzekering, verzekering digital omnium.



Anja VANDEWEYER, head of e-business, Ethias

**Hoe verhoudt het digitale kanaal zich ten opzichte van uw andere verkoopkanalen?**

Het digitale kanaal vertegenwoordigt nu al 20% van de verkoopcijfers en groeit elk jaar. In 2017 bezochten 4,1 miljoen internetgebruikers de website www.ethias.be en haar satelliet sites.

**+ 12 %**

In 2017 is het aantal online afgesloten contracten met +12% gestegen.

**Heeft de digitale omgeving van Ethias nog andere ontwikkelingen in petto?**

Onze digitale ambitie beperkt zich niet tot verkoop. Er is een gigantische kosmos van aanverwante

oplossingen ontwikkeld. Om het beslissingsproces te vergemakkelijken, heeft de klant de mogelijkheid om contact op te nemen met een adviseur via een live chat, om een afspraak te maken per telefoon (call me back) of in een verkoopkantoor. De klant kan ook contact opnemen met Mathias, onze virtuele adviseur. Er is ook een blog waarop klanten antwoorden kunnen vinden op de meest gestelde vragen.

**En eenmaal klant?**

Wie eenmaal klant is, krijgt toegang tot zijn of haar verzekeringsportefeuille via een beveiligde zone.

**Met enkele klikken krijgen zij toegang tot het beheer van hun contracten en schadegevallen en kunnen zij hun persoonsgegevens bijwerken.**

Klanten kunnen er documenten downloaden: certificaten, duplicaten. Voor gezondheidszorgpolissen kunnen zij facturen, apotheekbewijsjes uploaden of hun hospitalisatiedossier bekijken. Vanaf 2019 zullen slachtoffers van arbeidsongevallen toegang hebben tot deze functionaliteiten zonder via hun werkgever te gaan.

**En in de toekomst?**

Andere producten zullen de lijst van de 10 producten vervolledigen die online kunnen worden afgesloten: de autoverzekering en een pakket hypotheek krediet/woning-/schuldsaldoverzekering. We werken ook met een incubator van zeer creatieve start-ups om de groene kaart te digitaliseren. Deze stap is essentieel voor de volledige digitalisering van de autoverzekering.

## NR. 1 DIRECTE VERZEKERAAR IN BELGIË

## OMNICHANNEL voor een unieke ervaring op mensenmaat



Geert VERVOORT, head of Sales &amp; Customer Care, Ethias

**Wat zijn de voorkeuren van klanten om jullie te contacteren?**

**Geert VERVOORT, head of Sales & Customer Care:** Klanten hebben een verschillende aanpak, afhankelijk van hun gewoonten. 20% van hen zijn echte "digital seekers", 30% is op zoek naar advies waarbij onze kantoren een belangrijke rol spelen, maar 50% zijn "hybride klanten". Zij maken gebruik van de website, van onze callcenters en onze kantoren om hun verzekeringsactiviteiten te beheren. Dit wordt een "omnichannel"-aanpak genoemd.

**Hoe past u zich aan dit gedrag van klanten aan?**

Als directe verzekeraar doen wij veel meer dan alleen maar verzekeringsproducten verkopen.

**Wij bieden een vertrouwensrelatie, een proces dat moeilijk te digitaliseren is.**

Het bieden van een unieke, relevante klantervaring en een maximale toegankelijkheid is voor ons dan ook cruciaal in de een-op-eencontacten met klanten. Daarom breiden wij ons afsprakenstelsel verder uit om ons te richten op "persoonlijk advies".

**98 %**

van de ondervraagde klanten in de publieke sector zijn tevreden over Ethias

(onderzoek uitgevoerd in oktober 2016 door een onafhankelijk bureau)

**Houdt de opmars van het digitale tijdperk een ontmenselijking van de verzekering in?**

Nee, niet bij Ethias. Persoonlijk advies vormt de toegevoegde waarde van een fysiek kanaal binnen een digitale context, dit model noemen we "phygital". Die klantgerichte benadering zit in het DNA van Ethias. Het is een aanpak die zeer gewaardeerd wordt door onze verzekerden en die resulteert in een hoge Net Promoter Score (maandelijke tevredenheidsenquêtes).

De verzekeraar van de toekomst zal "PHYGITAL" zijn, een slimme mix van menselijk contact en digitale mogelijkheden



Philippe LALLEMAND, CEO, Ethias

Al meer dan 20 jaar biedt Ethias haar verzekerden een online verkoopkanaal aan. Klanten hebben zich deze nieuwe realiteit snel eigen gemaakt en zijn nu de grote voorstanders ervan. Ze zijn voortdurend op zoek naar nieuwe diensten en nieuwe functionaliteiten. Of het nu gaat om particulieren of collectiviteiten (publiek of privaat), Ethias biedt hen altijd keuzemogelijkheden om de onderneming te contacteren: website, sociale netwerken,

lokale kantoren, inspecteurs collectiviteiten ... Al deze toegangsmogelijkheden versterken uiteraard onze bereikbaarheid. Maar, los van de veranderingen die de technologie met zich meebrengt, zullen we altijd de mens centraal stellen in ons handelen, ten voordele van de klant. Dit is belangrijk om onze positie als de nr. 1 directe verzekeraar, de nr. 1 in de publieke sector en de nr. 1 digitale verzekeraar in te vullen.

## DE ADVISEURS ZIJN BEREIKBAAR VIA HET VOORKEURSKANAAL VAN DE KLANT



**40 kantoren** met verruimde openingstijden (tot 19.00 uur op donderdag en de zaterdagvoormiddag in 10 stedelijke kantoren).



**Callcenters** met adviseurs, gevestigd in België (van 8 tot 20 uur op weekdays en van 8.30 tot 12.30 uur op zaterdag)



E-mail



Chat



Callback Web



Facebook



Twitter