



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Résultats de l'enquête sur l'utilisation de la vidéo dans le secteur des assurances

Trois Belges sur cinq sont favorables à des conseils en assurances par appel vidéo

Bruxelles, le 03/09/2021 – Une enquête réalisée auprès de 1 000 consommateurs par le bureau d'études Buffl pour le compte de P&V Assurances, démontre que 58% des personnes interrogées sont favorables à des entretiens vidéo avec leur conseiller en assurances.

La crise du coronavirus a non seulement accéléré la digitalisation, mais elle a aussi changé la manière de communiquer avec les clients, y compris dans le secteur des assurances. Pendant de nombreux mois, seul un contact virtuel a été possible et les rendez-vous avec les clients devaient se dérouler à distance, par le biais d'appels vidéo. L'enquête, menée auprès d'un échantillon représentatif de 1 000 Belges, visait à mieux définir dans quelle mesure les personnes étaient prêtes à mener des entretiens concernant leurs assurances par vidéo, et la satisfaction qu'elles en tirent.

Principales conclusions de l'enquête

- 81% des personnes interrogées utilisent WhatsApp, FaceTime, Zoom ou Teams pour communiquer avec leur famille, leurs amis ou leurs contacts professionnels.
- Près de 3 répondants sur 5 déclarent être favorables à des appels vidéo pour des contacts avec leur intermédiaire d'assurances, toutes catégories d'âge confondues*
- Parmi les répondants favorables aux appels vidéo, 57% se disent prêts à recevoir de nouvelles offres via ce canal, et 75%, prêts à discuter de questions importantes relatives aux assurances.
- 70% des personnes interrogées indiquent que les appels vidéo permettent de gagner du temps, tandis que 81% pensent que le fait de pouvoir éviter un déplacement constitue un avantage de taille.

Les appels vidéo définitivement intégrés dans l'offre aux clients

Au vu des résultats des enquêtes et d'autres réactions et expériences enthousiastes des clients, il a été décidé de leur proposer désormais des appels vidéo comme alternative à part entière à un entretien en face-à-face avec leur agent P&V. Plus de 300 agents ont été équipés de cette technologie.

Michel Lüttgens, membre du comité de direction : « *L'enquête nous confirme que les appels vidéo seront toujours appréciés des clients, même après la crise sanitaire, ce que confirme également une autre étude récente. Ce nouveau canal de communication vise à renforcer la proximité entre le client et l'agent en proposant davantage de solutions de contact. De cette manière, nous soutenons la poursuite de la digitalisation de notre réseau d'agents, dans lequel ils continuent à jouer un rôle central aux côtés du client, en tant que personne de confiance et guide dans le domaine si particulier des assurances. Notre conviction de la plus-value que représente l'intermédiaire d'assurance pour le client n'empêche d'ailleurs pas*

la poursuite du développement de solutions d'assurance digitales, comme l'illustre notre assurance vélo digitale. »

Contact:

Julien Hayen
Relations Presse Groupe P&V
02/250.94.97
julien.hayen@pvgroup.be

À propos du Groupe P&V

*Le **Groupe P&V** est un groupe coopératif d'assurances belge, qui propose des solutions d'assurances aux particuliers, aux indépendants, aux entreprises et aux institutions. Le groupe P&V distribue ses produits et services par l'intermédiaire de courtiers d'assurance indépendants sous la marque **Vivium** et par le biais d'un réseau d'agents exclusifs sous la marque **P&V**. Les solutions proposées par les courtiers et agents en matière de protection juridique sont développées sous le label de qualité indépendant **Arces**.*

www.pv.be / www.vivium.be / www.arces.be

**Concernant l'enquête : il s'agit d'une étude quantitative réalisée en ligne avec Buffl auprès d'un échantillon de 1 000 personnes représentatif de la population belge (comprenant donc tant des clients que non-clients) – Âge : 18-65 ans, responsable ou coresponsable de l'achat de produits d'assurance. L'enquête a été menée du 28/04 au 02/05/2021 inclus.*