



Resultaten enquête over gebruik video in verzekeringssector

Drie op vijf Belgen staat open voor verzekeringsadvies via videocall

Brussel, 3/9/2021 – Een enquête bij 1.000 consumenten, uitgevoerd door onderzoeksbureau Buffl in opdracht van P&V Verzekeringen, toont aan dat 58% van de respondenten positief staat tegenover videogesprekken met hun verzekeringsadviseur.

Door de coronacrisis is niet alleen de digitalisering versneld, maar is ook de manier van communiceren met klanten veranderd, ook in de verzekeringssector. Gedurende vele maanden was enkel virtueel contact mogelijk en moesten de afspraken met klanten gebeuren op afstand, via videocalls. De enquête, afgenomen bij een representatieve steekproef van 1.000 Belgen, moest meer duidelijkheid verschaffen over de bereidheid en tevredenheid van mensen om gesprekken over hun verzekeringen te voeren via video.

De belangrijkste conclusies van de enquête

- 81% van de respondenten gebruikt WhatsApp, FaceTime, Zoom of Teams om te communiceren met familie, vrienden of professionele contacten.
- Bijna 3 op 5 respondenten zeggen voorstander te zijn van videogesprekken voor contacten met hun verzekeringstussenpersoon, en dit geldt voor alle ondervraagde leeftijdscategorieën.
- Bij de respondenten die openstaan voor videogesprekken zegt 57% bereid te zijn om via dit kanaal een nieuw aanbod te ontvangen en is 75% bereid om langs deze weg belangrijke kwesties over verzekeringen te bespreken.
- 70% van de respondenten geeft aan dat videobellen tijd bespaart terwijl 81 % het voorkomen van een verplaatsing als belangrijk voordeel aanduidt.

Videogesprekken definitief opgenomen in klantenaanbod

Gesterkt door de resultaten van de enquêtes en andere enthousiaste reacties en ervaringen van klanten, werd beslist om videocalls voortaan aan te bieden aan klanten als een volwaardig alternatief voor een fysiek gesprek met hun P&V agent. Meer dan 300 agenten werden met de technologie uitgerust.

Michel Lüttgens, lid van het directiecomité: *“De enquête bevestigt ons vermoeden dat videocalls ook na de gezondheidscrisis door de klanten worden geapprecieerd, wat ook wordt bevestigd in een andere recente studie. Dit nieuwe communicatiekanaal wil de nabijheid tussen de klant en de agent nog versterken door meer contactoplossingen voor te stellen. Op die manier ondersteunen we de verdere digitalisering van ons agentennetwerk waarbij de agent een centrale rol blijft spelen aan de zijde van de klant, als vertrouwenspersoon en gids in de niet-alledaagse materie van de verzekeringen. Onze sterke overtuiging van de meerwaarde van de verzekeringsagent voor de klant staat overigens de verdere ontwikkeling van digitale verzekeringsoplossingen niet in de weg, zoals onze digitale fietsverzekering illustreert.”*

Contact:

Julien Hayen
Persrelaties P&V Groep
02/250.94.97
julien.hayen@pvgroup.be

Over de P&V Groep

*De **P&V Groep** is een coöperatieve, Belgische verzekeringsgroep die verzekeringsoplossingen aanbiedt voor particulieren, zelfstandigen, bedrijven en instellingen. De P&V Groep verdeelt haar producten en diensten via onafhankelijke verzekeringsmakelaars vanuit het merk **Vivium** en via een netwerk van exclusieve agenten vanuit het merk **P&V**. De oplossingen in Rechtsbijstand worden ontwikkeld vanuit het onafhankelijke kwaliteitslabel **Arces** en worden aangeboden via deze makelaars en agenten.*

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

**Over het onderzoek: het gaat om een kwantitatieve online studie uitgevoerd met Buffl bij een sample van 1000 personen - representatief voor de Belgische bevolking (dus zowel klanten als niet-klanten) - Leeftijd 18-65, verantwoordelijk of mede-verantwoordelijk voor aankoop verzekeringsproducten. Veldwerk heeft plaatsgevonden van 28/04 tem 02/05 2021.*