

Bruxelles, 27 juin 2022 – 11h45

KBC/CBC Assurances fait le point près d'un an après les graves inondations qui ont touché la Belgique

Les inondations qui ont touché une grande partie de la Belgique il y a un an ont causé non seulement de grandes souffrances humaines, mais aussi des dégâts matériels considérables.

KBC/CBC Assurances a immédiatement mobilisé son vaste réseau d'agents d'assurances, d'experts en règlement et de réparateurs pour aider les victimes aussi rapidement et efficacement que possible. Les canaux numériques, KBC/CBC Mobile, KBC/CBC Touch et l'assistant numérique Kate, ont également joué un rôle crucial.

- Après un mois et demi (fin août 2021), KBC/CBC Assurances avait déjà effectué un paiement dans 60% des dossiers (en Wallonie même 70%) pour un total de 28,5 millions d'euros.
- À la fin du mois de mai 2022, KBC/CBC Assurances avait déjà réglé intégralement 88% de tous les dossiers et versé un total de plus de 46 millions d'euros d'indemnisations.

Il s'agit principalement de dommages causés aux habitations, aux véhicules, aux entreprises et à l'agriculture.

David Moucheron, CEO KBC Belgique, résume les efforts et le rôle de KBC/CBC Assurances dans cette situation de crise: *'Dans les circonstances exceptionnelles que nous avons connues l'été dernier, nous avons immédiatement mobilisé notre vaste réseau d'agents d'assurances, d'experts et de réparateurs et avons exploité toutes leurs connaissances, leur expérience et leur expertise pour parvenir à un règlement rapide et correct des sinistres pour les familles et les entreprises touchées. En plus de ces nombreuses mains, nos canaux numériques (KBC/CBC Mobile, KBC/CBC Touch, expertises vidéo) ont également contribué à décharger les clients. Cela leur a également permis d'introduire rapidement, facilement et efficacement une demande de remboursement par voie numérique. Environ 25% des déclarations ont été initiées numériquement par les clients.*

Notre assistant numérique Kate a également été activé. Peu après la catastrophe, Kate a demandé aux clients s'ils avaient subi des dommages. D'un simple clic, ceux-ci ont pu immédiatement signaler ce dommage numériquement via KBC/CBC Mobile.

En combinant nos canaux numériques performants avec l'expérience et l'expertise de notre réseau d'agents, nous avons pu aider nos clients sinistrés rapidement et efficacement. Le 'digital with a human touch' pour décharger nos clients est notre plus grand atout, ainsi que cela ressort également des scores de satisfaction élevés attribués par les clients à KBC/CBC Assurances.

Entre-temps, nous avons continué à optimiser ce processus. Aujourd'hui, un client qui introduit numériquement une déclaration de sinistre liée à une tempête ou un bris de vitres a immédiatement la possibilité de choisir entre un devis et un règlement par l'intermédiaire de l'agent d'assurances KBC/CBC, ou une réparation réglée par KBC/CBC Assurances. Dans ce cas, l'ordre de réparation est envoyé immédiatement par KBC/CBC Assurances.

Entre-temps, Kate a également invité nos clients à déclarer via KBC/CBC Mobile leurs sinistres pour d'autres catastrophes naturelles. Nous pouvons désormais le faire de manière très ciblée, au niveau d'une commune, afin que les messages de Kate gagnent en précision et en pertinence. Nous pouvons ainsi garantir que dans des circonstances sans conteste difficiles pour nos clients, nous serons là pour eux'.

La majorité des dommages (84%) concernaient des habitations et des entreprises. Les autres dommages (voitures, risques spéciaux, agriculture, etc.) représentent une proportion plutôt limitée des dommages dans l'ensemble de la catastrophe.

Sur le plan géographique, la Wallonie a été la région la plus touchée (68,6% du nombre de sinistres), suivie par la Flandre (30,5%) et par Bruxelles (1%).

À l'heure actuelle, il reste quelque 400 dossiers pour lesquels les dommages estimés n'ont pas été payés en totalité parce que les dommages sont complexes ou que la réparation prend plus de temps. Certaines tranches de paiement peuvent ainsi être en attente, par exemple lorsque le processus de reconstruction est retardé dans l'attente d'un entrepreneur ou d'un réparateur ou en raison d'un allongement du délai de livraison des matériaux. Souvent, KBC/CBC Assurances attend également la réception des factures de réparation pour pouvoir rembourser la TVA.

Les agents d'assurances KBC/CBC jouent un rôle crucial.

Les agents d'assurances KBC/CBC vivent et travaillent dans la zone touchée. Cela leur permet de contacter très rapidement les familles ou les entreprises qui ont subi des dommages. Dans de telles situations de catastrophe, les agents d'assurances KBC/CBC reçoivent immédiatement des pouvoirs financiers supplémentaires qui leur permettent de régler rapidement les sinistres ou de verser des avances importantes aux clients touchés presque immédiatement, souvent dans les trois semaines. Il convient également de noter que tous les agents d'assurances KBC/CBC, y compris ceux dont l'agence se trouve dans la zone touchée, sont restés accessibles à leurs clients à tout moment.

Les processus numériques apportent un soutien tant au client qu'à l'agent d'assurances KBC/CBC.

KBC/CBC Assurances est également fortement engagé dans l'innovation et la numérisation, surtout lorsque cela décharge les clients et leur permet d'être aidés plus rapidement. Ainsi, Kate, l'assistant numérique personnel, a été activé le 25 juillet 2021 après de fortes pluies dans la province de Namur. Kate a pris des mesures proactives et a informé les clients des zones touchées qu'ils pouvaient - si nécessaire - ouvrir leur dossier de sinistre numériquement en appuyant simplement sur un bouton. 25% des clients ont fait usage de cette option. Cela a permis d'éviter de longs temps d'attente au téléphone auprès des 450 agences d'assurances KBC/CBC et les agents ont pu lancer immédiatement le processus de réclamation. Le numérique et l'expertise humaine vont de pair et se renforcent mutuellement, comme en témoignent les scores de satisfaction élevés attribués par les clients à KBC/CBC Assurances.

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directeur Communication Corporate/
Porte-parole
Tél. 02 429 85 45

Service presse

Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tél. 02 429 29 15 Ilse De Muyer
Tél. 02 429 32 88 Pieter Kussé
Tél. 02 429 85 44 Sofie Spiessens
pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com
Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group
Restez au courant de nos [solutions innovantes](#)