

Experts aan het woord: **DIGITALISERING BIJ KMO'S**

De digitale revolutie geeft de verzekeringssector een nieuw gezicht

De opkomst van nieuwe technologie zorgt ervoor dat het verwachtingspatroon van de cliënt razendsnel verandert. Snelheid en maatwerk zijn de sleutelwoorden. Voor de verzekeringssector betekent dit alvast een forse uitdaging.

De digitale revolutie is niet langer toekomstmuziek, ze is volop aan de gang. Denk maar aan de e-commerce. Onderzoek toont aan dat in sommige West-Europese landen het digitale handeldrijven al goed is voor één vierde van het BBP. Die snelle opkomst zorgt er ook voor dat de verwachtingen van de hedendaagse consument veranderd zijn. “Zeker de jongere generatie is opgegroeid in een 24/7 economie waarbij zo goed als elk product meteen kan besteld worden. Als mensen bij bol.com of Coolblue voor 23 uur een order ingeven, dan krijgen ze het product vaak al 's anderendaags thuis geleverd. Deze groep heeft dus heel hoge verwachtingen, maar als dienstenleverancier is het minder evident om hieraan tegemoet te komen. De verzekeringssector staat voor een uitdaging”, klinkt het bij Koen Vanvinckenroye, COO bij verzekeraar Fidea.

De verzekeringssector kan niet blind blijven voor de opkomende digitalisering, zonder echter daarbij de mensen uit het oog te verliezen die de jongste evoluties niet willen of moeilijker kunnen volgen. Gelukkig kan deze groep nog altijd terecht bij de verzekeringsbemiddelaar voor hulp en advies.

“Bij Fidea zijn we ons hiervan bewust, maar we blijven nieuwe digitale initiatieven nemen. Denk maar aan de schade-app waarbij de cliënt zelf op een digitale manier zijn schadeaangifte kan doen of



**KOEN VANVINCKENROYE,
COO BIJ VERZEKERAAR FIDEA.**

aan de beeldexpertise waarbij de expert de schadeanalyse doet vanop afstand. Beide concepten zorgen voor een belangrijke tijds winst”, aldus Koen Vanvinckenroye. “Daarnaast volgen we van dichtbij de evoluties op het vlak van het Internet of Things en bestuderen we het potentieel van de blockchaintechnologie.”

“De cliënt verkiest om te betalen voor verzekeringsproducten op maat, in real time en gebaseerd op gebruik.”

De digitale technologie maakt het steeds meer mogelijk om producten op maat te ontwikkelen en ook dat is een opvallende trend. Dankzij allerlei sensoren in de wagens krijgen verzekeraars een pak informatie binnen die hen toelaat om risico's beter in te schatten en hun tarificatie daarop af te stemmen. In plaats van een hoge premie te betalen voor een dure standaarddekking

Verschijnen in deze reeks

26/10 Preventie

02/11 Rol van de makelaar

09/11 Nieuwe technologieën

16/11 Nieuwe risico's en aansprakelijkheid

verkiest de cliënt te betalen voor verzekeringsproducten op maat, in real time en gebaseerd op gebruik.

De opkomst van technologie zorgt ook voor nieuwe risico's en daarbij komt steeds het aansprakelijkheidsvraagstuk naar voren. Denk maar aan de zelfrijdende auto's. Op vrij korte termijn zullen die autonoom rijden en het is dan maar de vraag wie aansprakelijk is bij een schadegeval. “Zolang er een manueel ingrijpen mogelijk is, blijft de aansprakelijkheid bij de chauffeur. Het is veel minder duidelijk wanneer de auto helemaal autonoom rijdt. Wie gaat dan de schade betalen? De autoconstructeur? De softwareontwikkelaar? De rechtspraak zal hier ongetwijfeld nog een vette kluif aan hebben”, denkt Koen Vanvinckenroye.

De verzekeringssector opereert in een wettelijk kader en het valt op dat de wetgeving het moeilijk heeft om al die technologische revoluties op de voet te volgen. “Denk maar aan de General Data Protection Regulation, een wijziging van de Europese wetgeving op het vlak van de privacy, die ingevoerd wordt vanaf 25 mei 2018. De impact is echter zo groot dat ik toch verkies om op voorhand een grondig debat te voeren en zoïets kost tijd”, reageert Koen Vanvinckenroye. “Nog een ander thema is de digitale handtekening. Sommige Oost-Europese landen hebben acht jaar geleden al hun wetgeving aangepast. België is in dit dossier eerder terughoudend en daar heb ik alle begrip voor want het is belangrijk dat er voor nieuwe technologie een sluitend wettelijk kader wordt gemaakt.”

Lees meer over dit onderwerp op www.trends.be/fidea

