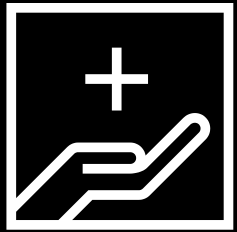


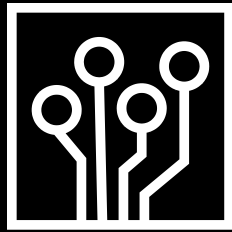
To Digital. And Beyond.

Wim Lenaerts
Oktober 2019

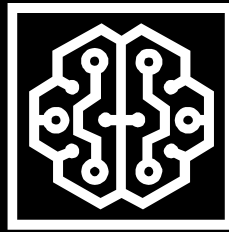




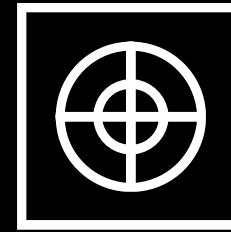
Ervaring



Technologie



Wetgeving



Consolidatie

Evolutie



In het algemeen zijn klanten van tussenpersonen tevreden en loyaal

Vertrouwen



80% vertrouwt zijn tussenpersoon

Lange termijn relatie



70% is al 6+ jaren klant,
50% al **10+ jaren**

Aanbevelingen



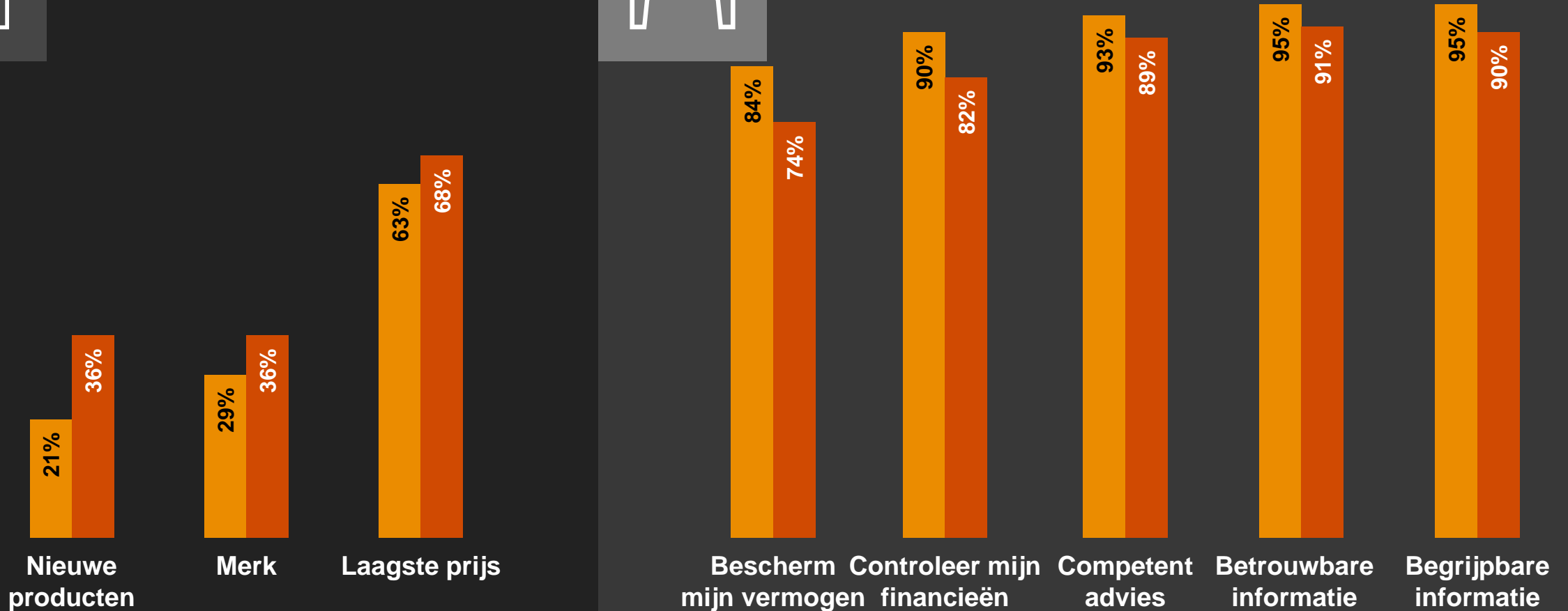
2/3 zou zijn tussenpersoon aanbevelen

Respectvolle relatie



80% vindt dat de tussenpersoon klanten respectvol behandelt

De 'human touch' in financiële dienstverlening wordt gewaardeerd





Vertrouwen



Interactie



Relevantie



Vertrouwen

Klanten hebben al vertrouwen in hun tussenpersonen



58%

kent de tussenpersoon **persoonlijk** of werd **doorverwezen door familie / vrienden**



Relevantie

Klanten vertrouwen op hun tussenpersoon om hen de relevante informatie te verstrekken

94%

vinden het belangrijk om **begrijpbare** informatie te krijgen

90%

vinden het belangrijk om **onmiddellijk** verwittigd te worden bij problemen

72%

hebben **geen** behoefte aan een **tweede opinie** om het advies van de tussenpersoon te bevestigen

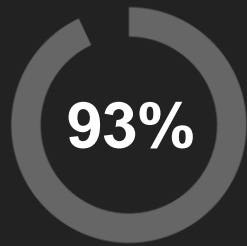
91%

vinden het belangrijk dat hun tussenpersoon **responsief** is wanneer contact wordt opgenomen



Interactie

Klanten waarderen de interacties met hun tussenpersonen



zijn **tevreden** met de huidige frequentie en duur van de interactie met hun tussenpersoon

2-5 x

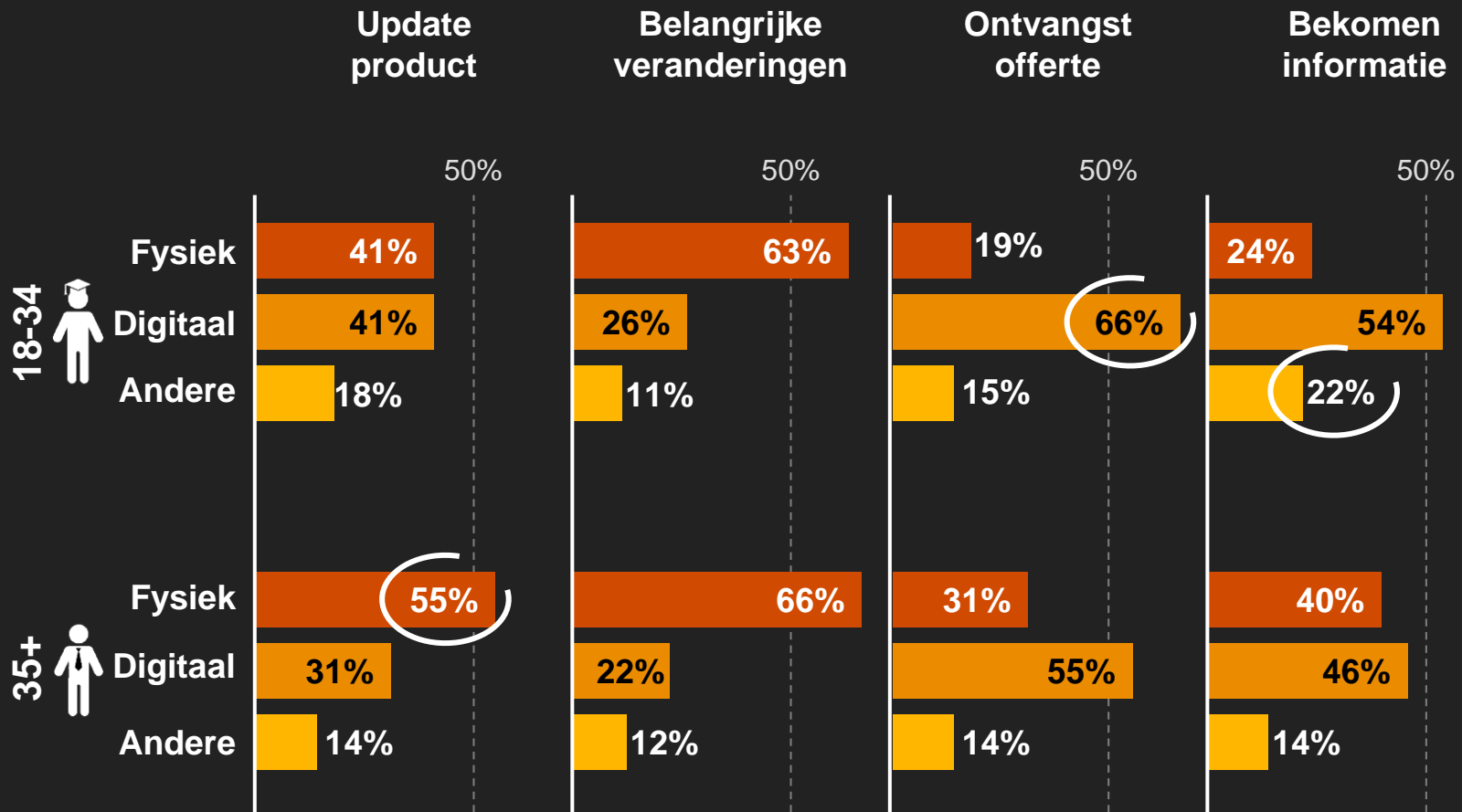
per jaar is de meest geprefereerde **interactiefrequentie**

10-30 min

is de geprefereerde **duur per interactie**



Interactie

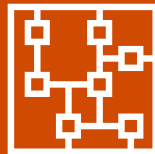




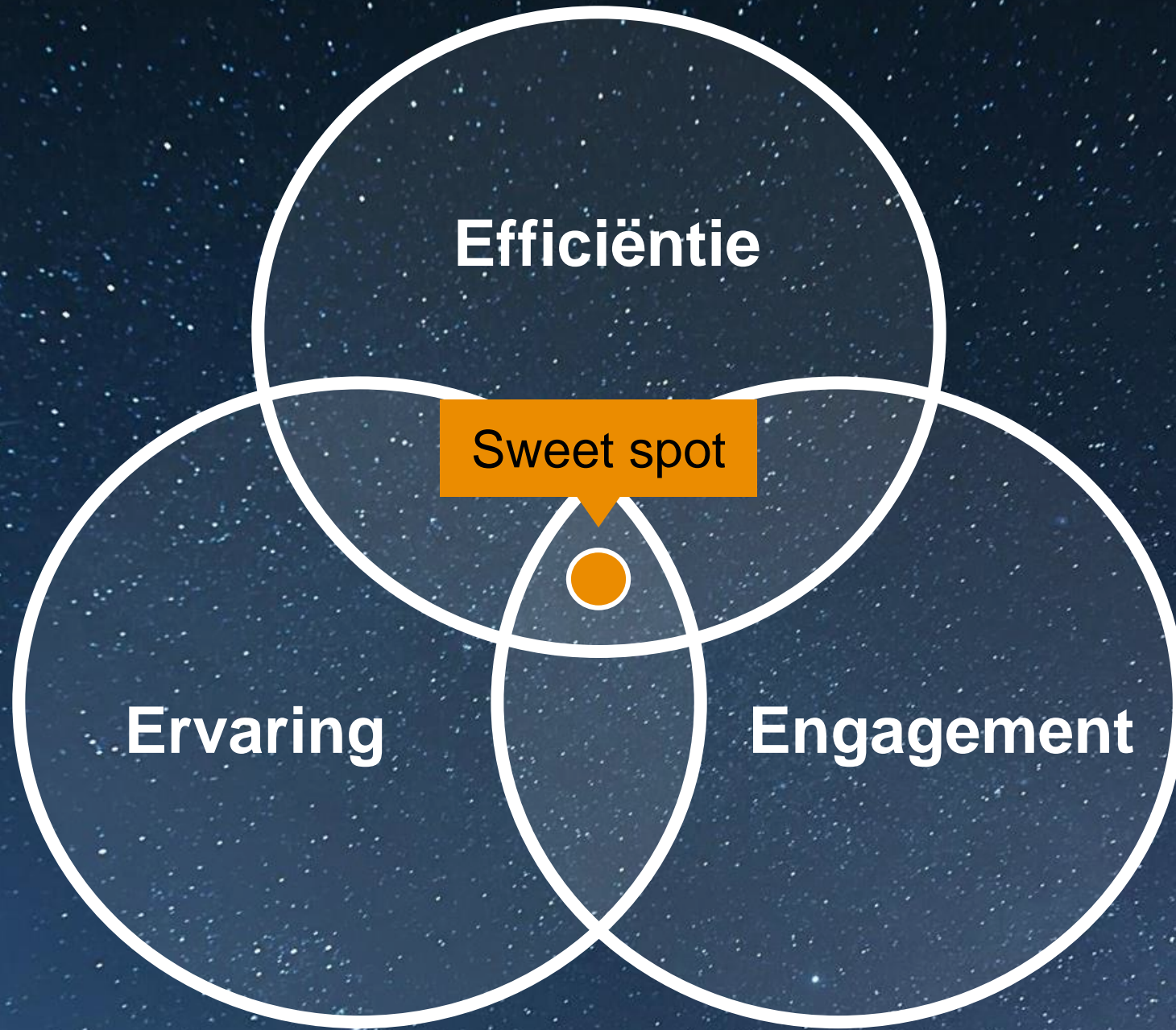
82% vindt dat zijn tussenpersoon niet
tijdig genoeg **informeert**



82% begrijpt niet volledig hoe de
tussenpersoon met zijn **financiële
producten omgaat**

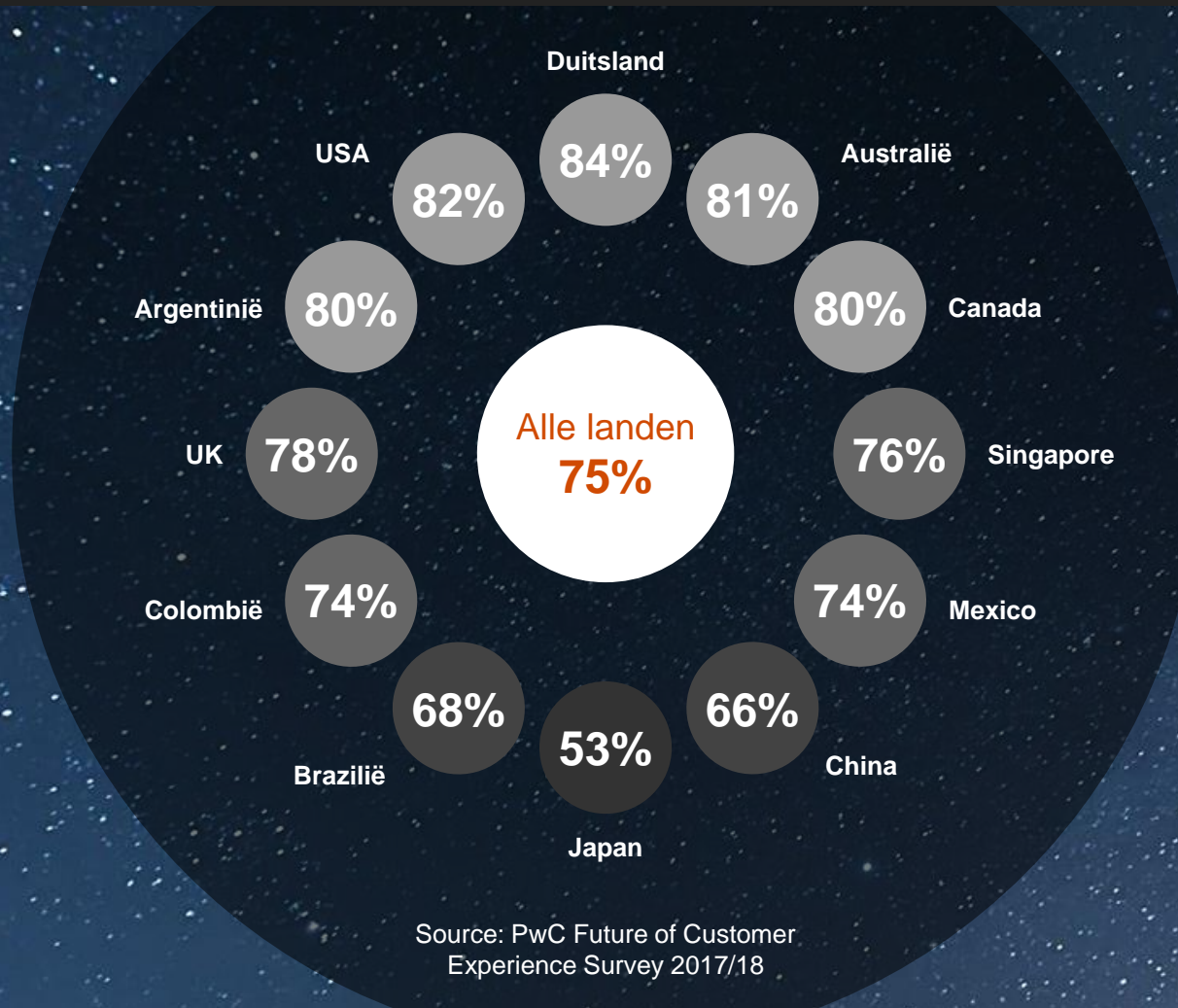


86% begrijpt de **complexiteit** van
financiële producten niet volledig



Experience is everything. Get it right.

Percentage klanten die aangeven dat ze meer interactie willen met een fysiek persoon naarmate de technologie evolueert



Source: PwC Future of Customer Experience Survey 2017/18

Phase	Aware	Join	Engage	Use	Support	Change
Key activities	<p>1 Research information</p> <p>2 Find out about new product</p> <p>3 Contacted by intermediary</p> <p>4 Compare different options & prices</p>	<p>5 Contact intermediary</p> <p>6 Receive subscription information</p>	<p>7 Subscribe to service</p> <p>8 Onboarding (receive info for next steps, contract, ...)</p> <p>9 Receive first invoice</p> <p>10 Pay for product (premiums in the case of insurance, fees for a bank, etc.)</p>	<p>11 Contact intermediary</p> <p>12 Get informed about claim process</p> <p>13 Fill in claim form</p> <p>14 Send back completed claim form</p>	<p>15 Interaction with intermediary support</p> <p>16 Receive updates</p> <p>17 Receive settlement information (positive or negative outcome of claim)</p>	<p>18 Interaction with intermediary</p> <p>19 Receive information on the modification</p> <p>20 Receive change "proof" (eg: amendment to insurance contract)</p> <p>21 Cancelling the product</p>
Moments of delight	<p>2 Excited about new product</p> <p>3 Get relevant & exhaustive information</p>	<p>5 Easy to contact through different channels</p> <p>6 Subscription information is clear</p>	<p>7 Subscription process is easy</p> <p>8a Onboarding process is clear</p>	<p>11 Intermediary can be contacted quickly & claim process is straightforward</p> <p>12 Claim process is straightforward</p>	<p>16a Is kept up to date proactively</p> <p>17a Positive outcome of the claim</p>	<p>18 Intermediary is easily accessible</p> <p>19 Get relevant & complete information</p> <p>20 Gets proof immediately</p>
Good experience						
Bad experience						
Frustrations	<p>1 Can't find relevant information</p> <p>4 No clear way to compare options</p>		<p>8b Doesn't immediately get onboarding information</p> <p>9 Invoice is late / not desired channel</p> <p>10 Payment process is not transparent</p>	<p>13 Claim form is complex</p> <p>14 Doesn't get confirmation / feedback about completed claim form</p>	<p>15 Intermediary support is not always accessible</p> <p>16b Doesn't get regular updates</p> <p>17b Negative outcome of the claim</p>	<p>21 Cancellation process is not transparent</p>

To Digital. And Beyond.

Wim Lenaerts

Wim.lenaerts@pwc.com

Sophie Locus

Sophie.locus@pwc.com

Relive the flight on:

www.bzb-fedafin.be

