



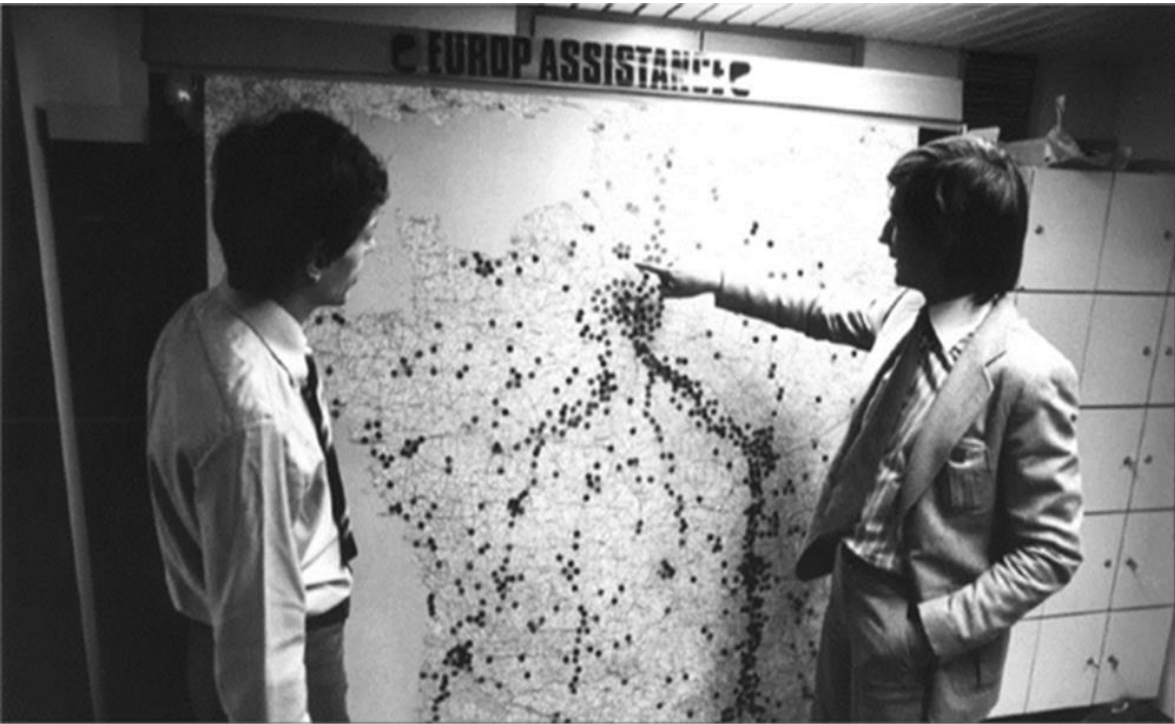
KEMPISCHE VERZEKERINGSKRING

Reisbijstandpresentatie 17/10

Nadège Cauberghs & Sebastian Alaerts



Inhoud



- Terug in de tijd
- Een paar scenario's
- Ecosystemen
- Achter de schermen
- Medische repatriëring
- Treurgevallen
- Elektrische wagens
- Anekdotes

**All EA
employees**



Caring

Available



Reliable



**Easy to
work with**

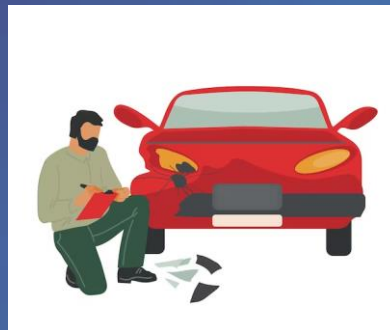


Terug in de tijd..

- 1962
- Ongeval tijdens reis naar Spanje
- Pierre Desnos' business plan
- **Start up 1963**
 - Vakantiegeld & massatoerisme
- Middelen om 'ver te reizen' zonder taal machtig te zijn



Enkele scenario's





BRING CUSTOMERS FROM DISTRESS TO
RELIEF - ANYTIME, ANYWHERE





Waarborgen aanpassen aan de veranderende markt, behoeften en verwachtingen.

Ecosystemen

1. Travel

Reisbijstand en annulatie



2. Auto

Bijstand aan het voertuig en uitgebreide mobiliteitsoplossingen (auto (thermisch/elektrisch), moto, fiets, ...)

3. Health

Medische bijstand thuis, ouderenzorg

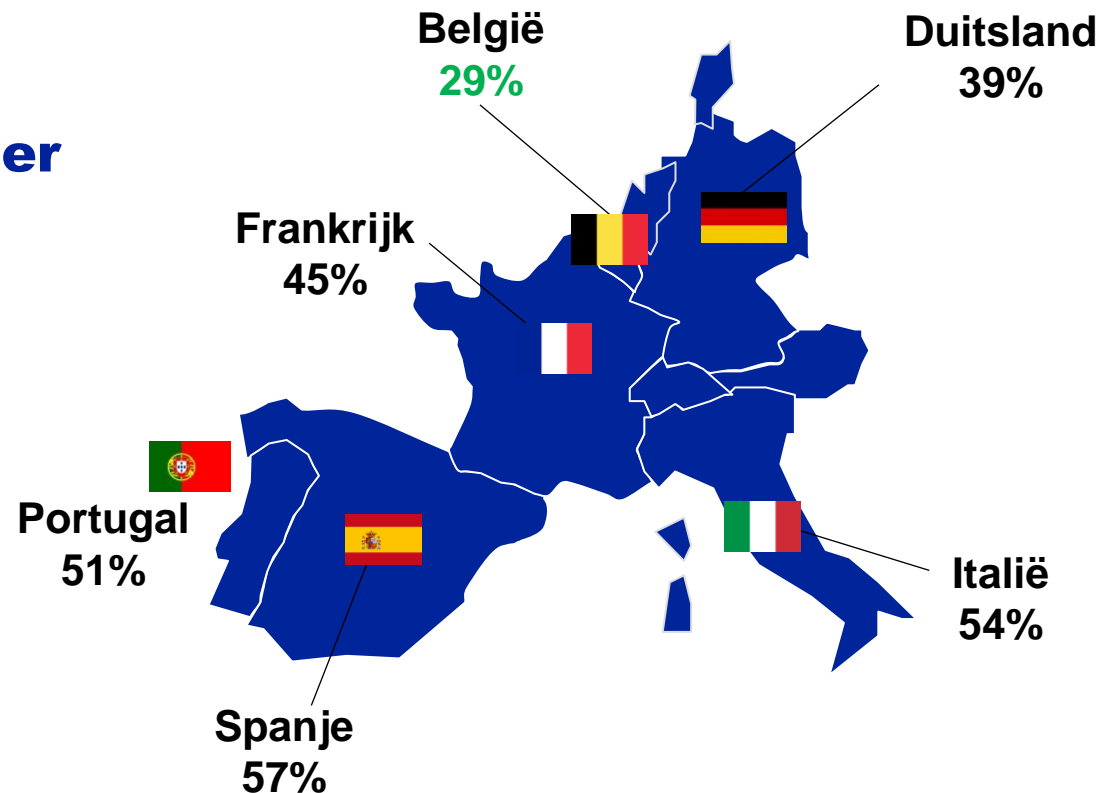
4. Home

Bijstand aan de woning, conciërgerie, huurwaarborgverzekering, PC ondersteuning...

Easy Rent - Belgische reizigers geven deze zomer de voorkeur aan vakantiewoningen

69% van de Belgen zal deze zomer een vakantiewoning huren

VS. 35% in de jaren voor de gezondheidscrisis





Problemen thuis wekken stress op

Wanneer u een probleem heeft met uw verwarmingsketel, elektriciteit of leidingen, is het vaak ingewikkeld om de oorzaak van het probleem te identificeren en het zelf op te lossen...

- 47% van de mensen neemt contact op met hun hulpverlener bij een defecte verwarming
- 23% voor een probleem met hun (water)leidingen
- 14% voor een elektrische storing

Het beperken van de stress die een klant kan voelen wanneer hij geconfronteerd wordt met een huishoudelijk probleem en het aanreiken van een oplossing, maakt integraal deel uit van onze verantwoordelijkheid



Achter de schermen |



Medische repatriering



- Arts vanuit België
- Fit to fly
 - Behandelende arts moet ter plaatse zijn akkoord geven dat de patiënt mag vliegen
 - Commerciële vlucht – stretcher 9 seats
- Sanitaire vlucht inschakelen
 - Vliegt laag zodat het drukverschil niet te groot is
- Actieve spoedartsen en verplegers

Een uitstekend netwerk is dus cruciaal om de nodige dienstverlening te kunnen geven.



Met wie werkt Europ Assistance in België en in het buitenland

Met een onafhankelijk netwerk van dienstverleners

- Depanneurs
- Verhuurders van vervangvoertuigen
- Transporteurs
- Taxibedrijven
- Vaklui
- Luchtvaartmaatschappijen
- Ambulancediensten
- Enz.



ALLEEN DE DIENSTVERLENER DIE WORDT GESTUURD IS VERANTWOORDELIJK VOOR DE UITGEVOERDE DIENSTEN, WERKEN EN HERSTELLINGEN.

Een groep die zowel lokaal als globaal is



7.898

MEDEWERKERS



750.000

GECERTIFICEERDE
PARTNERS



35

BIJSTANDS-
CENTRA



200

LANDEN
GEDEKT



400

MEDISCHE
PROFESSIONALS



Bijstandsplateau

Degene die oproepen opneemt, neemt de nodige acties teneinde dit netwerk te mandateren om een opdracht uit te voeren.

Heel wat dossiers vragen hierbij toch wel wat expertise

Bijstand verlenen is een vak apart



Openen van medisch dossier

Hoe gaat dit in zijn werk?



Repatriëring

1. Analyse van repatriëeringsvoorwaarden
2. Organisatie van de repatriëring
3. Medische opvolging
4. Dossier afsluiten

Geen repatriëring

1. Medische opvolging
2. Andere bijstandsnoden
3. Dossier afsluiten

Behandelen van een technisch dossier

Hoe gaat dit in zijn werk?



In België

1. Vervangwagen aanbieden indien voorzien in algemene voorwaarden
2. Dossier afsluiten

In buitenland

1. Wachten op herstelling (hotel / huurvoertuig) of repatriëring voertuig naar België
2. Repatriëring klant (vliegtuig / trein / huurwagen)
3. Dossier afsluiten

De beperkingen waarmee we kunnen worden geconfronteerd

- Beschikbaarheid van het lokaal netwerk: overbelaste netwerken door overstroming, zeer grote volumes, ...
- Natuurrampen
- Pandemie die de toepassing van strikte regels vereist : covidtest, maskers,
- Besmettelijke ziektes: ebola, vogelgriep, ...
- Landen die vallen onder de internationale sancties : de Krim, Rusland, Iran, Afghanistan, Noord-Korea, ...
- Staking
- Gebrek aan transporteurs en vervangvoertuigen
- Het vervoer en de pechverhelping van elektrische voertuigen



Elektrische wagens



Elektrische voertuigen

- Elektrische voertuig: kan enkel gedepanneerd worden door een depanneur die hiervoor de nodige opleiding heeft gevolgd.
- Na een harde schok, moet het elektrisch voertuig in quarantaine geplaatst worden
- Na een ongeval moet het elektrisch voertuig gerepatrieerd worden volgens strikte veiligheidsnormen
- Panne door gebrek aan elektriciteit: de depanneur zoekt naar een vrije laadpaal en aanvaardt de kaart van de verzekerde.



A cartoon illustration of two men sitting at a table, engaged in conversation. The man on the left has reddish-brown hair, wears glasses, and a brown sweater. The man on the right has brown hair, wears glasses, and a green sweater. A speech bubble is positioned above the man on the right. The background is a solid light blue color. The word 'Anekdoten' is written in white text across the center of the image, with a white horizontal line underneath it.

Anekdoten





THANKS

for

listening!

