

Românii încep să prefere administrarea și plata online a asigurărilor

24Aegon.ro, platforma de administrare a asigurărilor dedicată clienților Aegon România, a înregistrat o creștere a numărului de utilizatori de 30% în primele șapte luni ale acestui an. Platforma a fost îmbunătățită și relansată în luna iulie a anului trecut. Astfel, clienții companiei au acces rapid la toate informațiile legate de asigurarea lor de viață și își pot plăti prima lunară, fără să mai fie nevoiți să meargă la bancă. Pot face acest lucru la orice oră, de oriunde, rapid și în siguranță.

Reprezentanții Aegon România susțin că această evoluție a fost impulsivată și de creșterea nivelului de digitalizare a pieței locale, precum și de faptul că românii, în special cei care locuiesc în marile orașe, s-au familiarizat mai bine cu gestionarea și plata online a utilităților, a ratelor și asigurărilor, precum și cu achiziționarea online de bunuri de larg consum.

“Am observat că atât la nivelul pieței, cât și al portofoliului de clienți Aegon, tot mai mulți oameni aleg să își administreze asigurările și să își plătească primele online. Motivele sunt evidente și țin de simplitatea și rapiditatea procesului, care te scutește de drumurile la bancă. Noi lucrăm constant la îmbunătățirea comunicării și vrem să le ușurăm cât mai mult viața clienților noștri. De aceea, noua platformă 24Aegon.ro este gândită pentru a fi folosită cât mai facil, de la crearea contului, până la modul de organizare și prezentare a informațiilor, care sunt în permanentă actualizate, până la efectuarea plății. Creșterea numărului de utilizatori și sondajele pe care le-am efectuat printre clienți ne arată că acest sistem este apreciat și aduce beneficii reale oamenilor, care pot avea, astfel, mai mult timp pentru ei și pentru familie“, a declarat Sînziana Maioreanu, CEO al Aegon România.

Tendința de a alege online-ul atunci când vine vorba de asigurări este confirmată inclusiv de ceea ce se întâmplă pe cea mai mare piață de profil din lume, în SUA. Aici, online-ul joacă un rol tot mai important în ceea ce privește informarea despre asigurări cât și achiziția lor. Studiile arată că peste 50% dintre americani se informează online despre asigurări înainte de a face achiziția. O parte dintre aceștia iau inclusiv decizia de a cumpăra asigurarea online. O analiză de piață realizată de unul dintre site-urile comparatoare de preturi de asigurări din SUA, noexam.com, arată faptul că numărul celor care cumpăra asigurări online crește semnificativ de la un an la altul. Un astfel de comportament se regăsește mai ales în rândul celor din generația Millennials, dar și a celor din Generația X. Astfel, dacă în 2016, 19% dintre Millennials și 26% dintre Generația X preferau cumpărarea de asigurări online, în 2018, cifrele au crescut la 28%, respectiv 32%.

Platforma 24Aegon.ro, funcțională din 2015, a fost optimizată și relansată în iulie 2018, iar în primele șapte luni ale anului curent a crescut constant, în medie cu 400 de utilizatori pe lună. Pe 24Aegon.ro clienții companiei pot găsi toate detaliile despre polițele lor de asigurare, de la evenimentele și sumele asigurate, la valoarea primei, perioada contractuală, beneficiari, documentația de care au nevoie în procesul de despăgubire, condițiile de asigurare și informații despre bonusuri și campaniile de care beneficiază. Pot avea acces la toate aceste informații fie de pe desktop, fie de pe un device mobil. Clasamentul orașelor de unde provin cei mai mulți utilizatori ai acestei platforme este condus de București, urmat de Cluj-Napoca, Timișoara, Iași, Brașov, Constanța și Oradea. Platforma este folosită și de românii stabiliți în Marea Britanie, SUA, Italia, Germania sau Spania.

În acest context, Aegon România continuă să își concentreze eforturile pe îmbunătățirea experienței pe care o oferă clienților săi în mediul online. Pentru a se asigura că platforma 24Aegon.ro funcționează optim după ultimele îmbunătățiri, Aegon România a inclus într-un studiu realizat la finalul anului 2018 întrebări legate de utilitatea acestei platforme. Rezultatele au arătat un grad ridicat de mulțumire în ceea ce privește modul de funcționare al platformei, dar și în ceea ce privește oferirea informațiilor într-un limbaj accesibil sau ușurința în utilizare. Compania va include acest tip de întrebări și în studiul pe care îl va realiza în 2019 pentru a se asigura că actualizează în permanentă platforma pornind de la feedback-ul primit de la clienți.