

A photograph of three business professionals in a modern office setting. A man in a light blue shirt and glasses is pointing at a laptop held by a woman in a dark blazer. Another man in a light blue shirt is standing to the left, looking towards the laptop. The scene is brightly lit, likely from a window in the background.

# **Digitalización en una cooperativa de seguros belga**

**Conferencia anual de ICMIF/Américas  
22 de agosto, 2019**

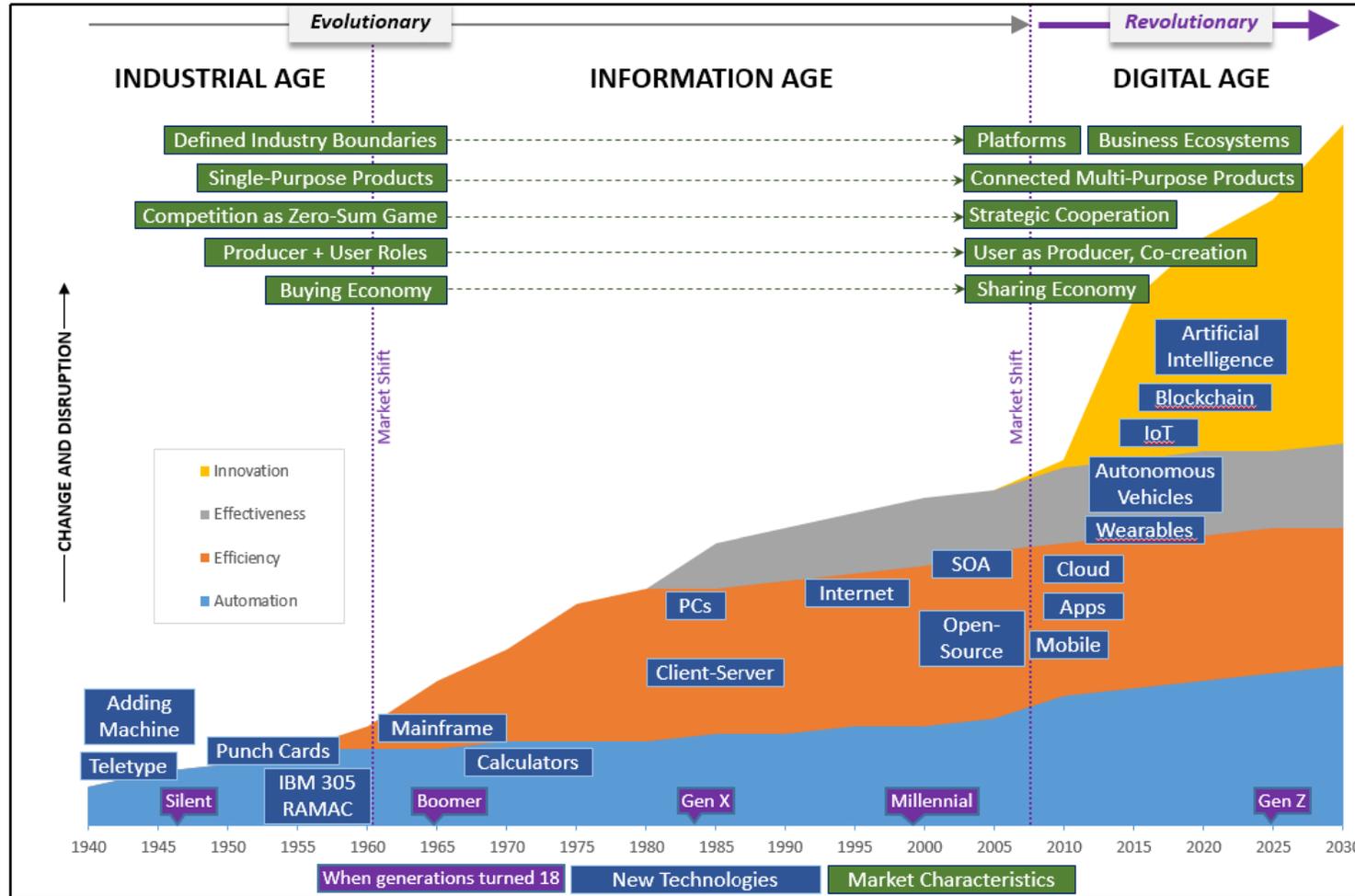
# Programa

- ▶ Introducción
- ▶ Recorrido y estrategia digital de P&V
- ▶ Ejemplos de las innovaciones digitales de P&V
- ▶ Preguntas

A photograph of three business professionals in a modern office setting. A man in a light blue shirt and glasses is pointing at a laptop held by a woman in a dark blazer. Another man in a light blue shirt is standing to the left, looking towards the laptop. The scene is brightly lit, likely from a window in the background.

# Introducción

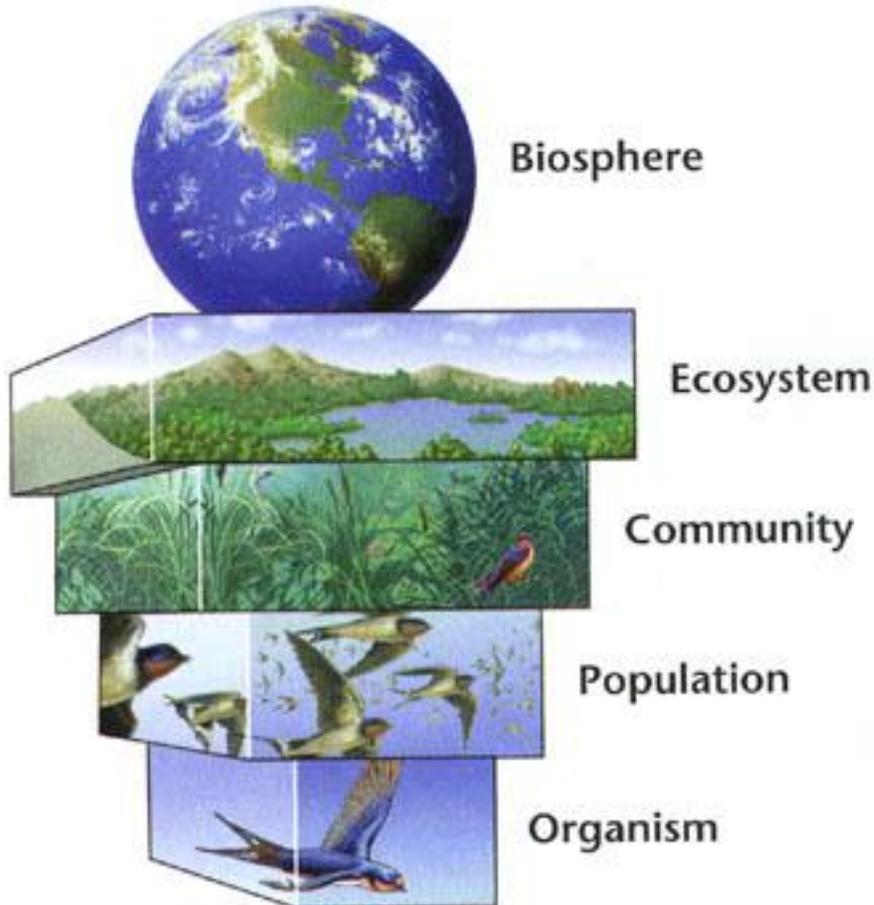
# El modelo se seguros está evolucionando como resultado de diferentes influencias



## Tres influencias principales:

- Mayores expectativas de los clientes
- Tecnologías innovadoras
- Límites cambiantes de la industria

**Ya no es suficiente para las aseguradoras ofrecer cobertura, sino que deben desarrollarse dentro de ecosistemas de servicios que ofrezcan valor agregado a sus clientes.**



### **Ecosistemas y seguros:**

- «**Comunidades**»: a través de “plataformas”, se brinda a los clientes acceso a información, productos y servicios.
- «**Ecosistemas**»: mediante ecosistemas, el seguro sostiene servicios y socios compatibles e integrados (“seguro como servicio”).
- «**Biósfera**»: la “economía” más amplia cambia constantemente de forma debido a los vínculos entre ecosistemas en desarrollo.

# Otro ejemplo de un ecosistema europeo en el ámbito de los seguros

## The Innovative Long Term Car Rental proposition in the UnipolSai Agencies



## Ecosistema-oportunidades:

- Defensa del mercado tradicional
- Ingreso a nuevos mercados
- Gestión del recorrido del cliente

# ¿Qué desarrollos tecnológicos esperamos en Movilidad?

## Autonomía

Vehículos que no requieren intervención de un conductor, aún en situaciones de tráfico complejas (IA).

Esto cambiará de manera radical los hábitos individuales de movilidad.

## Conectividad

Se resume el concepto a través del cual una red de vehículos se comunica entre sí (C2C) y con terceros (C2X).

Esta conectividad también permitirá que los pasajeros accedan a nuevos servicios durante el recorrido.

## Electrificación

Movilidad individual sin emisiones a nivel local y en el contexto de una conciliación global de la economía con el medio ambiente.

En este contexto, la electricidad proviene de energías renovables.

## Compartido

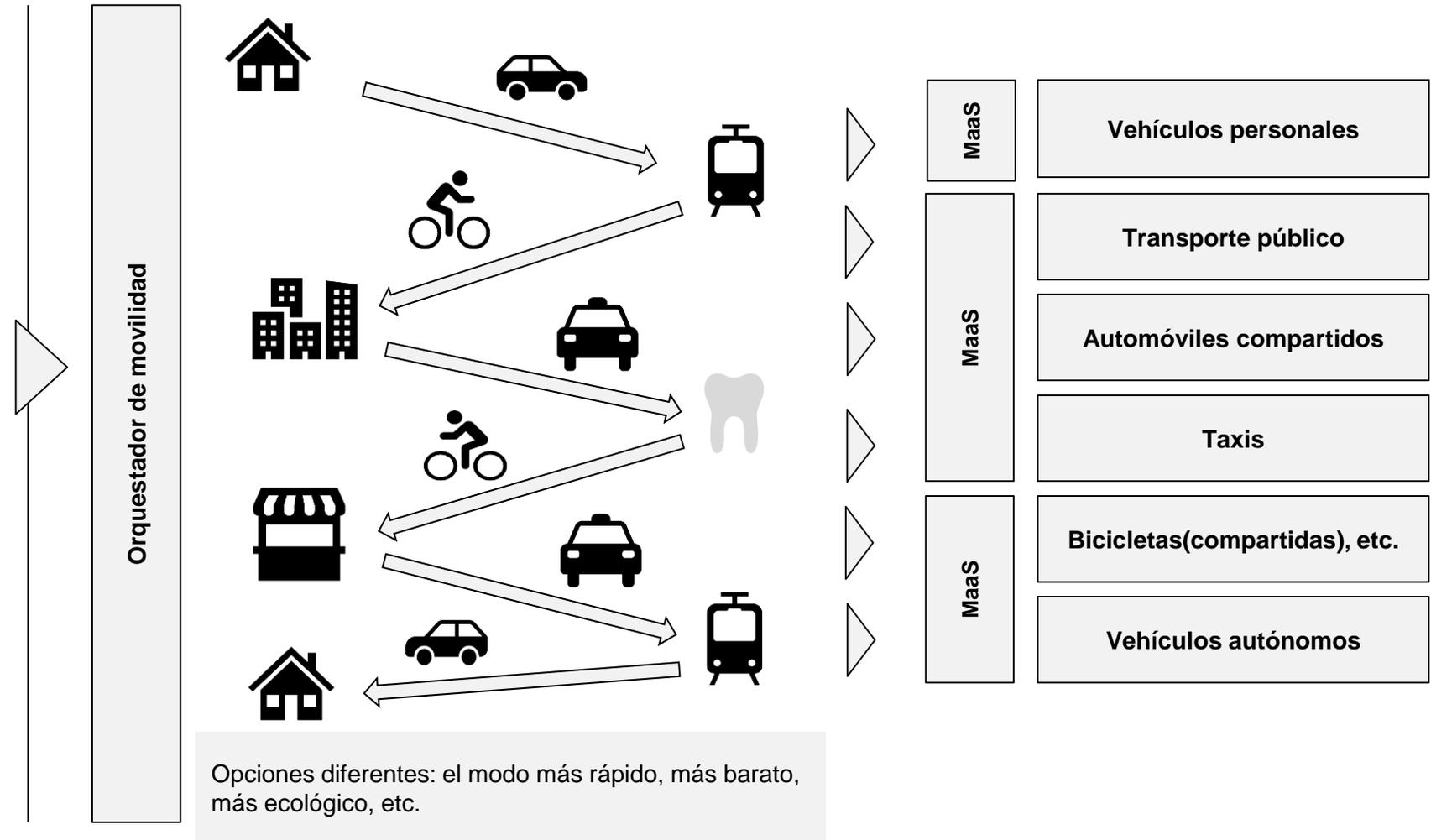
Aumenta el interés en los vehículos compartidos como una alternativa económica interesante a tener un automóvil propio.

La incorporación de automóviles autónomos permite un modelo de servicio “a demanda”.

# Hoy en día, la movilidad ya se incluye en plataformas y ecosistemas: MaaS

## Plataformas de movilidad como servicio (MaaS)

Las plataformas de movilidad ofrecen a los usuarios soluciones integradas y personalizadas mediante el uso de “**Recorridos multimodales**”.



# En Bélgica, las opciones de movilidad están evolucionando rápidamente

Negocio a consumidor (B2C)

Negocio a negocio (B2B)

Automóviles compartidos

Otras soluciones

Orquestador de movilidad

Solución empresarial

Desde estaciones

Vehículo/viaje compartido

Terceros

Vehículo/viaje compartido



Flotación libre

Vehículo de alquiler con conductor



Automóvil compartido



Red de pares

Tienda de movilidad/MaaS

Propietario

Vehículo de alquiler con conductor



A photograph of three business professionals in a modern office setting. A man in a light blue shirt and glasses is pointing at a laptop held by a woman in a dark blazer. Another man in a light blue shirt is standing to the left, looking towards the laptop. The scene is brightly lit, likely from a window in the background. A white text box with an orange border is overlaid on the left side of the image.

# Recorrido y estrategia digital de P&V

# Cooperativa para una sociedad sostenible



# ...con una visión y misión claras

Al permitir que la mayor cantidad de gente posible acceda a seguros, P&V Group personifica su compromiso con una sociedad solidaria y sostenible.



## Accesibilidad

*Brindamos seguros acorde a las necesidades de la gente a un precio justo. Nuestras soluciones son sencillas, transparentes y van dirigidas a las necesidades presentes y futuras de clientes privados, trabajadores autónomos, empresas y otras organizaciones.*



## Prevención

*Combinamos nuestra experiencia como aseguradora con tecnología moderna para desarrollar soluciones innovadoras para reducir o prevenir los riesgos de nuestros clientes.*



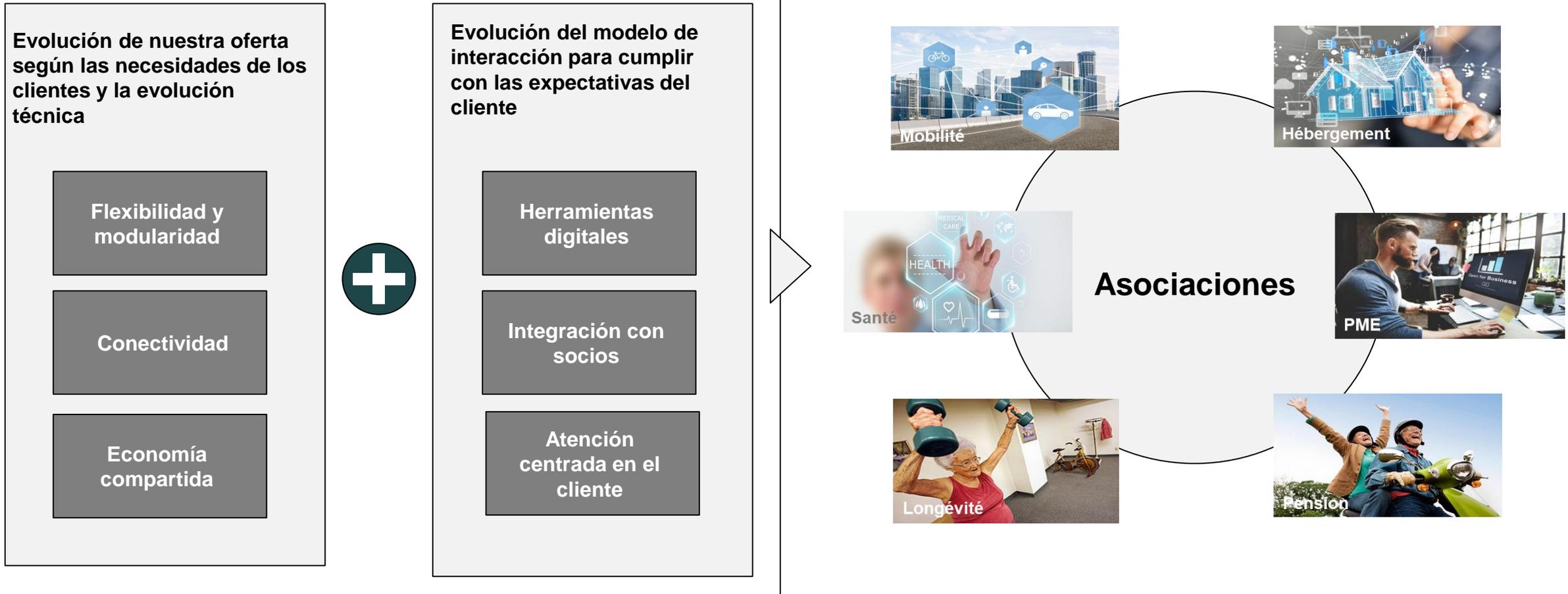
## Sostenibilidad

*Nuestra estrategia y todas nuestras actividades contribuyen al desarrollo de nuestra empresa y de la sociedad en su conjunto económica y socialmente.*

# ...que se traducen en principios claros para las soluciones ofrecidas en los ecosistemas del cliente

- Una solución para la necesidad de cada cliente
- Ofrecimiento de buena cobertura para la mayor cantidad de clientes posible
- Soluciones personalizadas que habilitan seguros adaptados al perfil de riesgo de nuestros clientes: sin infra ni sobreseguros
- Soluciones simples y transparentes
- Inclusión de elementos de prevención
- Estímulo a soluciones sostenibles
- Inclusión de servicios adicionales para aumentar el valor agregado para nuestros clientes

# Para responder a las necesidades cambiantes del cliente, las aseguradoras deben ser activas en sus ecosistemas y desarrollar soluciones nuevas y servicios con valor agregado.



# P&V Group se prepara para estos ecosistemas a través de una oferta adaptada y un modelo de interacción nuevo con brókers y clientes

## Mi movilidad:

Apoyo a los clientes en sus viajes, independientemente del método de transporte utilizado y el momento o el modo de utilización.



## Mi hogar y mi familia:

Apoyo para todo tipo de familias en su desarrollo, sus actividades y su vida cotidiana con el objeto de protegerlas de las eventualidades de la vida.

## Jubilación

Ayuda a nuestros clientes a prepararse para su jubilación y, en especial, a mantener su estándar de vida tras el retiro, tanto en términos de recursos financieros como de bienestar. Además, los ayuda a protegerse y proteger a sus familias e ingresos en caso de fallecimiento o incapacidad laboral.



## Salud:

Apoyo a nuestros clientes para preservar su bienestar en caso de problemas de salud. A ello se suman el seguro social en cooperación con mutuales de salud.

## Longevidad:

Se añadirá en el año 2020.



## Mi negocio/mis actividades:

Apoyo al desarrollo de empresas o instituciones y a sus interacciones con el mundo exterior para protegerlas y asegurar la continuidad del negocio y las actividades.

# Como grupo cooperativo, preferimos servicios sostenibles y de prevención

## Mi movilidad:

- Conductores jóvenes: alertas y recompensas por “conducción segura”
- Flota: herramienta de información sobre el comportamiento al volante, los posibles fallos técnicos, el pronóstico del tiempo, etc.
- Detección de crisis



## Mi hogar y mi familia:

- Notificación de seguridad para el hogar
- Alertas y monitoreo remotos
- Dispositivos inteligentes y descuentos
- Servicios de apoyo y emergencias
- Control del hogar y asistencia remota
- Optimización de la energía y descuentos
- Servicio de alertas meteorológicas a través de mensajes de texto

## Jubilación

- Fondos para bienes
- Cobertura de la brecha jubilatoria
- Reintegro luego de una ausencia prolongada



## Salud:

- Recompensas por “vida saludable”
- Chequeo médico digital
- Prevención de agotamiento
- “Marcha rosa”

## Longevidad

Por determinar



## Mi negocio/mis actividades:

- Bienestar en el trabajo
- Herramienta automática de informes de siniestros en seguro de accidentes de trabajo con el objeto de desarrollar una política de prevención proactiva
- La ciberseguridad como medida de prevención

# Ecosistema de movilidad Vivium: una oferta integrada de propuestas de valor, servicios y asociaciones para crear un círculo virtual de compromiso del cliente

**CONFIDENTIAL**



## Gobierno y Ciudad de las cosas

- Espacios de estacionamiento gratuito
- Calidad del aire
- Puntos de carga de electricidad, etc.



## Servicios conectados

- Dispositivos de Teltonika, OCTO, etc.
- Informex, plataformas conectadas para automóviles, etc.
- Localizadores contra robo
- Pago por uso conectado

## Corredor de seguros

## Cliente

## Aplicación – propuestas de valor de oferta

- WeCover
- CliCover (motocicletas, etc.)
- Apoyo para automóviles compartidos
- Ecoconducción, primer aviso de siniestro, Crashform, etc.
- Bicicletas: localización contra robo
- Seguro de viaje en el aeropuerto

# AMODO

## Plataforma – activación de información

- Mapas de Google y HERE
- Lugares interesantes
- Waze: información sobre el tráfico
- Información meteorológica

## MaaS – Plataformas: interconexiones

- PikAway: acceso a alternativas
- Mobishare: transporte de padres
- ...

## Asociaciones negocio a negocio (B2B)

- Talleres de automóviles para socios, plataformas de automóviles, etc.
- Descuentos localizados: recarga, tiendas, etc.
- Publicidad orientada: automóviles nuevos y usados, venta de cursos de conducción, etc.



**Datos**  
**Servicios e ingresos**

# Hace dos años, P&V Group comenzó una revisión completa de sus plataformas para apoyar su estrategia y renovar por completo su metodología de oferta y precios

Seguro de daños (Líneas personal y comercial – incluye seguro de accidentes de trabajo)



PolicyCenter



ClaimCenter



BillingCenter

- Revisión completa de nuestro seguro de automóviles a partir de junio del 2019 (personal y comercial)
- Revisión completa de nuestro seguro del hogar a partir del 2020 (personal y comercial)
- Nuevo canal directo a partir de junio del 2019

# TRAMO INTERACTIVO

## Objetivo triple: un método de trabajo, omnicanal y puesto de trabajo del futuro

Fortalecimiento de la digitalización de nuestros intermediarios sobre una base común



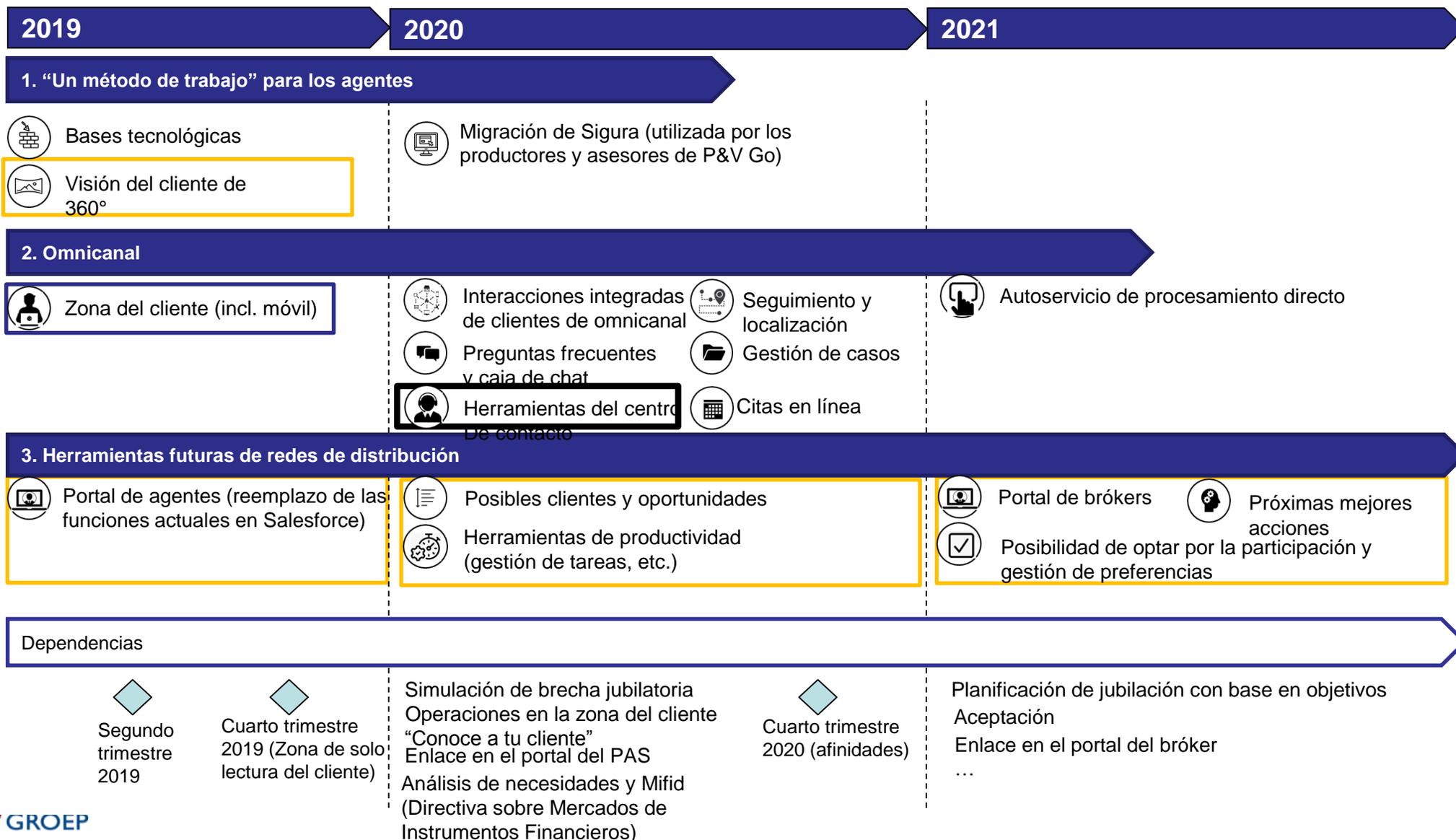
Alineamiento de las interacciones de los clientes híbridos con nosotros y con nuestros intermediarios



Establecimiento de un ambiente de trabajo digital para nuestros intermediarios



# La hoja de ruta entregará funciones del omnicanal de los clientes en paralelo con las nuevas herramientas para agentes y corredores de seguros.

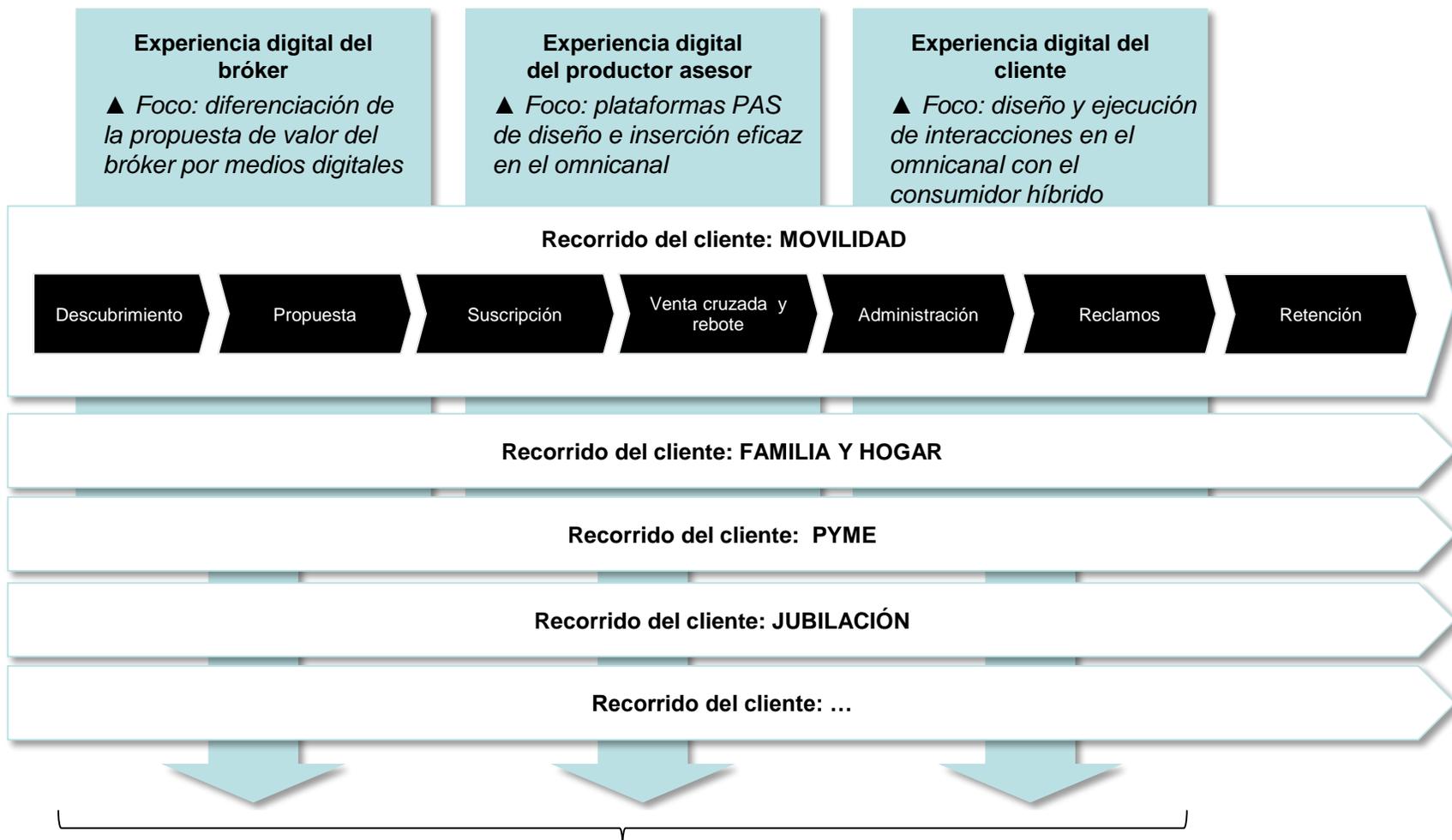


Transformación del negocio de no vida

Transformación del negocio de vida

# Combinación de perspectivas centradas en el ecosistema y el usuario para el crecimiento de nuestra organización

En un primer mundo digital...



**La oficina digital define la experiencia de usuario digital de PAS, brókers y clientes.**

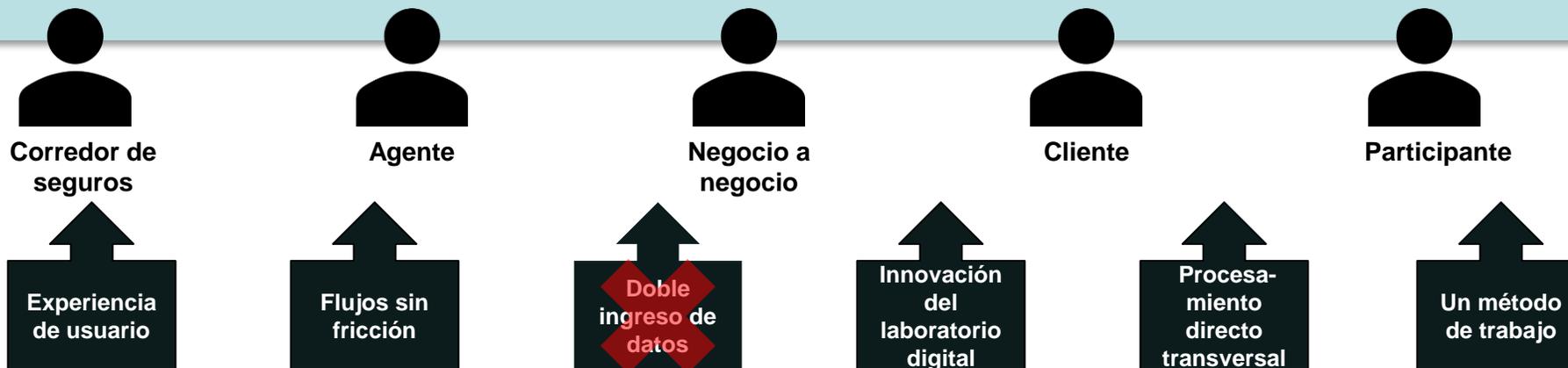
- Velocidad de adopción
- Tasa de procesamiento directo
- Consistencia de la experiencia de usuario digital (UX) y omnicanal

**La oficina de productos define el recorrido del cliente por ecosistema.**

- Indicadores de la experiencia del cliente, tales como el producto neto de las ventas
- Competitividad del producto
- ...

Mediante la “oferta digital”, mejoramos la eficacia comercial, la facilidad de uso y, por lo tanto, la experiencia digital de intermediarios y clientes. El objetivo de la oficina digital es crear un centro de competencia digital para todas nuestras marcas de distribución y así asistir a clientes, productores asesores de seguros y brókers en su recorrido.

## Usuarios



## Dominios digitales



FACIAL



LLAMADA



CLIC

CRM HÍBRIDA

A photograph of three business professionals in a modern office setting. A man in a light blue shirt and glasses is pointing at a laptop held by a woman in a dark blazer. Another man in a light blue shirt is standing to the left, looking towards the laptop. The scene is brightly lit, suggesting a window in the background.

## Ejemplos de las innovaciones digitales de P&V

# Ejemplos de seguros como servicio



New ways of Hybrid interactions. Hybrid. Flexible and Modular offerings.



Highly Interested in advantages of new Insur techs

**Mobility**

**An Offer rewarding young responsible car drivers**

**Home**

**Finding in a quick and convenient way a trustworthy repairer for small reparations**



Personalised and customer oriented service

# Nuestra oferta debe estar conectada. Por eso en el 2017 desarrollamos junto con uno de nuestros socios la primera modalidad de pago en función del comportamiento para conductores jóvenes

- Alcance: todos los clientes con automóviles nuevos o usados
- Información recolectada por un sistema de diagnóstico
- a bordo en vehículos
- Interfaz móvil



- La modalidad de pago en función del tipo de vehículo afecta también la protección del conductor y la protección legal (porcentaje del seguro de responsabilidad frente a terceros).

Producto de seguro

Recompensas e incentivos

Servicios y asistencia

Comunidad

- Seguros clásicos de automóviles
- Seguro de responsabilidad frente a terceros\*, precio según el uso (modalidad de pago en función del tipo de vehículo)
  - Descuento en otros seguros (robo)
- Recompensa para el comportamiento vial seguro (modalidad de pago en función del comportamiento)
- Puntos de contacto interesantes y lúdicos con P&V
  - Acceso móvil o automático a la asistencia
    - Antirrobo y localizador de automóviles
  - Sugerencia de ahorro de combustible (próxima fase)
  - Servicios de mantenimiento de automóviles de D'Ieteren
- Comunidad de socios (próxima fase)
- Asociaciones de descuentos (estaciones de servicio, agencias de viajes, etc.) (próxima fase)

# weCover: un seguro para conductores jóvenes basado en el uso



## Costo del seguro a la medida de los hábitos de manejo

P&V diseñó una fórmula que da a los conductores la oportunidad de obtener un descuento según sus hábitos. Durante el primer año, se aplica a los conductores jóvenes un descuento a priori del 40 % en el seguro de responsabilidad contra terceros. Durante el segundo, el descuento depende del puntaje de conducción y puede llegar al 50 %. El precio nunca superará la tarifa básica.



## Prevención y ludificación según el comportamiento del conductor

Una aplicación ofrece un servicio de prevención a través de códigos de ludificación. Se distribuyen

las recompensas a medida que el usuario completa un desafío basado en comportamientos viales. A través de la aplicación, puede realizarse otra adaptación: gestión de vehículos, mantenimiento predictivo, enlaces a redes de talleres, consumo de agua y electricidad, etc.



## Servicios adicionales en caso de siniestro

Robo: el automóvil está conectado a MSEurope. Cruzar fronteras ya no es un límite.

Accidentes: los procedimientos habilitan asistencia, tal como la solución inmediata de problemas para un impacto mayor a los 4G o una llamada al conductor para ofrecerle asistencia en caso de un impacto de entre 2G y 4G.

Reconstrucción de accidentes de tránsito: con el objeto de defender los intereses del

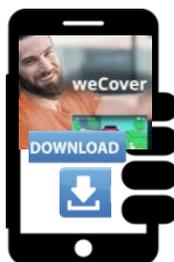
# ¿Cómo funciona con clientes nuevos?



Comprar un  
automóvil



Suscribirse  
a un  
seguro



Descargar  
la  
aplicación



Conectar la caja en el automóvil,  
obtener ayuda a través de la  
aplicación



Prima activada



Recibir un regalo de  
bienvenida  
(ludificación)

# Experiencia del cliente: conjunto de funciones de la aplicación desarrollada por nuestro socio de FinTech



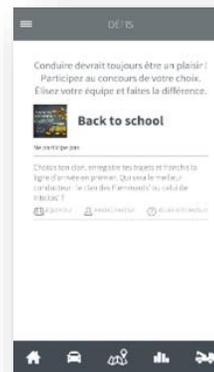
## Kilómetros cargados y descuentos

El número de kilómetros ponderados es una fórmula para que la puntuación de los hábitos de conducción sea más justa. Según los kilómetros ponderados, se revisa el descuento cada año al momento de la renovación del contrato. Al final de cada viaje, se analizan los datos y se adapta el puntaje. Se pueden ver en la aplicación las estadísticas y la estimación del descuento.



## Puntaje

En este sistema de puntos, supervisamos el contexto, las condiciones y el comportamiento de conducción. El criterio incluye el contexto (zonas urbanas, autopista, otros), las condiciones (geográficas, temporales y meteorológicas) y el comportamiento (velocidad, aceleración, frenado, viraje) de conducción. Se envían al cliente notificaciones y consejos para ayudarlo a mejorar su puntaje, valorado en una escala de cien puntos.



## Desafío a la comunidad

Dos o cuatro veces al año, se inicia un desafío para dos comunidades: la de servicios gratuitos y la premium. Esos desafíos dependen de Marronnier y de visiones integradas de posicionamiento. Los conductores en los diez primeros puestos ganarán grandes premios de hasta € 200: cupones de regalos de Fnac y Takeway y entradas para el cine.



## Contenido y desafíos como instructor de conducción

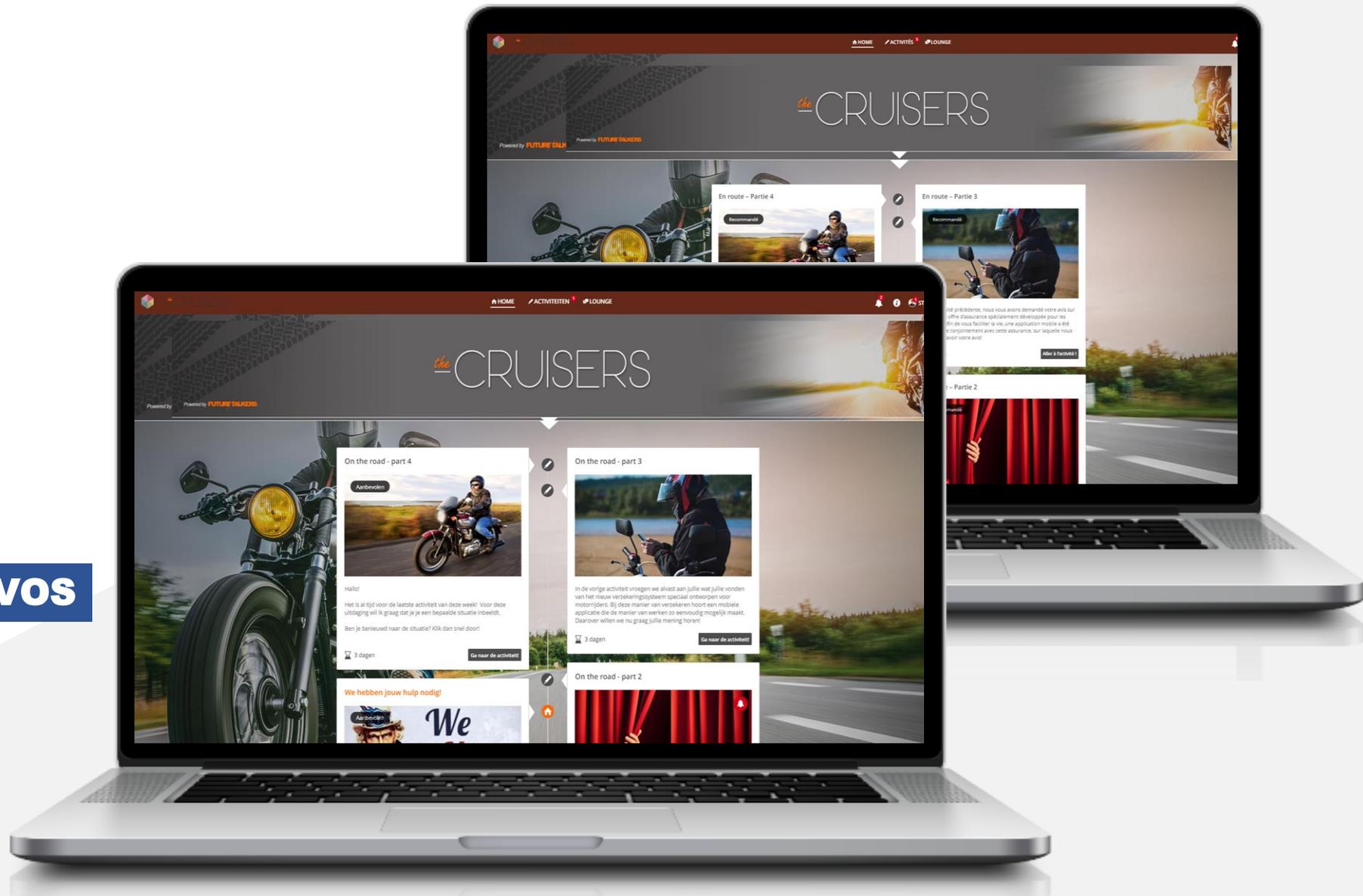
El contenido es público y podría redactarlo P&V por cuestiones de prevención o nuestro socio estratégico para su segmento, entre otros. Se ofrecen desafíos que dan lugar a medallas.

Salude a su

# Consumer Consulting Square

16 PARTICIPANTES ACTIVOS

186 COMENTARIOS



# Primera comunidad en línea

## The Cruisers

**16** participantes activos

**5** temas

**186** publicaciones

Extensión del participante con los evaluadores y, en el futuro, con clientes.

**74 % FLAMENCA**  
**26 % VALONA**

**66 % HOMBRES**  
**34 % MUJERES**

**27 % 30-40 años**  
**46 % 41-50 años**  
**27 % 51-60 años**



**TODOS LOS PROPIETARIOS DE MOTOCICLETAS**



**COMODIDAD PARA COMPARTIR OPINIONES SOBRE PRODUCTOS FINANCIEROS**



**HABITANTES DE BÉLGICA**

*La comunidad permaneció activa durante dos semanas, desde el 1/4 hasta el 14/04 y la extendemos para probar la nueva propuesta de valor*

**1. On the road - part 1**

**GOAL**  
Understand underlying reasons for riding a motorcycle (over or under) occasions, need of insurance, etc. and number during the 1/4.

**START DATE**  
Tuesday 29/03, 8 AM

**END DATE**  
Friday 31/03, 8:00

**ACTIVITY**  
Discussion

**SEGMENT**  
ALL

**POSTING**  
On top, fixed

**COMPLETION**  
1/2 days, 3h

**STIMULI**  
None

**PROBING QUESTIONS**

Hey daart  
Alles goed? Welkom op deze afleverde activiteit van The Cruisers! We hebben deze week verschillende activiteiten voor jou gepland die gaan over **rijden met een motor!**

We willen graag zo veel mogelijk te weten komen over **jouw motor, jouw rijervaringen** en we hebben ook een **exclusive preview** voor jou in ditto, waarover we graag **jouw kritische mening** willen horen. Ik ben alvast super enthousiast, ik hoop jij ook! :)

In deze activiteit, zou ik graag meer te weten komen over **jouw gewoonten** en routines wanneer je met de motor gaat rijden.

Wanneer je **jouw ervaring** meerschrijft, **probeer dan altijd** zeker volgende vragen te beantwoorden:

1. Waarmee rijd je met een motor? **Wijk** geval evenaar je wanneer je met de motor rijdt? Probeer dit zo gedetailleerd mogelijk te beschrijven!
2. Wanneer neem je **jouw motor** om je te verplaatsen? **Hoe lang** duurt je **momenten** rijden?
3. Rijd je meestal **alleen** of **samen** met anderen? Geef gerust een aantal voorbeelden!
4. Wat zijn de **voorzetsingen** die je **teft** alvorens je vertrekt met je motor? Vertel me alles, ik ben erg benieuwd!

Ik kijk er alvast naar uit om jullie antwoorden te lezen!

SlijpFlore

InSites Consulting | RESEARCH guide

**2. On the road - part 2**

**GOAL**  
Evaluate concept on actual, improvement work, others and barriers for usage.

**START DATE**  
Tuesday 29/03, 8 AM

**END DATE**  
Friday 31/03, 8:00

**ACTIVITY**  
Discussion

**SEGMENT**  
ALL

**POSTING**  
On top

**COMPLETION**  
1/2 days, 3h

**STIMULI**  
Discussion overview NL

**PROBING QUESTIONS**

Hi! :)

Tijd voor de tweede activiteit van vandaag!

Zoals jullie weten ben je best goed verzekerd wanneer je met je motor de baan op gaat. Vandaag krijgen jullie een **exclusive preview** te zien van een **nieuwe verzekeringsvoorstel** speciaal ontworpen voor motorrijders. Met dit model rijd je veilig en met een motor voor de **klanten die je effectief aflegt** waardoor je dus geen overbodige kosten betaalt. (Hou er rekening mee dat dit een preview is, alles is dus nog confidencieel en nog in ontwikkeling)

Ok, ben je er klaar voor?

Neem een kijkje naar het concept hieronder in bijlage en laat ons je bevindingen weten. Probeer om in je antwoord zeker volgende vragen te beantwoorden:

1. Wat is jouw **eerste indruk** van dit concept? Vertel me duidelijk hoe je erover denkt!
2. Wat vind je **geïnteresseerd** goed aan deze verzekering? Geef een aantal voorbeelden.
3. Is alles **ontwikkeld** voldoende duidelijk voor jou? Verklaar jouw antwoord.
4. Wat zou jij **aanpassen** aan deze verzekering? Geef alles op waarvan je denkt.
5. Wat zou jou **overtuigen/tegenhouden** om je op deze manier te verzekeren? Verklaar jouw antwoord duidelijk.

Bedankt om jouw mening te delen!

SlijpFlore

InSites Consulting | RESEARCH guide

**3. En route – Partie 3**

**GOAL**  
Evaluate application on actual, improvement work, others and barriers for usage.

**START DATE**  
Thursday 29/03

**END DATE**  
Sunday 1/04, 8:00

**ACTIVITY**  
Discussion, website

**SEGMENT**  
ALL

**POSTING**  
On top, website

**COMPLETION**  
1/2 days, 3h

**STIMULI**  
None

**PROBING QUESTIONS**

Bonjour !

Un bon grand merci pour votre participation jusqu'à maintenant. J'apprécie énormément le fait que vous nous accordez du temps pour partager votre opinion et vos expériences.

Vous savez-vous de la **nouvelle offre d'assurance** que nous vous avons présentée lors de l'activité précédente, celle qui a été **spécialement développée** pour les **motoristes** ? Afin de vous faciliter la vie, une **application mobile** a été développée **complètement** avec cette assurance. Etant donné que nous avons actuellement encore quelques **incohérences** concernant la **structure**, le **contenu** et le **design** de cette **application**, nous voudrions vous demander votre avis !

C'est pour cela que nous allons vous montrer une **première version test** de cette **application mobile**.

**N'attendons plus, et commençons!**

Il vous faudra ci-dessous une petite vidéo qui vous montre quelques **écrans** de l'application. **Regardez attentivement** cet **aperçu** et **répondez** ensuite aux **questions** ci-dessous - comme vous le savez, le contenu n'est pas encore tout à fait **final** (mais le **plateforme** est encore en phase de **test**). Mais **considérez** aussi que cette version **test** est **simple** - pour l'instant - en anglais, ce ne sera bien sûr plus le cas dans la **version finale** ! Essayez donc de **ne pas accorder trop d'importance** à cela :)

Envie d'en savoir plus? **Regardez attentivement** l'aperçu de l'application en annexe et dites-moi:

- Quels est **vos premiers impressions** de l'application ?
- Qu'est ce que vous **remarque immédiatement** (c'est plus être quelque chose de positif ou de négatif)?
- Où pensez-vous de la **structure** de l'application ? Est-ce qu'elle est **claire** et **logique** ? (Surtout, nous précisons que ce que vous en pensez !)
- Est-ce que l'application **contient suffisamment d'informations**, ou est-ce qu'il vous manque certaines données? Est-ce qu'il y a certains éléments de l'application que vous aimeriez **changer/ajouter/supprimer**? Lesquels et pourquoi?

N'oubliez pas de partager ton avis de la manière la plus **claire** et **complète** possible!

Flore

InSites Consulting | RESEARCH guide

# Perspectiva directa de los conductores



## CARACTERÍSTICAS



Conduce una o dos veces por semana.



Le gusta cocinar, leer, viajar, practicar deportes y pasar tiempo con su familia.

## CONOCE A 'Nacida'



*F, 30-40, entre 1 y 3 años*

.....

*"Hola, me llamo Nassima. Tengo 34 años y soy soltera. Fuera del trabajo, me gusta pasar tiempo con mi familia, practicar deportes, cocinar, leer, viajar y, sobre todo, andar en motocicleta con mis amigos para divertirnos y olvidarnos un poco de la rutina.*

*Siempre paso buenos momentos con mi moto, me relaja y me permite reponer fuerzas.*

*Es una Suzuki 750 modelo 2015, con aproximadamente 6900 km".*

.....

# Habilidad para realizar una prueba de conceptos: *evaluaciones generales y específicas*

## EVALUACIÓN GENERAL

Esta oferta es muy tentadora porque **responde a una necesidad real** de algunos conductores: **pagar solo cuando estás manejando** en un día específico. No hace falta tener en cuenta periodos de inactividad.

En general, este seguro parece particularmente **relevante e interesante** para **los conductores que no utilizan mucho su motocicleta**. A los consumidores de habla francesa, en especial, **ya los convence** esta oferta.

Si bien los consumidores muestran entusiasmo, hay **dos problemas comunes**: las condiciones de suscripción de este seguro son muy estrictas (tener más de 35 años y poseer un motor nuevo) y contratar el seguro demora una hora. Aparte, hay un **miedo general a olvidarse y conducir** la motocicleta **sin seguro**.

*“Je trouve **cela très bien**; je suis assuré uniquement lorsque j'utilise ma moto, pas quand elle est calmement dans le garage J'aime surtout le fait que **l'on peut aussi s'enregistrer le jour même**. Car c'est vrai que parfois, quand il fait beau, on prend notre décision à la dernière minute. Je trouve bien aussi que **l'on ne paye jamais plus que les 335 euros** et que les sorties suivantes sont gratuites.”* Wesleymoares, M, 41-50, motocicleta de 1-3 años

*“Cette assurance m'inspire **confiance** car c'est moi qui gère mon assurance vu **que je paye que les jours où j'utilise ma moto**.”* Nacima, F, 30-40, motocicleta de 1-3 años

*“Concept is zeer gepast voor dit soort verzekering. **Veel tijd staat de motor stil** en is het wat stom om daar dan ook voor te betalen. Bij correct gebruik is **deze verzekering zeer goed**. Er is voor alles voorzien. Het is een totaal pakket. De totaal uitleg is alles **omvattend en duidelijk**. Geen aanpassingen voor nodig, kan mij overtuigen om ook te nemen.”* wallstreet, M, 41-50, motocicleta de 3-5 años

*“Minder goed is dat je steeds de moeite moet doen om elke rit te registreren. Te veel gedoe voor mij. Ik zou dat de **helft van de tijd vergeten** en bij registratie de dag zelf van de rit moet het **minstens 1 u op voorhand** alvorens het goedgekeurd wordt.”* tolcientje, F, 51-60, motocicleta de 1-3 años

# Y también para probar el flujo de la aplicación: *comentarios detallados*



**El diseño y la fotografía elegida son exitosos**

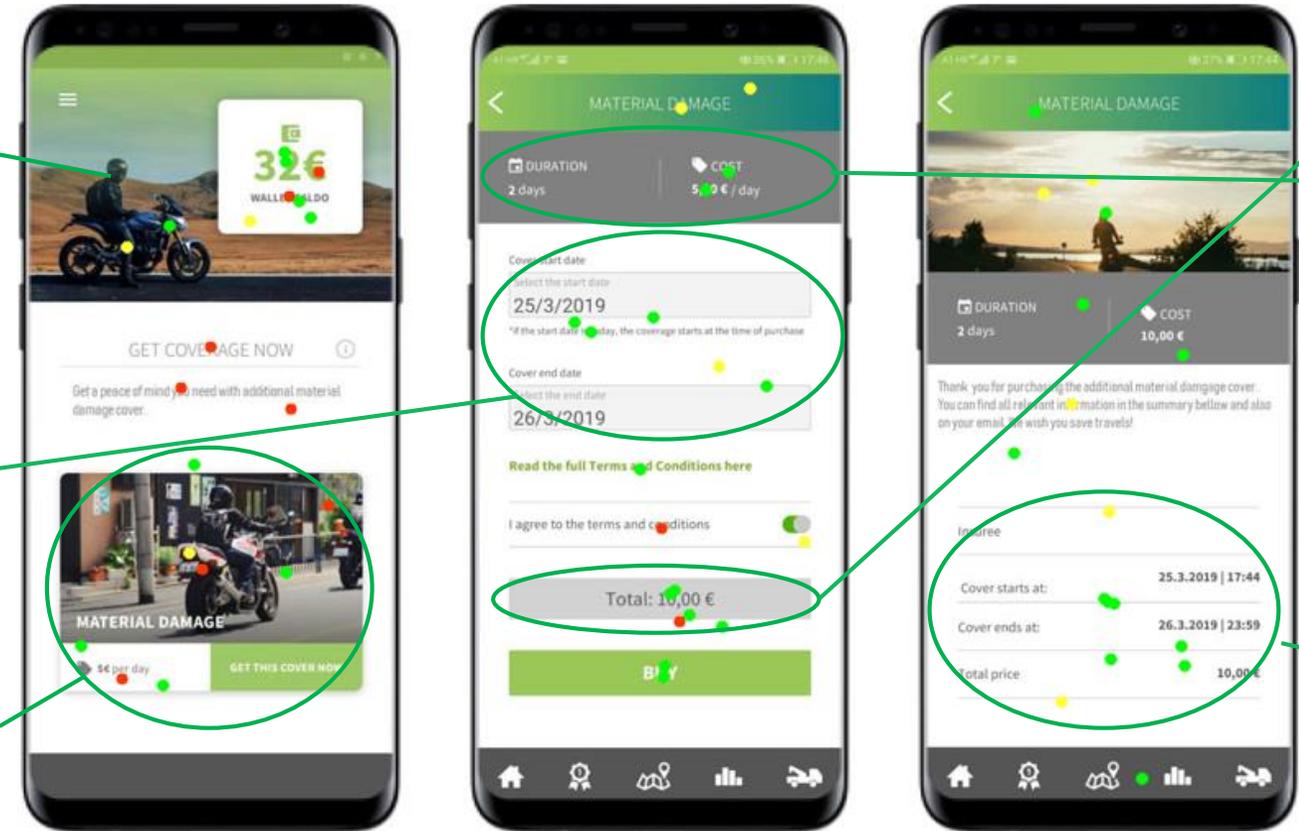
*“Me encantan las fotos elegidas.”*  
*“Me gusta la combinación del color verde con el blanco.”*  
*“Goede kleuren, valt op.”*  
*“Mooie foto - kan ik daar de mijne van maken? zou leuk zijn!”*  
*“Achtergrond van applicatie ziet er ook goed uit. Het oogt mooi uit.”*

**Formato claro y conveniente para completar las fechas de inicio y finalización**

*“De datum ingeven is gemakkelijk”*  
*“Goed overzicht van begin en eind datum”*

**La caja menciona claramente de qué se trata el seguro y cuánto cuesta la cobertura por día.**

*“Prijs duidelijk aangegeven per dag”*  
*“Je kan gemakkelijk zien wat de kostprijs is.”*



**La transparencia del costo puede apreciarse en todos los pasos.**

*“Kostprijs staat hier duidelijk op.”*  
*“Le prix est indiqué.”*  
*“On connait le prix tout de suite.”*  
*“Duidelijk hoe veel ik effectief zal moeten betalen voor deze rit.”*

**A los consumidores les gusta la descripción general al final, que contiene toda la información necesaria (p. ej. periodo, costo) y confirma que están asegurados.**

*“Simpel overzicht over duur en prijs”*  
*“Erg overzichtelijk in 1 oogopslag.”*  
*“Een mooi eindoverzicht. De app was al eenvoudig, en op het einde krijg je nog eens een duidelijk overzicht. Dat is goed.”*  
*“Duidelijke bevestiging als het gekocht is”*

# Puntos clave para hacer uso de las ventajas mutuas

- **Orientación a los valores:** accesibilidad, prevención y sostenibilidad
- **Comunidad de clientes**
- **Asociaciones**

A photograph of three business professionals in a modern office setting. A man in a light blue shirt and glasses is pointing at a laptop held by a woman in a dark suit. Another man in a light blue shirt is standing to the left, looking towards the laptop. The scene is brightly lit, likely from a window in the background.

¿Preguntas?