

Hoogtepunten in 2015

Meer dan 150 initiatieven voor de veranderende wensen van onze klanten

Bedrijfsbreed hebben we meer dan 150 initiatieven in gang gezet om onze dienstverlening te vernieuwen. Zo biedt Centraal Beheer klanten actueel en steeds completer inzicht in hun verzekeringen en andere financiële diensten via een app. Bij onder meer FBTO is de klantenservice sinds eind 2015 ook goed te bereiken via WhatsApp, waarbij vragen direct worden beantwoord. FBTO verwacht de komende jaren een sterke groei in klantcontact via sociale kanalen. Het aantal WhatsApp-gesprekken stijgt nu wekelijks bij FBTO.

Samen met partner Rabobank helpt Interpolis ondernemers actief om zich beter te wapenen tegen de risico's van cybercriminaliteit. En de Interpolis Rechtshulp app bevat veel informatie die klanten met een juridisch geschil nodig hebben. De app biedt een stappenplan, voorbeeldbrieven en andere documenten waarmee klanten direct zelf aan de slag kunnen. Bij verdere vragen, kunnen klanten via WhatsApp snel en gemakkelijk een vraag stellen aan een jurist van Stichting Achmea Rechtsbijstand.

De online community van Zilveren Kruis bestaat inmiddels ruim een jaar. Bijna 500.000 Nederlanders hebben de community één of meer keren bezocht. Vaste bezoekers voeren onderling en met Zilveren Kruis gesprekken over gezondheid en vitaliteit.

Ook internationaal zijn we veel vernieuwende diensten gestart. De start van de volledig online werkende verzekeraar Onlia betekende een doorbraak in de Slowaakse autoverzekeringmarkt. En in Griekenland realiseerde InterAmerican groei bij het directe merk Anytime en ontwikkelde een verzekering onder de naam 'Buy-the-mile'. Een betaalbare en sociale oplossing waarmee Griekse automobilisten via een telematics-kastje hun auto per gereden autokilometer verzekeren.

Oprichting van het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF)

Werkgevers en pensioenfondsen zoeken naar nieuwe, moderne en digitale pensioenoplossingen. Met het nieuwe Centraal Beheer APF voorziet Achmea in deze behoefte. Werkgevers, pensioenfondsen en hun deelnemers kunnen binnen een APF profiteren van schaal- en kostenvoordelen. De oprichting van het APF past in de strategie van Achmea op het gebied van oudedagsvoorzieningen. Het vergunningetraject loopt nog.

FBTO en Interpolis in top 3 beste woonverzekeringen in onderzoek Consumentenbond

FBTO behaalde in de zomer van 2015 de tweede plaats in een test van de Consumentenbond over woonverzekeringen. De cijfers voor dit onderdeel liepen uiteen van 4,7 tot 9,6. Interpolis behaalde een derde plaats. De test ging over de Inboedelverzekering en opstalverzekering. FBTO scoorde een 9,6 op uitkering bij calamiteiten. De Consumentenbond vergeleek maar liefst 37 verzekeraars met elkaar.