

Bruxelles, le 18 février 2021

**Après les excellents résultats de l'app Belfius Mobile, Sia Partners confirme le leadership digital de Belfius à présent aussi pour les assurances**



La société de conseil internationale Sia Partners a publié aujourd'hui le tout premier benchmark digital du marché belge des assurances. L'étude a comparé l'ampleur de l'offre digitale ainsi que le parcours et l'expérience client, les canaux de contact et les fonctions et services disponibles au format digital. Avec un score global de 17,34/20, Belfius occupe la première place, devant tous les autres assureurs et bancassureurs. Belfius confirme ainsi son ambition d'offrir le meilleur service digital et la meilleure expérience utilisateur, non seulement en tant que banque mais aussi en tant qu'assureur.

Après avoir été couronnée, l'année dernière, deuxième meilleure app bancaire et numéro 1 des banques traditionnelles dans le classement international de Sia Partners, Belfius Mobile décroche à présent aussi le meilleur score de tous les assureurs et bancassureurs belges en termes d'offre et de services digitaux.

La nouvelle enquête de Sia Partners publiée aujourd'hui est le premier benchmark relatif aux assurances digitales en Belgique. Le bureau d'études a analysé l'offre digitale et le parcours du client pour les produits d'assurance non-vie en Belgique.

Avec un score de 17,34/20, Belfius est largement en tête et est clairement le plus *mobile first end2end* des assureurs. Actuellement, par exemple, les clients de Belfius peuvent déclarer et suivre leurs sinistres par voie mobile et digitale pour leurs polices d'assurance automobile, habitation et familiale. En 2020, c'était déjà le cas chez Belfius pour 40 % des sinistres d'assurance habitation et même 60 % des sinistres dus aux tempêtes.

Selon Sia Partners, l'assurance digitale n'en est qu'à ses balbutiements en Belgique. Les derniers chiffres de Belfius montrent toutefois qu'un nombre croissant de clients souscrivent des assurances habitation et familiales, en tout ou en partie, par voie digitale, généralement par smartphone interposé. Belfius est fin prête pour ses clients belges, exigeants et de plus en plus friands du digital. Le « leadership digital » est synonyme de volonté d'« aller de l'avant ». C'est ce que fait Belfius, désormais aussi dans le domaine de l'assurance, après l'avoir fait pendant des années (et avoir été reconnu pour cela par ses clients et les benchmarks indépendants) dans le domaine de la banque mobile.

**Dirk Vanderschrick, CEO de Belfius Insurance :** « Ceci est le couronnement fantastique de longues années de travail au sein de Belfius Assurances. Cela démontre également la puissance de Belfius en tant que groupe car nous avons pu décliner notre expertise en assurances avec l'expertise digitale de Belfius Banque. Il est impossible de surestimer l'importance du digital, surtout dans la période actuelle de Covid, où les clients souhaitent recourir le plus possible au digital. Par ailleurs, nous continuons à miser pleinement sur le facteur humain car la combinaison du conseil personnel d'un expert compétent, d'une part, et de solutions digitales performantes, d'autre part, constitue la base de notre succès. »

**Geert Van Mol, Chief Digital Officer :** « C'est le résultat de notre ambition de lancer sur le marché la meilleure expérience digitale mobile. Non seulement pour la banque, mais également pour les assurances. En voulant toujours faire mieux que les meilleurs acteurs digitaux du marché, pour chaque détail du processus, nous avons réussi à devenir le premier de classe. Quelques clics sur le smartphone suffisent pour conclure, rapidement et facilement, une assurance personnalisée à un prix compétitif. Et pour une déclaration de sinistre également, le smartphone est la nouvelle normalité chez Belfius Banque & Assurances. Et plus jamais vous ne chercherez vos documents d'assurance : tout est enregistré dans l'app Belfius. En même temps, le potentiel de la bancassurance digitale est encore énorme. Un défi que nous relèverons avec passion et confiance ces prochaines années. »

#### **Assurance digitale (mobile) chez Belfius : les chiffres les plus récents**

- ✓ 10 % des polices d'assurance habitation et familiale sont souscrites de façon entièrement digitale de bout en bout.
- ✓ 15 % des ventes sont réalisées après une simulation digitale.
- ✓ Après quatre mois (depuis le lancement en octobre 2020), 20 % des polices d'assurance habitation pour locataires étaient déjà souscrites par voie digitale.
- ✓ 25 % des contrats conclus dans une agence Belfius sont signés par voie digitale.
- ✓ Le traitement des sinistres aux habitations se fait déjà à 40% par voie digitale, voire jusqu'à 60 % après une tempête.

**Envie d'en savoir plus ?**

<https://www.sia-partners.com/en/news-and-publications/from-our-experts/how-does-digital-customer-journey-compare-insurance-sector>



## Contact presse

### **Belfius**

**Ulrike Pommée**, Head of Media Relations

[Ulrike.pommee@belfius.be](mailto:Ulrike.pommee@belfius.be) / [press@belfius.be](mailto:press@belfius.be)

+ 32 2 222 02 57

[www.belfius.be](http://www.belfius.be)

### **Sia Partners**

**Anthony Wolf**, Associate Partner / Head of Financial Services Belgium

[anthony.wolf@sia-partners.com](mailto:anthony.wolf@sia-partners.com)

+32 477 337 737

[www.sia-partners.com](http://www.sia-partners.com)

