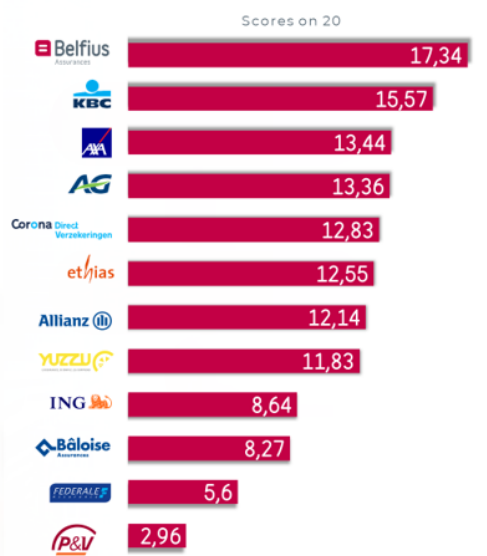
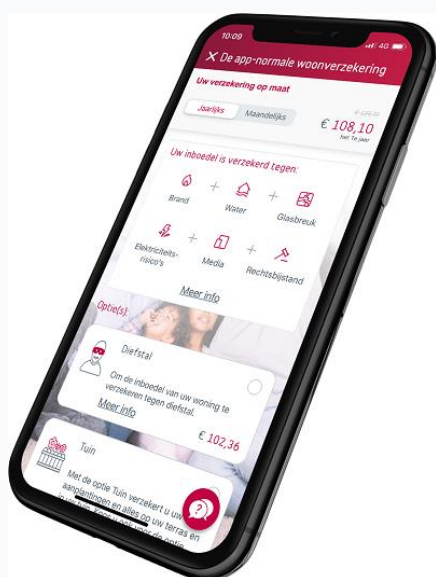


Brussel, 18 februari 2021

Na de uitstekende resultaten van de Belfius Mobile-app, bevestigt Sia Partners het digital leadership van Belfius nu ook voor verzekeringen



Het internationale adviesbureau Sia Partners publiceerde vandaag de allereerste digitale benchmark van de Belgische verzekeringsmarkt. De studie vergeleek zowel de omvang van het digitaal aanbod als het klantenparcours en de customer experience, de contactkanalen en de functies en diensten die digitaal beschikbaar zijn. Met een globale score van 17,34/20 staat Belfius op de eerste plaats, boven alle andere verzekeraars en bankverzekeraars. Belfius bevestigt hiermee zijn ambitie om niet alleen als bank maar ook als verzekeraar de beste digitale dienstverlening en gebruikerservaring te bieden.

Nadat Belfius Mobile vorig jaar bekroond werd tot tweede beste bank-app en als nummer 1 van de traditionele banken in het internationaal klassement van Sia Partners, scoort Belfius nu ook het hoogst van alle Belgische verzekeraars en bankverzekeraars qua digitaal aanbod en dienstverlening. Het nieuwe onderzoek van Sia Partners dat vandaag gepubliceerd werd, is de eerste benchmark op het vlak van Digital Insurance in België. Het studiebureau analyseerde het digitaal aanbod en klantenparcours voor Niet-Leven verzekeringsproducten in België.

Met een score van 17,34/20 staat Belfius als eerste stevig bovenaan en is het duidelijk de meest *mobile first end2end* verzekeraar. Zo kunnen Belfius-klanten bijvoorbeeld vandaag al zowel voor hun auto- als hun woning- en familiale verzekeringen mobiel en digitaal hun schadegeval aangeven en opvolgen. In 2020 gebeurde dit bij Belfius al voor 40% van de schadegevallen voor de woningverzekering en zelfs voor 60% van de gevallen na stormen.

Volgens Sia Partners staat digitaal verzekeren in België nog in zijn kinderschoenen maar de laatste cijfers van Belfius tonen aan dat steeds meer klanten hun woning- en familiale verzekeringen -- volledig of voor een deel -- digitaal afsluiten, meestal via hun smartphone.

Belfius is 100% klaar voor de veeleisende en steeds meer digitale Belgische klanten. “Digital leadership” betekent “voorlopen” en dit is wat Belfius doet, nu ook in verzekeringen, nadat ze dit al jaren doet (en hiervoor door zowel klanten als door onafhankelijke benchmarks erkend wordt) in mobiel bankieren.

Dirk Vanderschrick - CEO Belfius Insurance: *“Dit is een fantastische bekroning van jarenlang hard werken bij Belfius Verzekeringen. Het toont ook de kracht van Belfius als groep want we hebben onze verzekeringsexpertise kunnen koppelen aan de digitale expertise van Belfius Bank. Zeker in de huidige Covid-tijden waarin klanten zo veel mogelijk digitaal willen regelen, kan je het belang van het digitale onmogelijk overschatten.*

Daarnaast blijven we volop inzetten op de menselijke factor want de combinatie van persoonlijk advies door een bewaame adviseur enerzijds en performante digitale oplossingen anderzijds vormen de basis van ons succes”.

Geert Van Mol – Chief Digital Officer: *“Dit is het resultaat van onze ambitie om de beste mobiele digitale ervaring in de markt te zetten. Niet alleen voor bankieren maar ook voor verzekeringen. Door, voor elk detail in het proces, steeds beter te willen doen dan de beste digitale spelers in de markt, zijn we erin geslaagd om de beste leerling van de klas te worden.*

Met een paar clicks op de smartphone sluit je nu snel en eenvoudig een gepersonaliseerde verzekering af aan een scherpe prijs en ook voor een schadeaangifte is de smartphone het nieuwe normaal bij Belfius Bank & Verzekeringen. En nooit meer zoeken naar je verzekeringspapieren: alles zit in de Belfius-app.

Tegelijkertijd is het potentieel aan digitaal bankverzekeren nog groot. Een uitdaging die we de komende jaren met veel goesting en vertrouwen tegemoet zien”.

Digitaal (mobiel) verzekeren bij Belfius: de meest recente cijfers

- ✓ 10% van de woning- en familiale verzekeringen wordt *end2end* volledig digitaal afgesloten
- ✓ 15% van de verkopen gebeurt na een digitale simulatie
- ✓ Na 4 maanden (sinds de lancering oktober 2020) werd al 20% van de polissen woningverzekeringen voor huurders digitaal afgesloten
- ✓ 25% van de contracten afgesloten in een Belfius-kantoor wordt digitaal ondertekend.
- ✓ Schadeafhandeling voor een woning gebeurt al voor 40% digitaal en na een storm zelfs tot 60%.

Meer weten ?

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



Perscontact

Belfius

Ulrike Pommée, Head of Media Relations
Ulrike.pommee@belfius.be / press@belfius.be
+ 32 2 222 02 57
www.belfius.be

Sia Partners

Anthony Wolf, Associate Partner / Head of Financial Services Belgium
anthony.wolf@sia-partners.com
+32 477 337 737
www.sia-partners.com

