

Belfius Direct Verzekeringen bekroond met de beste digitale klantenervaring wereldwijd

Het gerenommeerde adviesbureau Sia bekroont Belfius Direct Verzekeringen met de beste digitale klantenervaring wereldwijd. Dat blijkt uit Sia's recentste Non-Life Insurance Customer Journey benchmark, die de klanttevredenheid en klantbeleving in de verzekeringssector onderzoekt¹. Een mooie erkenning van de toewijding aan innovatie en klachtgerichtheid van Belfius' directe verzekeraar.

Belfius Direct Verzekeringen zette de afgelopen jaren voluit in op de optimalisatie van zijn website, klantenzone, sales flow en gehele klantenervaring. En die inspanningen worden nu bekroond met een plaats bovenaan in de Sia-ranking. Belfius Direct Verzekeringen is:

- **wereldleider** op het gebied van **digitale klantenervaring**
- de **best scorende directe verzekeraar in België** wat betreft het **volledige digitale klantentraject**.

Wereldleider in digitale klantenervaring

Sia onderzocht de **digitale klantenervaring** van verzekeraars over heel de wereld. Hun conclusie? Belfius Direct Verzekeringen is de **onbetwiste nummer 1 met een ongeëvenaarde digitale klantenervaring wereldwijd**.

Voor de analyse van de digitale klantenervaring, hanteert Sia verschillende belangrijke indicatoren zoals het aantal kliks dat nodig is om een taak uit te voeren, de reactietijd, eventuele bugs, verkeerde links en inconsistenties en de moeilijkheid om informatie of een dienst te vinden. Daarnaast evalueert het adviesbureau ook de aangeboden hulp en contactopties, toegankelijkheid, eenvoud, look & feel en navigatie.

Best scorende directe verzekeraar van België

Wat het **volledige digitale klantentraject** betreft, behaalde Belfius Direct Verzekeringen een totaalscore van 84,61/100. Dat is de **beste score van alle directe verzekeraars in België**.

¹ Bron: Sia 2025 Non-Life Insurance Customer Journey benchmark. De analyse heeft betrekking op 110 verzekeraars wereldwijd.

Sia baseerde zijn onderzoek op het digitale aanbod van twee veelvoorkomende schadeverzekeringen: de brand- en autoverzekering. Het adviesbureau analyseerde grondig het klantentrajec en keek hierbij specifiek naar de digitale informatieverstrekking, de prijssimulatie, het afsluiten van een contract en de informatie over het indienen van een claim.

Frédéric Van der Schueren, CEO van Belfius Insurance NV: *"Wij zijn bijzonder trots op deze erkenning. Het is een duidelijke bevestiging van de missie van Belfius Direct Verzekeringen: verzekeringen duidelijker, transparanter en toegankelijker maken, en dat tegen een aantrekkelijke prijs. We engageren ons om een vlotte digitale ervaring te bieden, waarbij onze klanten in slechts enkele kliks snel en eenvoudig de informatie vinden die ze nodig hebben. Wat een eer om als Belgische directe verzekeraar de wereldranglijst aan te voeren op het vlak van klantenervaring!"*

Meer weten?

Perscontact Belfius Bank & Verzekeringen

Ulrike Pommée: + 32 (0)2 222 02 57 | press@belfius.be | www.belfius.be