

Bruxelles, le 21 juin 2012

## Les agences plus petites aussi deviennent des « agences ouvertes » chez Belfius

### L'agence-pilote de Liège St. Gilles Haut parmi les six premières à porter les couleurs de Belfius

Depuis l'ouverture de la première « agence ouverte », mi-2008, plus de 55 % de toutes les agences Belfius ont déjà été transformées en lieux de conseil ouverts et conviviaux qui privilégient résolument un contact personnalisé (sans guichet et sans barrière entre le client et la banque). Belfius franchit maintenant un nouveau pas en lançant un concept d'« agence ouverte » adapté qui répond aux besoins et caractéristiques spécifiques des établissements plus petits. Les six premières agences où ce projet pilote est testé à partir de juin sont aussi les premières à arborer d'emblée le nouveau look Belfius. D'ici fin août, la marque Dexia aura complètement disparu.

En juin 2008, Belfius lançait l'« Open Branch Concept », un nouveau concept d'agence bancaire sans guichet qui modifiait fondamentalement la relation entre les collaborateurs d'agence et leurs clients. Depuis, 453 agences Belfius ont déjà été transformées en lieux de conseil ouvert et conviviaux, résolument axés sur un contact personnalisé et un service professionnel. Ce qui fait aujourd'hui de Belfius la banque aux agences les plus « ouvertes » de Belgique.

Belfius franchit à présent un nouveau pas dans ce développement d'un réseau commercial moderne et convivial, en ouvrant sept agences pilotes dans lesquelles ce concept a été adapté aux besoins et caractéristiques spécifiques des établissements plus petits. Six de ces 'petites' « agences ouvertes » sont désormais ouvertes à Seneffe, Liège St. Gilles Haut, Schriek, Voortkapel, Hoeselt et Koekelberg. Elles sont aussi les toutes premières à porter les nouvelles couleurs de Belfius. Une septième agence suivra en septembre à Hoeilaart. À l'issue de la phase pilote, fin 2012, les diverses facettes du projet seront évaluées au moyen d'enquêtes menées auprès des clients et des collaborateurs.

À l'instar des plus grandes agences OBC, ces agences pilotes sont divisées en **trois espaces différents**.

- La principale nouveauté par rapport à une agence bancaire classique est que la vitre et le guichet ont disparu, pour faire place à une **Zone Info & Service** ouverte où les clients peuvent poser leurs questions courantes (informations sur les produits, ouverture d'un compte à vue ou d'épargne, demandes ou retraits d'une carte de débit ou de crédit, ...) aux collaborateurs de l'agence. Cette Zone Info & Service est entre autres équipée d'un nouveau meuble multifonctionnel, qui permet au collaborateur de recevoir le client en position tant assise que debout, selon la durée ou la nature de l'opération ou des questions. Le client et la banque se retrouvent ainsi sur un pied d'égalité, ce qui favorise évidemment la transparence et l'efficacité.
- Pour les opérations courantes (y compris les versements et les retraits d'argent), le client peut se rendre dans la nouvelle **Zone Self-Service**, pourvue de guichets bancaires automatiques extrêmement performants (écrans tactiles, grandes et petites coupures – y compris des billets de 5 EUR –, versements en ligne d'espèces sur le compte, ...).

- Pour les rendez-vous destinés à discuter de dossiers ou projets plus complexes (conclusion d'un prêt ou d'une assurance, investissements, placements,...) une **Zone Conseil** distincte garantit la plus grande discrétion. Cette zone est munie, entre autres, d'audio/vidéoconférence, instant messaging et autres technologies de communication. Clients et collaborateurs d'agence peuvent ainsi se concerter à distance et en direct avec des experts et des spécialistes dans divers domaines sans que la présence physique de ces derniers soit requise à l'agence. Une facilité supplémentaire pour le client, également favorable à l'environnement et à la mobilité.

Dans les « agences ouvertes », les collaborateurs n'ont **plus accès aux liquidités, et une surveillance caméra est assurée 24 heures sur 24**. Le traditionnel store de discrétion que l'on baissait lorsque l'agence recevait uniquement sur rendez-vous a lui aussi disparu, ce qui contribue à un environnement ouvert, convivial et transparent. L'aspect de la durabilité entre bien sûr aussi en ligne de compte, notamment dans le choix des matériaux.

Une étude approfondie révèle que tant que les clients que le personnel sont très enthousiastes à propos de ce nouveau concept d'agence. Avec l'ouverture de ces premières 'petites' « agences ouvertes », Belfius fait un nouveau pas important dans le développement d'un réseau d'agences moderne et performant, où, plus que jamais, le client occupe la place centrale.

#### **L'agence Belfius Liège Saint-Gilles Haut**

C'est le 1<sup>er</sup> avril 1986 que l'agence Belfius Liège Saint-Gilles Haut a ouvert ses portes, à l'époque encore sous l'enseigne du Crédit Communal.

Située dans le haut du quartier Saint-Gilles, près de Saint-Nicolas et de Tilleur, l'agence s'est modernisée au cours de l'année 1994 avec l'installation de plusieurs distributeurs de billets. Ces distributeurs ont alors permis de supprimer un des deux guichets, de manière à pouvoir recevoir et servir les clients en toute confidentialité, dans les bureaux de l'agence.

Aujourd'hui, l'agence Belfius Liège Saint-Gilles Haut est représentée par deux collaborateurs, Antoine Comblain et Julien Maas, l'un s'occupant du marché « Retail », l'autre étant spécialiste « Placements ». Ces deux collaborateurs peuvent à tout moment faire appel à un team de spécialistes dans les domaines crédits, Business et planifications successorales.

L'agence est accessible aux personnes à mobilité réduite (trottoir progressivement rehaussé, toilette séparée, salon d'attente).

#### **Contact presse**

[press@belfius.be](mailto:press@belfius.be)

+ 32 2 222 02 50

Moniek Delvou

[moniek.delvou@belfius.be](mailto:moniek.delvou@belfius.be)

+ 32 2 222 98 16