



# **LANCEMENT BELFIUS PULSE START**

Conférence de presse  
18 décembre 2013

## ■ Ordre du jour

### Contexte banque de détail

- Besoins changeants de la clientèle de détail
- Les clients Belfius évoluent simultanément
- Paysage concurrentiel

### Mobile @ Belfius

### Notre ambition: un modèle intégré

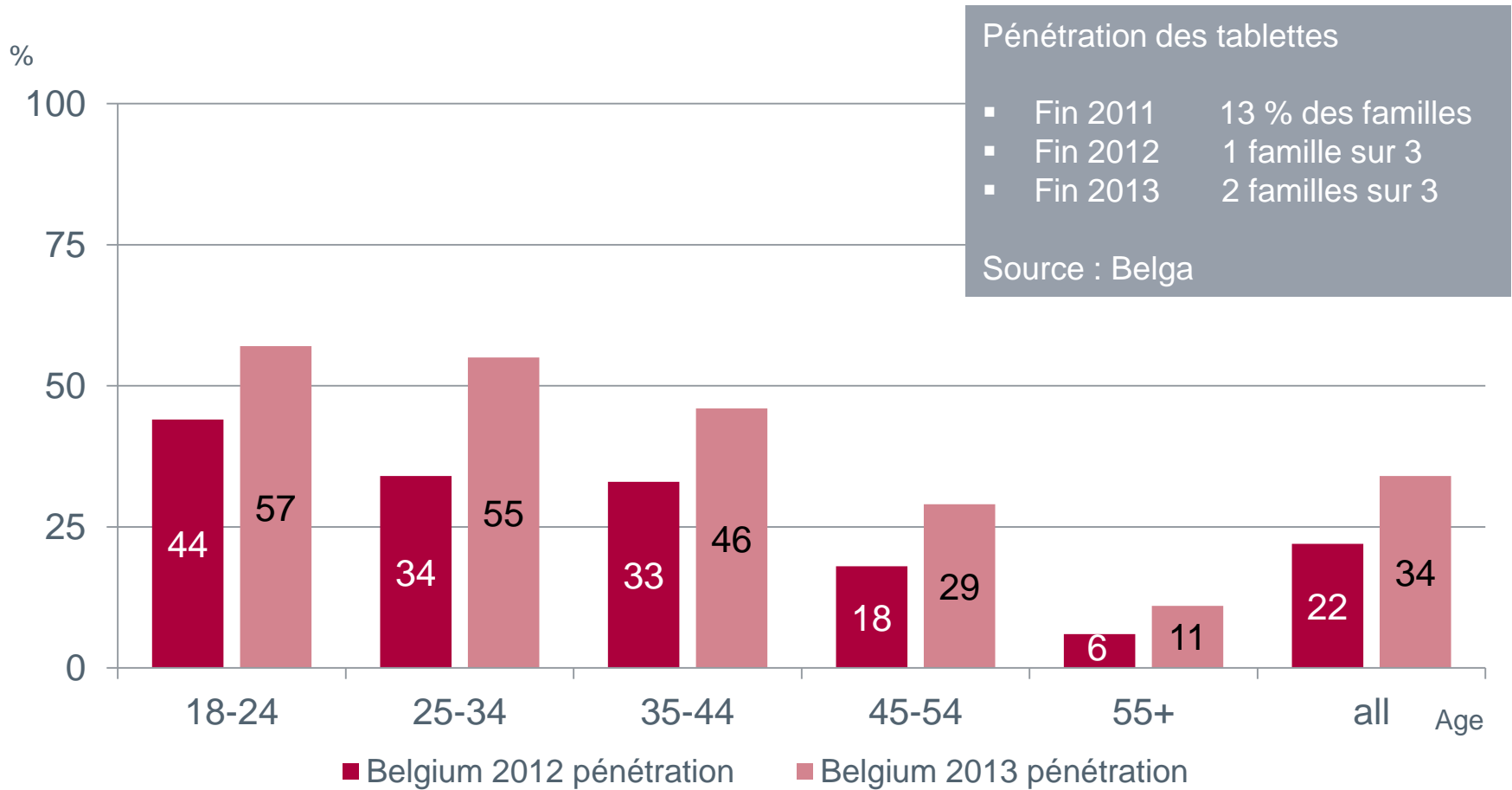
- Croissance importante du numérique mais importance égale des conseils personnalisés
- Belfius Pulse Start



**Contexte banque de détail**

# La Belgique devient toujours plus mobile

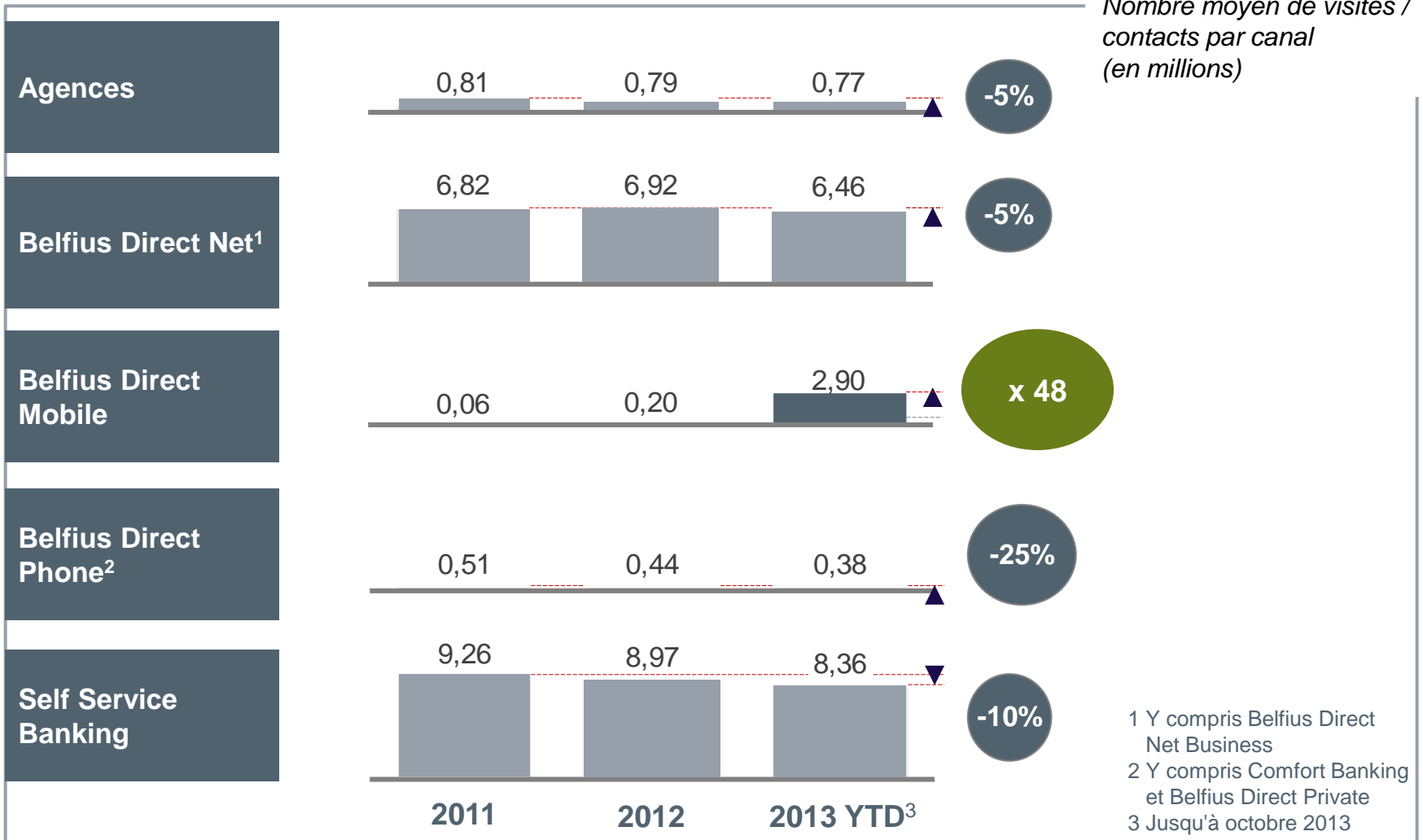
## Smartphone pénétration



Base: population totale

# Evolution de l'utilisation des canaux

Les clients Belfius continuent à utiliser des canaux multiples, mais avec une forte évolution en matière d'appareils mobiles



Source: Belfius

Base: population totale

# L'offre en ligne, mobile et / ou gratuite du marché est importante







# Mobile @ Belfius

# Offre mobile actuelle



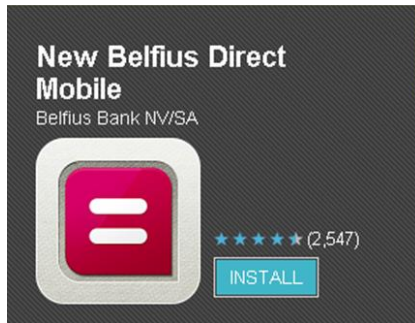
*Plus de 10.000 appréciations*



- Applications très appréciées
- « Swiss Knife » : des outils bancaires utiles au quotidien
- Interface intuitive, design moderne, utilisation simple et efficace, pratique, etc.
- Compatible iOS et Android.



# Tendance croissante du Mobile Banking



**295.000**  
téléchargements

Belfius Direct Mobile (smartphone)



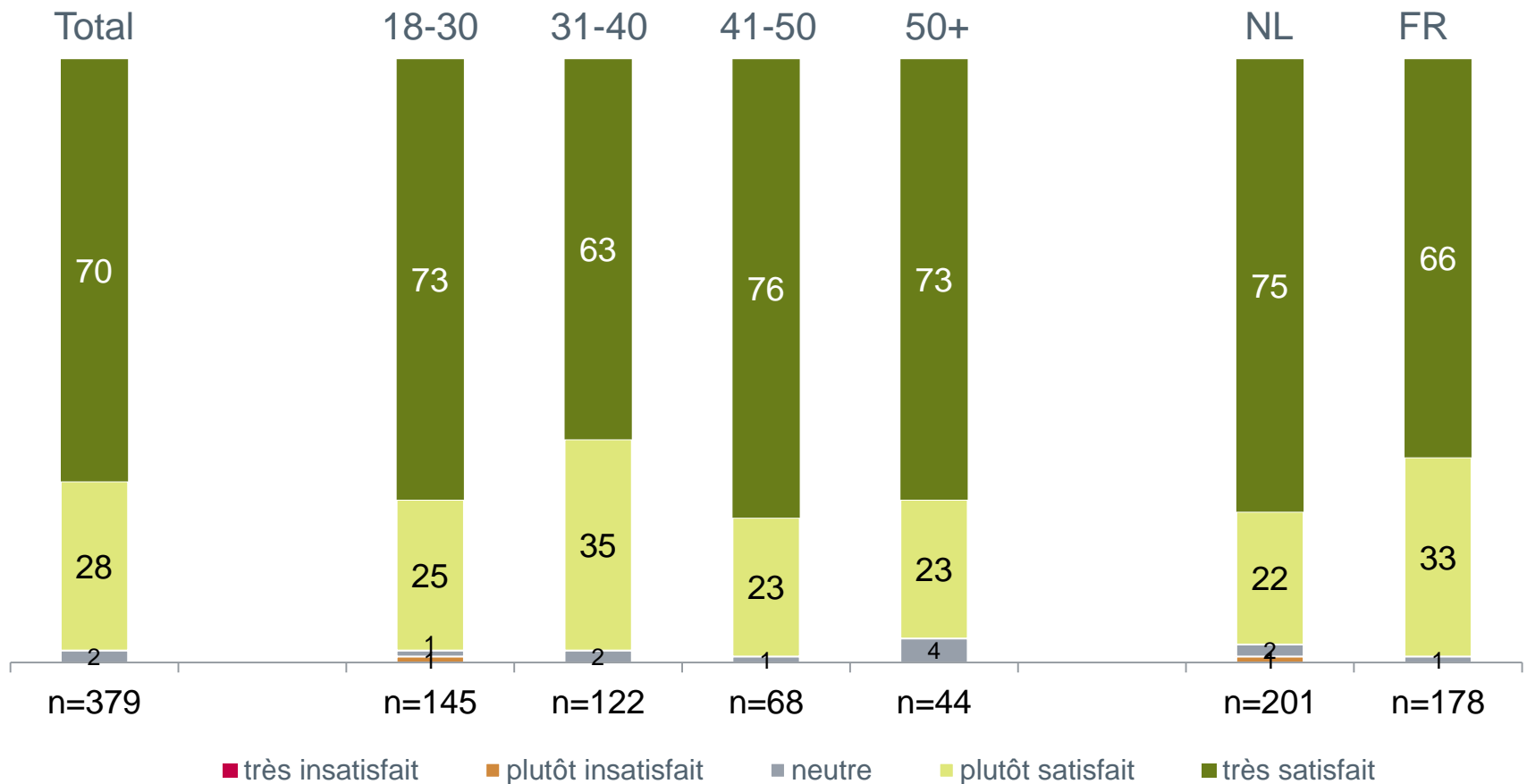
**86.000**  
téléchargements

Belfius Direct Tablet (tablette)

- 215.000 contrats - 150.000 utilisateurs actifs
- Utilisateur actif: visites via mobile > 20 fois par mois
- Plus de 3.000.000 de sessions par mois

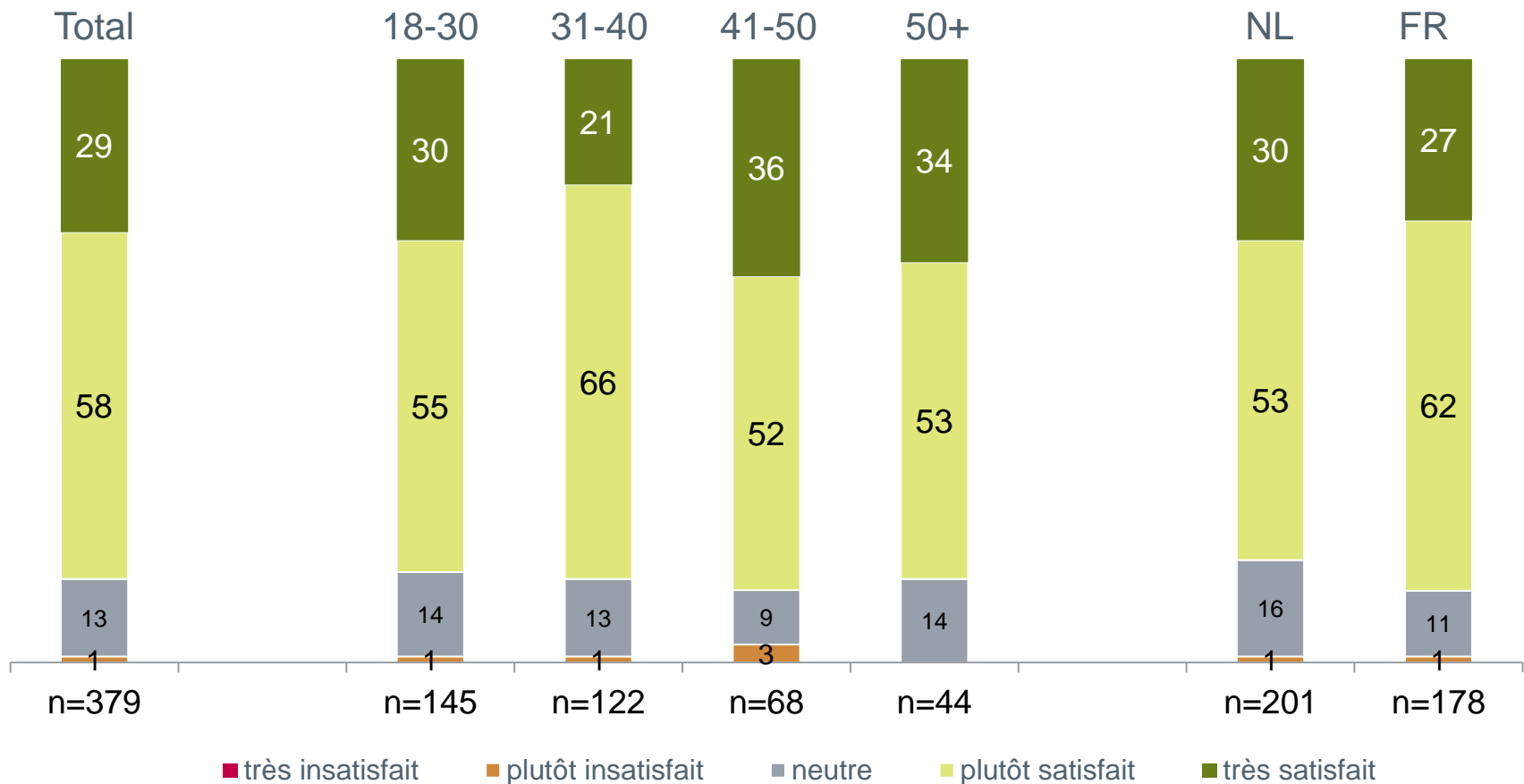
Source: Belfius, chiffres novembre 2013

# Très grande satisfaction pour Mobile Banking



Source : enquête auprès des utilisateurs de Mobile chez Belfius (juin/juillet 2013)

# Les utilisateurs de Mobile Banking sont également satisfaits de Belfius



Source: étude de marché IPSOS pour Belfius

## Utilisation des canaux par les clients de Belfius comme banque principale

Canal	Actifs*	
	%	# jours moyen
Agence	39	2,2
Self Service Banking	91	43,3
Belfius Direct Net	61	50,6
Belfius Direct Mobile	8	61,6

- Les clients actifs utilisent le canal au moins 1 jour par an
- Ex. : 39 % des clients de Belfius comme banque principale vont au moins 1 fois par an à l'agence soit en moyenne 2,2 jours par an.

# Groupement des clients en fonction du canal utilisé

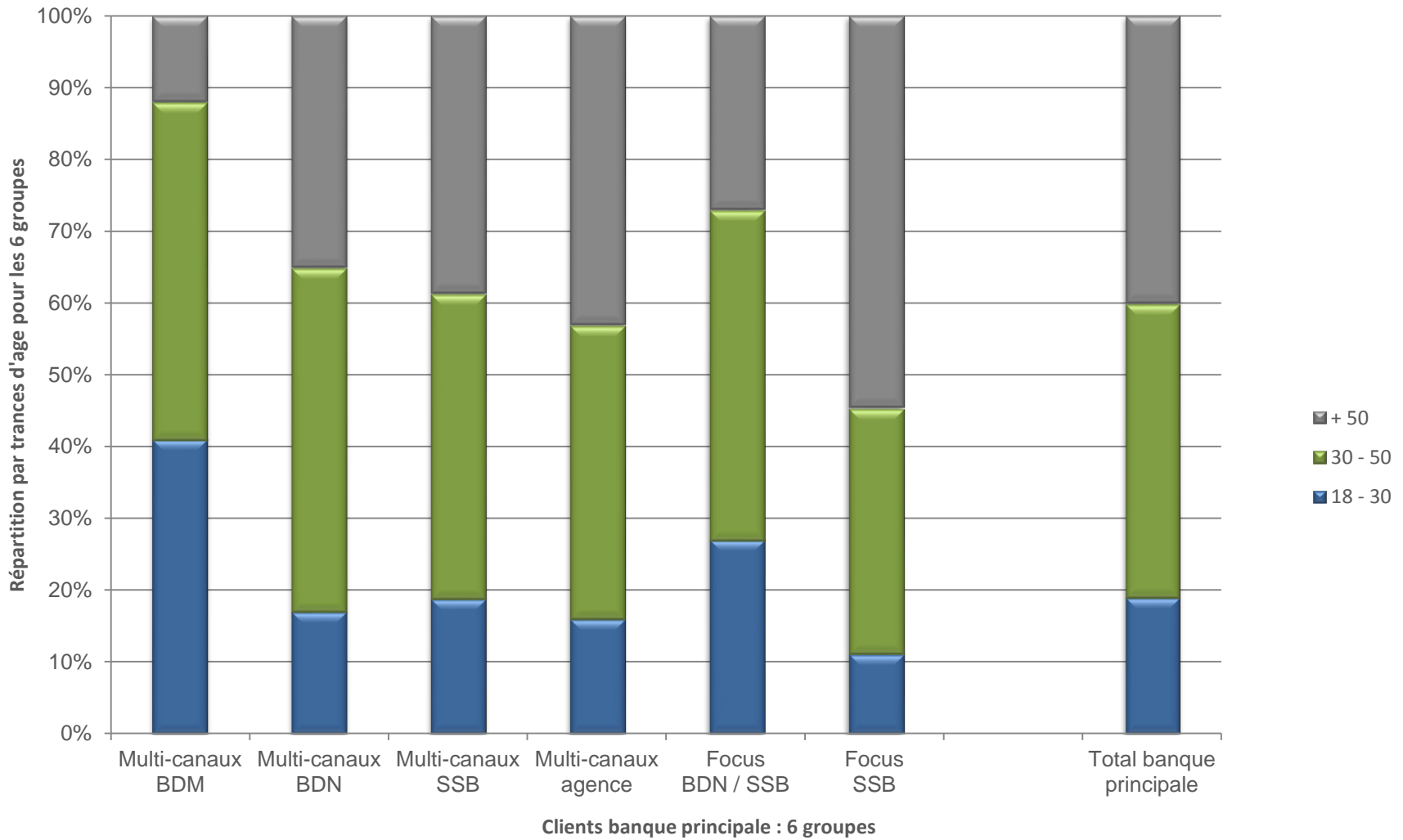
Nombre de jours moyen d'utilisation du canal par groupe

Nombre de jours moyen d'utilisation du canal					
	%	Agence	Self Service Banking	Belfius Direct Net	Belfius Direct Mobile
<b>BDM multicanaux</b>	7,9	1,07	29,08	45,28	<b>62,71</b>
<b>BDN multicanaux</b>	8,4	1,14	39,36	<b>138,15</b>	0,13
<b>SSB multicanaux</b>	10,8	0,52	<b>126,70</b>	9,09	0,04
<b>Agence multicanaux</b>	24,3	<b>2,44</b>	24,84	21,58	0,02
<b>Accent BDN/SSB</b>	20,1	0,04	25,52	45,61	0,00
<b>Accent SSB</b>	28,6	0,05	31,90	0,61	0,00
<b>Tous les clients banque principale</b>	<b>100</b>	<b>1,01</b>	<b>47,19</b>	<b>36,63</b>	<b>5,90</b>

- L'analyse définit 6 groupes de clients Belfius comme banque principale.
- Les clients Mobile représentent 8 % de nos clients banque principale et témoignent d'une utilisation multicanaux plus élevée que la moyenne.

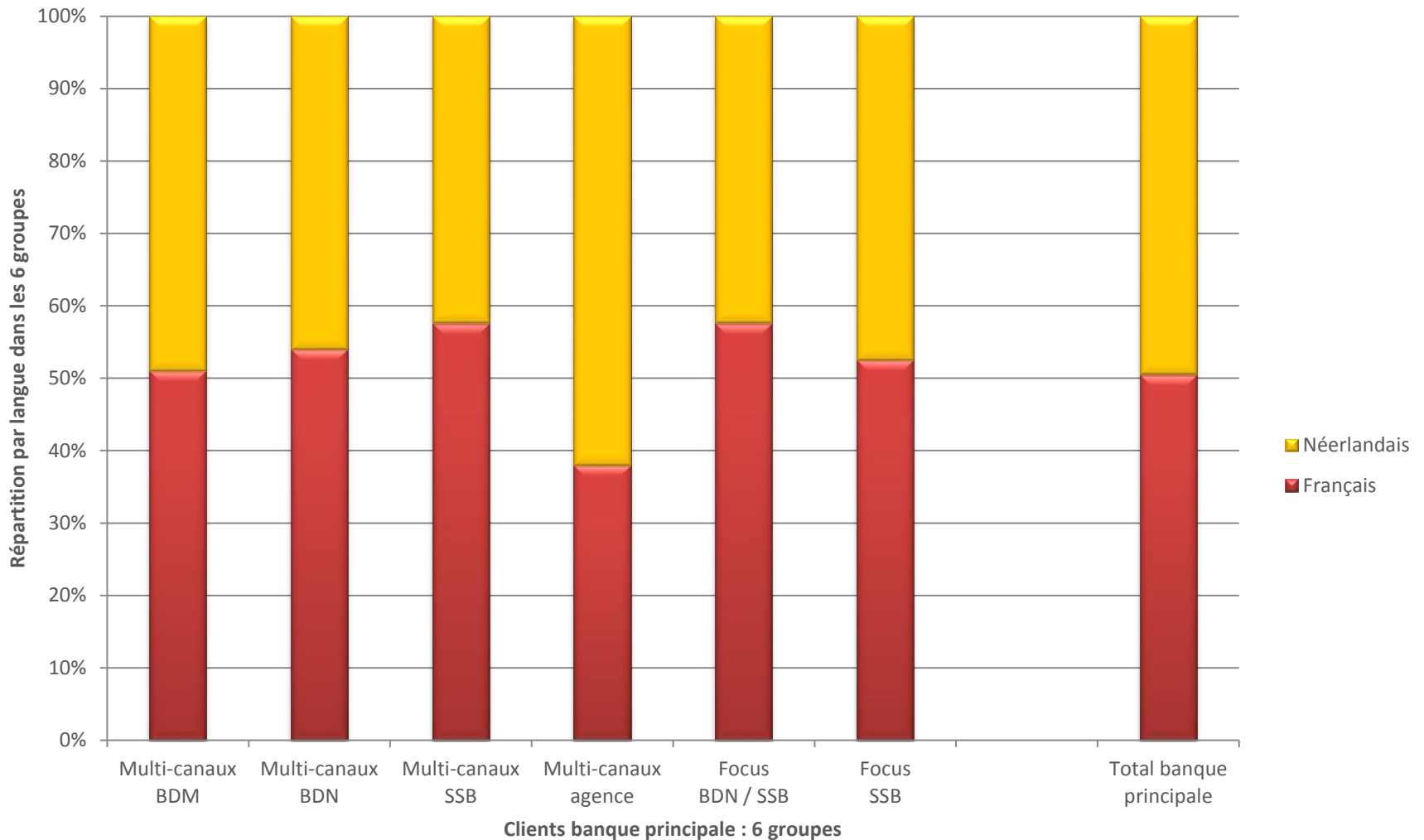


# Le groupe Mobile se compose de clients plus jeunes que la moyenne des clients banque principale



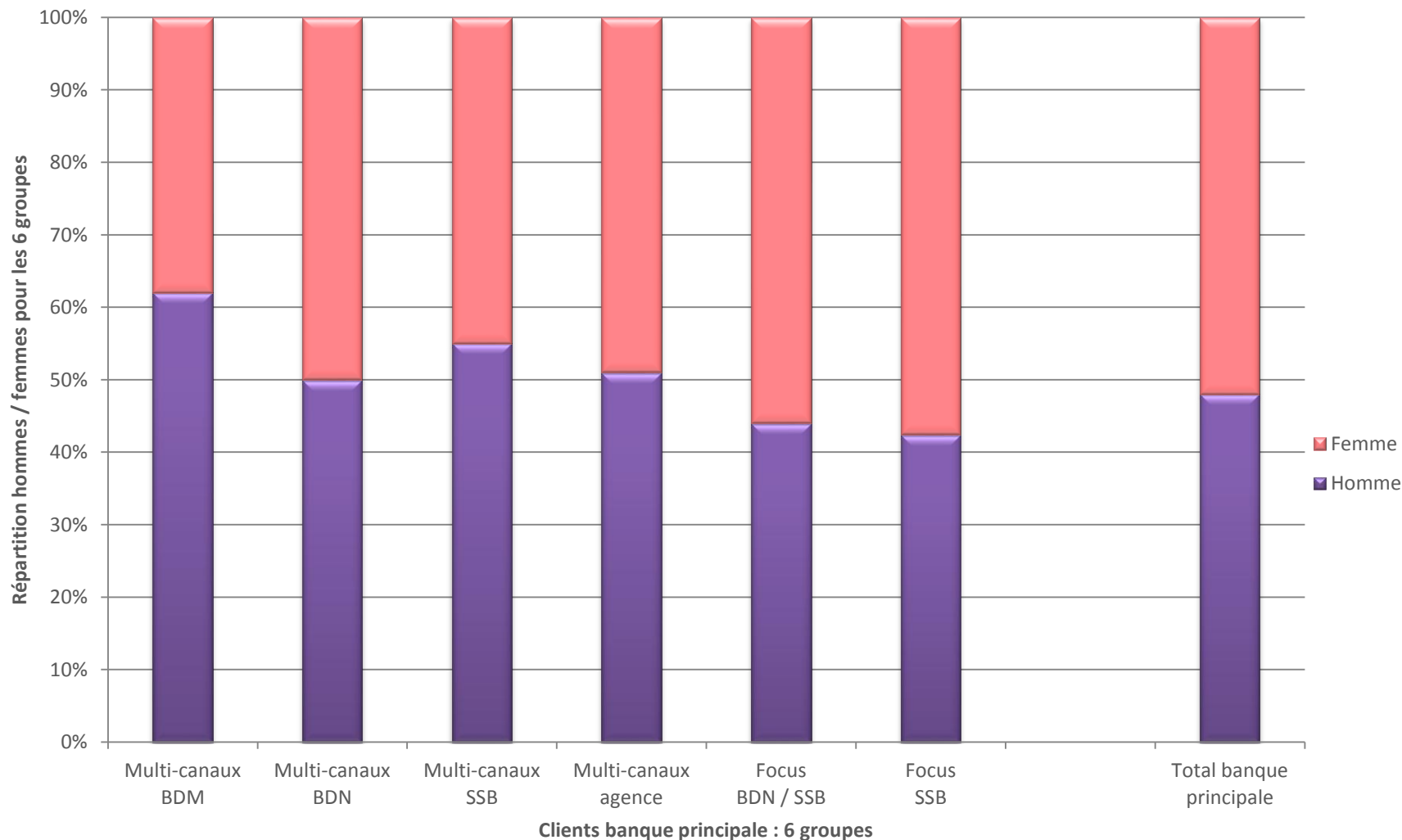
Analyse par cluster basée sur l'usage des canaux par des clients banque principale sur 1 an  
 Source : Data Mining Belfius

## Le groupe Mobile présente la même répartition linguistique que la moyenne des clients banque principale



Analyse par cluster basée sur l'usage des canaux par des clients banque principale sur 1 an  
Source : Data Mining Belfius

## Le groupe Mobile se compose de plus de clients masculins que la moyenne des clients banque principale



Analyse par cluster basée sur l'usage des canaux par des clients banque principale sur 1 an

Source : Data Mining Belfius



**Notre ambition :  
un modèle intégré**

## ■ L'étude de marché confirme

La banque mobile est devenue une évidence.  
Les banques qui ne proposent pas de solution mobile  
sont dépassées.

La proximité d'une agence physique reste importante.  
L'agence doit être disponible quand le client le  
souhaite.

Les clients attendent de la banque qu'elle les aide à  
réaliser leurs objectifs d'épargne, ce qui n'est pas  
assez le cas aujourd'hui.

Source: étude de marché Marescon pour Belfius



# Positionnement Belfius Pulse Start

## Le meilleur des deux mondes

Tous les avantages des opérations bancaires quotidiennes, où et quand on veut grâce à nos applications mobiles de haute qualité - GRATUIT.

Conseils personnalisés grâce aux chargés de relations dans nos agences.



L' app ★★★★★  
Belfius Direct Mobile




L'app bancaire la plus appréciée  
par les utilisateurs

Appréciation sur App store et Google Play : 4,6/5





### Le package gratuit pour les opérations bancaires quotidiennes

-  1 compte à vue (avec 2 cartes de débit)
-  1 compte d'épargne +
-  1 compte d'épargne Internet
- ❖ Banque mobile avec l'application Belfius Direct Mobile et l'application Belfius Direct Tablet
- ❖ Gestion en ligne par le biais de la banque par Internet Belfius Direct Net
- ❖ Et conseils personnalisés à l'agence

## Belfius Pulse Start comme solution optimale

1

**Package complet** à € 0 pour transactions/épargne “day-by-day”  
Mobile (ou Internet) + le conseil personnalisé .

2

Les **mobile apps** les plus fortes du marché (meilleurs scores app stores) pour smartphone/tablette.

3

**Compte Epargne à CT** (réserve financière) + à **MT/LT** (épargner pour un but spécifique).

4

**Processus d'ouverture** très simple selon le choix du client :  
via les mobile apps / via Belfius Direct Net / via les agences.



## ANNEXES



# Belfius Direct Mobile





# Comptes et cartes



Robert Schuman

BE87 0633 0090 9694

Solde

**1.664,54** EUR

Disponible

3.626,51 EUR

Consulter les transactions



# Comptes et cartes



Compte à vue

Total : **1.794,08** EUR

COMPTE CLASSIC

Robert Schuman

BE87 0633 0090 9694

Solde

**1.664,54** EUR

Disponible

3.626,51 EUR

COMPTE BLUE

SCHUMAN-SIMPSON

BE74 0633 0156 0507

Solde

**129,54** EUR

Disponible

129,54 EUR

Comptes d'épargne

Total : **28.209,55** EUR

COMPTE D'EPARGNE

Robert Schuman

BE07 0838 1546 5966

Solde

**28.209,55** EUR

Carte de crédit



MASTERCARD RED

Dépensé

**-780,63** EUR

08:58

## Contact

Carte perdue / volée? +32 70 34 43 44

Phone Banking +32 2 222 71 00

Questions générales +32 2 222 12 01

Questions concernant la banque mobile +32 2 222 82 50

Belfius Assistance +32 2 762 77 00

Formulaire de contact

Belfius sur Facebook

Belfius sur Twitter

09:04

## Agences

08:58

## Agences

- BRUXELLES PACHECO** 140 m  
Boulevard Pacheco 44  
1000 Bruxelles
- BRUXELLES ROGIER TOWER** 500 m  
Rue Du Progres 42  
1210 Bruxelles
- BRUXELLES ARENBERG** 620 m  
Rue De L'ecuyer 46  
1000 Bruxelles
- SAINT-JOSSE-TEN-NOODE** 910 m  
Chaussee De Louvain 95  
1210 Bruxelles



# Belfius Direct Tablet



## Mon aperçu

Modifier

## Nouvelles


Choisissez un compte à ajouter à votre fil d'actualité

Choisir un compte


16 DÉCEMBRE 2013

 Belfius participe au financement du projet Northwind

12 DÉCEMBRE 2013

 Municipale 2012: mandat marqué par la crise

04 DÉCEMBRE 2013

 Belfius montre une partie de la collection d'art à Poperinge



Robert Schuman  
BE87 0633 0090 9694



## COMPTE À VUE



COMPTE CLASSIC  
Robert Schuman  
BE87 0633 0090 9694  
1.664,54 EUR



COMPTE BLUE  
SCHUMAN-SIMPSON  
BE74 0633 0156 0507  
129,54 EUR

## COMPTES D'ÉPARGNE



COMPTE D'ÉPARGNE  
Robert Schuman  
BE07 0838 1546 5966  
28.209,55 EUR

## CARTE DE CRÉDIT



MASTERCARD RED  
Robert Schuman  
5398 0060 0200 0308  
-780,63 EUR




MASTERCARD WHITE PREPAID  
Robert Schuman  
5545 0000 0000 0000  
50,00 EUR



SCHUMAN-SIMPSON  
BE74 0633 0156 0507

## TRANSACTIONS À SUIVRE

Aucune transaction n'a été retrouvée.



Je vais au marché et j'achète...

Belfius Assistance : destination vacances !



Robert Schuman  
BE87 0633 0090 9694



EUR

Solde  
**1.664,54** EUR  
Disponible  
3.626,51 EUR

12 décembre 2013

**-150,00**

Votre rechargement

11 décembre 2013

**-51,01**

Belgacom  
BE30 0910 1293 8011  
056/4228/57643

Gilles  
BE51 0633 0091 6162  
Remboursement resto

**+15,80**

07 décembre 2013

**-500,00**

SCHUMAN-SIMPSON  
BE74 0633 0156 0507

27 novembre 2013



Historique

Graphique

Annuler

## Résumé

Donneur d'ordre

**Robert Schuman**

Compte à vue

BE87 0633 0090 9694

Modifier

Bénéficiaire

**Belgacom**

BE30 0910 1293 8011

Rue Albert II 56

1000 Bruxelles

Modifier

Montant

**51,01 EUR**

Modifier

Date mémo

**17/12/2013**

Modifier

Communication

**056/4228/57643**

Modifier

Confirmer

Date mémo (facultatif)

17/12/2013

De



COMPTE CLASSÉ

Robert Schuman

BE87 0633 0090 9694

1.664,54 EUR

Communication (facultatif)

01 EUR



Autre compte



93 8011

56

Bruxelles

Structurée

## Concept d'agence ouverte - Zone 1

Zone ATM (Cash et Cashless), accessibles tous les jours 6/24 h



### Automates recycleurs en libre-service

- Retraits (en ligne, tous les montants et tous les billets)
- Dépôts (en ligne, tous les montants et tous les billets)
- Extraits, solde, etc.



### Automates de retrait uniquement

- Retraits (billets de 10, 20, 50 euros)
- Transferts, extraits, solde, etc.



### Automates Cashless

- Virements, extraits, solde, etc.
- Pas d'opération en espèces



### Eléments de communication

- Panneau publicitaire
- Panneau de communication numérique

## Concept d'agence ouverte - Zone 2

### Zone d'informations et de services avec des points d'information et de services

Informations & services : ouvert pendant les heures de bureau avec du personnel généraliste, guichet sécurisé dans 192 agences phares pour les clients d'affaires ayant des besoins de dépôt d'espèces spécifiques



#### ■ Points d'information

- Transactions courtes (< 10'), côte à côte
- Entièrement équipés (petit client - imprimante - Xenta - téléphone)
- Ouvert



#### ■ Points de services

- Transactions plus longues (de 10' à 30')
- Plus de discrétion, côte à côte
- Entièrement équipés (Thin client - imprimante - Xenta - téléphone)
- Semi-ouverts : compromis entre transparence et discrétion



#### ■ Éléments de communication

- Panneau publicitaire
- Panneau de communication numérique



## Concept d'agence ouverte - Zone 3

Zone de conseil avec bureaux privés - 75 % de l'espace des agences



### Zone 3 - Conseils

- Bureaux privés : sur rendez-vous
- Gestionnaires de comptes et spécialistes
- Ambiance : salon, machine à café, éléments de communication limités
- Combinaison de discrétion et de transparence
  - Principe côte à côte
  - Non personnalisé

## 2012 - Développement de l'agence ouverte locale : Personnalisation de l'agence ouverte pour les agences plus petites

Zone d'informations & services : ouverte pendant les heures de bureau, avec 1 généraliste, les points d'informations et de services ou OBC sont remplacés par un point d'informations et de services.



- Comptoir où le client reste debout
  - Salutations
  - Transactions courtes (< 10')

- Bureau où le client s'assied
  - Transactions plus longues (de 10' à 30')
  - Côte à côte



- Les éléments de communication de l'OBC sont conservés
  - Panneau publicitaire
  - Panneaux de communication numérique