

Bruxelles, 20 octobre 2014

## **La satisfaction des clients au centre de la stratégie de Belfius**

### **95% de clients satisfaits, on se donne à 100% pour y arriver**

“95 % de clients satisfaits, on se donne à 100 % pour y arriver”. Tel est le slogan de la nouvelle campagne que Belfius lance à partir de demain, après une action initiale de teasing. Bien plus que d'un slogan, il en va de l'essence même de la stratégie de notre entreprise dont les résultats seront mesurés chaque année auprès de 400.000 clients. C'est ainsi que Belfius veut et va se différencier, en paroles et en actes. C'est un engagement que prennent Belfius et ses collaborateurs vis-à-vis de leurs clients et de la société.

#### **La satisfaction des clients est au centre de la stratégie de notre entreprise**

La satisfaction des clients est déterminante pour accroître la fidélité, le taux d'équipement et le nombre de clients actifs. Elle contribue à la santé financière de l'entreprise et constitue dès lors l'essence même de la stratégie de Belfius.

Nous sommes convaincus que c'est en étant à l'écoute de nos clients que nous pourrons nous améliorer. Nous le ferons au travers d'enquêtes de satisfaction réalisées auprès de 400.000 clients chaque année, d'autres types d'enquêtes effectuées lors de moments clés et en intégrant le feed-back reçu de nos clients grâce au dialogue permanent que nous entretenons avec eux dans le réseau de vente et par le biais des canaux à distance.

La satisfaction des clients est au cœur de notre nouvelle culture d'entreprise. Pour chaque collaborateur, l'objectif est clair : satisfaire 95 % de nos clients actifs d'ici 2016. Cela signifie d'emblée que l'offre de produits et services de Belfius, notre organisation interne, l'efficacité opérationnelle et les investissements seront focalisés sur leur valeur ajoutée pour le client.

#### **La satisfaction : le cœur du nouveau positionnement de notre marque**

De même, le nouveau positionnement de notre marque se base sur ce que les clients attendent de nous et sur ce qui nous différencie des autres.

Belfius a un ADN unique. D'abord, parce que Belfius est, bien plus qu'on ne le pense, présente dans la vie quotidienne de chacun d'entre nous. Grâce à notre leadership historique dans le secteur public et social et aux projets sociétaux que nous contribuons à financer chaque jour. Ensuite, grâce à notre spécificité en tant que bancassureur de proximité à 100 % belge, qui allie un vaste réseau d'agences offrant du conseil personnalisé avec une offre numérique et mobile solide.

Nous savons, grâce aux études de marché, que les clients attendent de Belfius qu'elle ait tiré les leçons de la crise et qu'elle place le client au centre de ses préoccupations. Et nous nous y engageons aujourd'hui.

“95 % de clients satisfaits, on se donne à 100 % pour y arriver” est dès lors le cœur du nouveau positionnement de notre marque. Ce n'est pas qu'un slogan. “On se donne à 100 %”, cela traduit l'engagement clair de placer la satisfaction des clients au centre de nos préoccupations, non seulement dans ce que nous disons, mais surtout dans ce que nous faisons. “95 % de clients satisfaits », il s'agit d'une donnée légèrement polarisante mais mesurable, sur laquelle nous allons communiquer en toute transparence.

C'est cela aussi la nouvelle culture bancaire qu'entend prôner Belfius.

**Contacts presse**

[press@belfius.be](mailto:press@belfius.be)  
+ 32 2 222 02 58