

Bruxelles, le 17 décembre 2015

## **Belfius conclut quatre partenariats stratégiques pour développer la banque de demain**

**Belfius Banque a signé un accord de partenariat avec 4 entreprises technologiques belges de premier plan : NGData, Inventive Designers, Proximus et Eggsplore. Le but : offrir un service et des conseils encore plus personnalisés, grâce à une approche « Omnichannel - Mobile first », partant du profil unique de chaque client et reposant notamment sur des outils numériques toujours plus performants.**

En 2015, le mobile banking n'a cessé de se développer, permettant aux clients de Belfius d'effectuer un éventail toujours plus large d'opérations à tout moment et en tout lieu, et même, depuis peu, d'accéder à leur banque via leur smartphone en se connectant grâce à leur empreinte digitale. Une évolution qui n'est que la partie visible d'une transformation plus fondamentale du métier de banquier, avec la volonté de proposer demain des offres réellement personnalisées, en fonction des besoins et des habitudes de chaque client, dans un environnement de plus en plus 'zéro papier' et avec, à chaque fois, le même accueil, la même expérience, que ce soit en agence, via mobile, sur PC ou encore, lors d'un contact téléphonique ou sur les réseaux sociaux.

Les accords de partenariat signés avec **NGData, Inventive Designers, Proximus et Eggsplore** visent à développer une **approche « Omnichannel – Mobile First » réellement intégrée, où l'« expérience client », occupera une place centrale** dans la chaîne des interactions « end-to-end », du premier contact jusqu'à l'achat d'un produit, un service ou un conseil personnalisé en fonction de son profil spécifique, de sa situation et de ses besoins. Avec à chaque fois la **même « expérience », quel que soit le moment, le lieu ou le canal utilisé.**

## **NGData**

NGDATA est une entreprise belge de premier plan, en forte croissance, qui excelle dans la technologie de la nouvelle génération en matière de renseignements sur la clientèle (*customer intelligence*). En appui à la stratégie Retail & Commercial Banking, NGDATA propose une solution de gestion de « l'expérience » du client, qui permet à Belfius de maximaliser la valeur des relations avec la clientèle par le biais de la création et de la maintenance de profils de clients individuels. Il en résulte un ciblage très efficace, ainsi que des expériences et des interactions plus personnelles avec les clients. L'objectif d'une telle solution est de soumettre des offres plus ciblées et plus personnalisées aux clients et ainsi d'améliorer considérablement l'expérience utilisateur.

## **Proximus**

Proximus et Belfius, deux entreprises de premier plan sur le marché belge, entendent toutes deux des opportunités innovantes sur le marché numérique et mobile. Grâce à ce partenariat, ces sociétés s'attelleront à l'amélioration de la connectivité des agences et des services centraux de Belfius en recourant à la prometteuse technologie fondée sur la fibre de verre. Cette évolution permettra d'améliorer considérablement la productivité et l'accessibilité.

Par ailleurs, dans le prolongement du partenariat stratégique actuel - Publink - un écosystème constitué des principaux acteurs du marché et articulé sur les « villes intelligentes » (*Smart Cities*) sera créé. En outre, ces deux entreprises collaboreront étroitement dans d'autres domaines sur les questions d'innovation et des nouvelles technologies afin de pouvoir mettre un certain nombre de projets stratégiques à la disposition du client le plus rapidement possible.

## **Scriptura Engage**

Mise au point par l'entreprise anversoise Inventive Designers, Scriptura Engage est une plate-forme permettant aux entreprises de mieux communiquer avec leurs clients et ainsi, de renforcer leur fidélisation. Grâce à ce partenariat, la communication et les campagnes numériques de Belfius pourront être ciblées de la manière la plus optimale et personnalisée, en fonction des préférences de chaque client. Initiée en 2005 déjà, la collaboration entre Inventive Designers et Belfius se poursuivra à travers un partenariat qui permettra à Belfius de s'adapter en permanence à l'évolution ultérieure de son marché.

## **Eggsplore**

Belfius a signé un contrat qui en fait l'un des partenaires fondateurs d'Eggsplore, la toute récente communauté FinTech. L'objectif d'Eggsplore est de bâtir un écosystème FinTech européen d'avant-garde, où les connaissances, les expériences, les innovations et la technologie pourraient être partagées. Elle s'est donnée pour mission de fournir un appui actif et des possibilités de mise en réseau aux entreprises FinTech et à d'autres entités actives dans le secteur. L'échange de

connaissances et d'expérience, ainsi que la transformation d'idées en projets rentables feront d'Eggsplore un point de rencontre central pour les innovateurs, les investisseurs et les partenaires.

Eggsplore n'est ni un accélérateur, ni un fonds d'investissement ; son objectif est de connecter les accélérateurs et les investisseurs au sein d'un écosystème actif, qui disposera également d'un hub avec un espace de bureau pour start-ups.

En tant que partenaire structurel d'Eggsplore, Belfius sera étroitement impliquée dans la mission essentielle dévolue à cette plate-forme et assurera la direction des programmes stratégiques de la communauté. Enfin, Geert Van Mol, Chief Digital Officer, siègera au sein du Governing Board d'Eggsplore au nom de Belfius.

### **Une opportunité historique**

Afin de conserver et d'asseoir sa position concurrentielle, Belfius entend clairement continuer à investir de façon soutenue dans le développement de ses outils numériques au cours des prochaines années. Ces quatre partenariats permettront à Belfius de revendiquer une place dans l'écosystème de ses clients, grâce à la mise en œuvre d'une structure de veille qui suivra en permanence les réactions des clients, les nouvelles tendances et innovations. Le but étant répondre rapidement et de façon souple à ces évolutions en fonction de leur intérêt pour ses clients.

La technologie de nouvelle génération permettra de proposer à terme à chaque client des communications et des campagnes inbound et outbound, pertinentes et personnalisées en fonction de son profil et de sa situation spécifique. La suite du processus se déroulera, end-to-end et « paperless », la validation des contrats *en temps réel* passant par une signature biométrique.

Le digital offre une opportunité historique pour le client, mais tout autant pour la banque qui pourra ainsi développer de nouvelles gammes de produits et de services à valeur ajoutée pour ses clients, et gagner en efficacité opérationnelle en automatisant ses services.

C'est grâce à un tel business model différencié omnichannel et intégrant le numérique que Belfius entend rester encore longtemps un moteur incontournable de l'économie belge.

## Les Belfius mobile banking apps en quelques mots

- ✓ 560 000 utilisateurs actifs
- ✓ Plus de 1 250 000 téléchargements, 1500 nouveaux téléchargements chaque jour
- ✓ 12,6 millions de sessions par mois
- ✓ 2 707 296 virements par mois
- ✓ 250 000 paiements via code QR
- ✓ Plus de 24 connexions par mois en moyenne
- ✓ Le degré de satisfaction le plus élevé (4,6/5)
- ✓ Et toujours plus de fonctionnalités : outre la connexion via l’empreinte digitale, citons notamment, depuis le 5 novembre, la possibilité de lire les messages de Belfius ou encore d’ouvrir une épargne-pension et de gérer celle-ci directement sur smartphone ou tablette, le localisateur de distributeurs de billets et l’activation de cartes de débit et de crédit en Belgique comme à l’étranger (uniquement sur smartphone).

**En savoir plus sur l’offre de mobile banking apps de Belfius Banque ? [Belfius.be/apps](https://www.belfius.be/apps)**

### Contacts Presse

Ulrike Pommee

ulrike.pommee@belfius.be / press@belfius.be

02 222 02 57

[www.belfius.com](https://www.belfius.com)