

Bruxelles, le 24 juin 2016

## **Belfius: leader dans le mobile banking aujourd'hui, LA référence dans le numérique en 2020**

Chaque jour, plus 1.000 nouveaux adeptes viennent grossir les rangs des utilisateurs des applications mobiles de Belfius. L'explication de ce succès? Leur facilité, leur convivialité et l'éventail le plus large de fonctionnalités sur le marché belge. Car pour Belfius, l'innovation technologique est avant tout une opportunité unique de se rapprocher davantage encore de ses clients pour leur offrir ce qui se fait de mieux en termes d'expérience et de satisfaction. C'est pourquoi Belfius a fait du « mobile » son premier canal de distribution. Belfius est déjà aujourd'hui le numéro 1 incontesté dans le mobile banking en Belgique et met tout en œuvre pour devenir LA référence dans le numérique en 2020. Et elle entend bien le faire savoir à travers une nouvelle campagne de communication. A voir, à lire, à découvrir à partir de ce samedi 25 juin.

Fin 2016, les utilisateurs des applications mobiles de Belfius seront plus de 850.000. Belfius compte ainsi parmi les banques qui enregistrent la plus forte croissance au monde dans le domaine du numérique et fait figure de précurseur incontesté dans le mobile banking sur le marché belge. S'inspirant notamment de l'expérience d'acteurs de premier plan tels que Facebook, Google ou YouTube, Belfius suit de très près les dernières innovations technologiques, avec un seul objectif: développer et offrir les solutions et les services qu'attendent ses clients dans un monde de plus en plus mobile.

Se connecter et contrôler son solde en une fraction de seconde, consulter et gérer ses investissements, souscrire une assurance voyage, modifier les limites de sa carte de crédit, payer de toutes les manières possibles,...: chaque mois ou presque les applications mobiles de Belfius s'enrichissent de nouvelles fonctionnalités ou d'améliorations visant à rencontrer toujours mieux les attentes des clients, en fonction de leurs besoins, leurs préférences, leurs habitudes et leur feedback.

### **« Omnichannel » et « mobile first », pour être toujours plus proche de ses clients**

Dans cet univers numérique, les collaborateurs de Belfius en agence continuent à jouer un rôle crucial. A chaque moment clé, leurs connaissances et leur expérience offrent aux clients une valeur ajoutée incontestable. L'expertise de ses collaborateurs en agence, Belfius entend encore l'exploiter davantage à l'avenir, afin que ses clients soient toujours assurés de bénéficier du meilleur service, de la même expérience unique et forte, quel que soit le canal utilisé – numérique ou physique.

Proactivité, transparence, efficacité, mais aussi empathie et service personnalisé sont devenus les maîtres mots de la relation bancaire selon Belfius. Grâce à l'analyse des données de ses 25 millions de contacts numériques mensuels, Belfius souhaite en effet pouvoir proposer à ses clients les produits, services et conseils personnalisés les plus pertinents, au bon moment, via le bon canal, et dans le respect de leur vie privée.

## La satisfaction instantanée devient la norme

En particulier pour toutes les opérations courantes, les clients attendent de plus de plus de leur banque un service non seulement de qualité mais en temps réel. C'est pourquoi Belfius investit en permanence dans ses applications mobiles et ses process internes afin d'être en mesure de proposer demain, pour l'ensemble de ses produits de base, ce service de qualité en temps réel, sans papier et totalement sécurisé, directement sur tablette ou smartphone.

Déjà aujourd'hui, une bonne partie de ces fonctionnalités existent. C'est pour encore mieux les faire connaître et inviter chacun à découvrir ses apps et surtout à les tester que Belfius lance dès demain, 25 juin 2016, une vaste campagne de communication.

Cette campagne se déclinera à la fois en presse papier, sur le web (notamment billboards et film strips, vidéos interactives, banners, médias sociaux) et via des panneaux d'affichage à divers endroits stratégiques. Dans l'usage des médias, Belfius a également tenu à innover en intégrant différents types de formats innovants et en mettant un accent important sur les formats vidéo.

### ***Coming soon, à découvrir mi-juillet!***

A travers cette campagne, Belfius s'adresse en particulier aux jeunes. Les 20-30 ans utilisent en effet massivement ses applications et se connectent en moyenne environ 30 fois par mois, soit plus ou moins tous les jours.

C'est pourquoi, pour leur faire découvrir de façon originale tous les avantages de ses apps, Belfius déclinera sa campagne spécifiquement à leur attention.

Des infos plus détaillées suivront bientôt à ce sujet

#### **Contact presse**

Ulrike Pommee

[ulrike.pommee@belfius.be](mailto:ulrike.pommee@belfius.be) / [press@belfius.be](mailto:press@belfius.be)

02 222 02 57

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

