

Bruxelles, le 5 octobre 2017

Belfius a franchi le cap du million de clients utilisant le Mobile Banking de façon active et régulière

+ 33% en un an ... et la révolution digitale est loin d'être terminée

Belfius vient de franchir, avec un mois d'avance par rapport aux prévisions – et en moins de 6 ans, le cap symbolique du million de clients utilisant ses apps de façon active et régulière. Ceci est avant tout le résultat de sa stratégie « Mobile First – Omnichannel » combinant le conseil personnalisé en agence ou via Belfius Connect et le meilleur des innovations digitales, de manière à répondre toujours mieux aux questions et besoins de ses clients et à l'évolution de leurs attentes.

222 millions d'interactions bancaires via smartphone ou tablette au cours des 12 derniers mois (soit 5 fois plus que pour l'internet banking), 100.000 nouveaux utilisateurs de l'app Belfius Mobile depuis le mois d'avril, 3.800.000 paiements par code QR (+440% depuis novembre 2014) et déjà plus 60 000 activations du paiement mobile sans contact (NFC), 26 connexions par mois (en moyenne) via smartphone et un taux de satisfaction dépassant les 99% ... Pour 1 000 312 clients Belfius, le mobile banking est aujourd'hui incontestablement LE principal canal pour effectuer ses opérations bancaires.

Cartes et paiements, placements, crédits, assurances, ... l'éventail des fonctionnalités proposées via mobile n'a cessé de s'étoffer depuis le lancement de la toute première version de l'app en 2011. Consulter ses soldes ou effectuer un virement, suivre et gérer ses placements ou souscrire un contrat d'épargne-pension, activer sa carte de crédit depuis l'autre bout du monde ou adapter sa limite avant de monter dans l'avion, demander une simulation pour un crédit ou une assurance, souscrire une assistance au moment de boucler ses valises, payer en ligne ou à la caisse du magasin, localiser le distributeur de billet le plus proche et même devenir client et ouvrir son premier compte à vue, en moins de 5 minutes, grâce à une photo de la carte d'identité électronique et une signature sur l'écran du smartphone.... Désormais chez Belfius, tout - ou presque - est déjà possible via Mobile Banking et l'objectif est clairement de pouvoir offrir, d'ici 2020, un service de première qualité, en temps réel, sans papier et totalement sécurisé, sur tablette ou smartphone, pour l'ensemble des produits bancaires et d'assurance de base.

La satisfaction immédiate devient la norme

Toujours (ou quasiment) à portée de main, le smartphone a fondamentalement transformé notre vie quotidienne et notamment nos habitudes bancaires. Dans un monde de plus en plus mobile, les clients attendent dorénavant de leur banque qu'elle soit accessible partout et à tout moment, pour les conseiller et répondre à leurs questions.

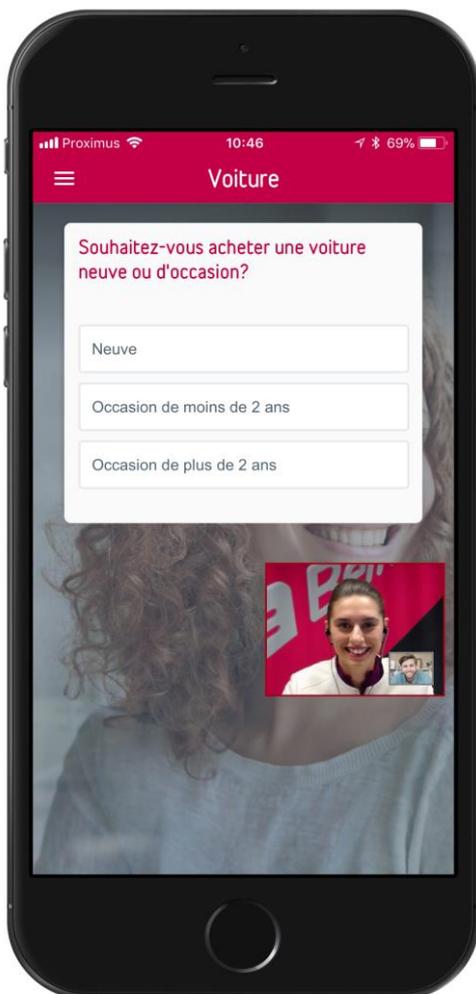
C'est pourquoi Belfius investit en permanence dans ses apps et ses processus internes. Ainsi, depuis quelques jours, les clients de Belfius peuvent contacter et s'entretenir en direct avec des spécialistes dans différents domaines (prêts auto, cartes bancaires, crédits hypothécaires, assurances,...) via un système de Vidéo Chat.

La robotique et l'Intelligence Artificielle au service du client

Outre, ce système de Vidéo Chat – actuellement avec Belfius Connect (le canal direct de vente et de conseil de Belfius) et d'ici quelques mois aussi avec des spécialistes en agence --, un 'robot conversationnel' (ou 'Chatbot') viendra également s'ajouter prochainement aux différents canaux disponibles pour obtenir des informations et poser des questions (visite en agence, mail sécurisé, téléphone, chat et Vidéo Chat)

Cet assistant virtuel faisant appel à l'intelligence artificielle (IA) est actuellement en phase de test et d'écologie pour le domaine des cartes de crédit. Il permettra d'ici la fin de l'année, de répondre, 7 jours sur 7, 24h/24, aux questions les plus fréquentes que les clients se posent en la matière et sera dans un premier temps uniquement accessible via Facebook Messenger.

Comme pour le Vidéo Chat, l'objectif de Belfius est de pouvoir, grâce à ce chatbot, répondre encore plus rapidement aux questions de ses clients au moment même où ceux-ci en ont besoin. Le transfert vers un collaborateur est prévu pour les questions plus complexes.



Des clients de tout âge
utilisent Belfius Mobile



47%
53%



Le plus jeune **12 ans**
Le plus âgé **90 ans**

UTILISATEURS DE BELFIUS MOBILE

- > 26 connections/mois
- > 96% regardent leurs placements via Belfius Mobile
- > 90% font régulièrement un virement avec Belfius Mobile

1 CLIENT
SUR 5

change de banque pour
une meilleure
application bancaire
dont

1 CLIENT
SUR 3

chez les jeunes

Belfius Mobile,
MEILLEURE APP BANCAIRE
EN BELGIQUE.

Culture APP OF THE YEAR WINNER 2016
be commerce AWARDS 2017

99%
satisfaction

SCORES APPS

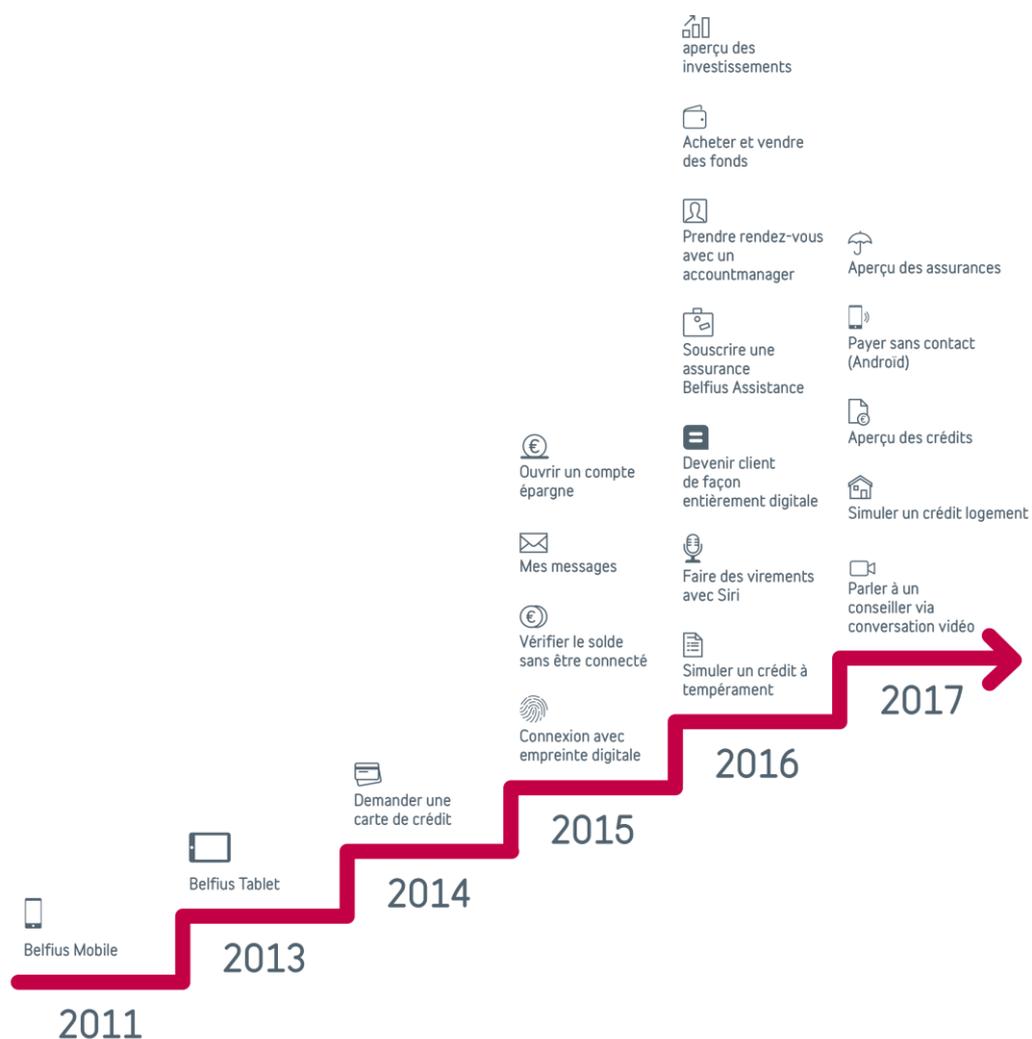


3 FONCTIONS LES PLUS UTILISÉES

- > consultation comptes et cartes
- > consultation historique
- > virements



Belfius Mobile en quelques dates



Contact presse

Ulrike Pommee

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

02 222 02 57

www.belfius.com

