

Bruxelles, le 28 mars 2018

Nouvelle innovation digitale majeure chez Belfius : le conseil en investissements digital - omnichannel pour tous

- **Digital sur smartphone, tablette, PC**
- **Accessible 7 jours sur 7, 24h/24,**
- **Entièrement personnalisé pour chaque client**
- **Soutien d'un conseiller à distance (via call, chat & vidéo) ou en agence**

Malgré les taux planchers, plus de 260 milliards d'euros dorment sur les comptes d'épargne en Belgique. Parmi les raisons invoquées : le manque de temps pour passer en agence discuter des alternatives possibles et l'absence de conseil personnalisé en la matière accessible à n'importe quel moment grâce aux canaux digitaux. C'est pour répondre à cette demande que Belfius lance le conseil en investissements 'digital - omnichannel', disponible 7 jours sur 7, 24h/24, via smartphone, tablette ou PC. Sur base de la situation financière spécifique du client, de sa stratégie, de son expérience, de ses connaissances et de ses attentes. Et avec le soutien, s'il le souhaite, d'un conseiller financier à distance, en un clic via chat, call ou vidéo. Belfius confirme ainsi son choix stratégique d'offrir à ses clients le même niveau de conseil personnalisé, que ce soit en agence ou via ses différents canaux digitaux.

Face aux taux actuels, de nombreux Belges aimeraient pouvoir bénéficier d'un rendement potentiellement supérieur sur (une partie de) leur épargne. Mais, faute de temps pour se rendre en agence, ils se résignent encore trop souvent à laisser leur épargne dormir sur leurs comptes plutôt que d'envisager d'autres produits de placement susceptibles de rencontrer davantage leurs besoins et leurs attentes. Selon plusieurs enquêtes auprès des clients de Belfius, l'une des principales raisons de ce paradoxe est l'absence d'un conseil personnalisé, disponible à tout moment via le canal de leur choix (smartphone, tablette, PC, téléphone, chat, vidéo chat ou agence).

Accessible où et quand le client le veut

C'est pour combler cette lacune que Belfius a développé le conseil en investissements 'Omnichannel', accessible 7 jours sur 7, 24h/24 grâce aux canaux digitaux. Ce nouveau service entend combiner le meilleur des deux mondes en permettant au client de recevoir sur son smartphone, sa tablette ou son PC un conseil d'investissement sur mesure, en fonction de son profil, de sa stratégie et de son portefeuille global, tout en lui donnant la possibilité, s'il le souhaite, d'en discuter plus en détail avec un conseiller financier, que ce soit dans son agence ou à distance via chat, téléphone ou vidéo chat.

MiFID II compliant et personnalisé

Belfius est la première et la seule banque en Belgique à offrir le 'conseil en investissements omnichannel'. Ouvert à tous, ce conseil est bien entendu conforme à la réglementation MiFID II, toute proposition n'étant fournie qu'après l'établissement et la validation par le client de son profil d'investisseur détaillé, de sa ou ses stratégies en matière d'investissement, de ses connaissances et expériences des produits financiers, de son horizon d'investissement, etc. Plus que jamais, cette approche 'Omnichannel' tient compte de la situation individuelle de chaque investisseur.

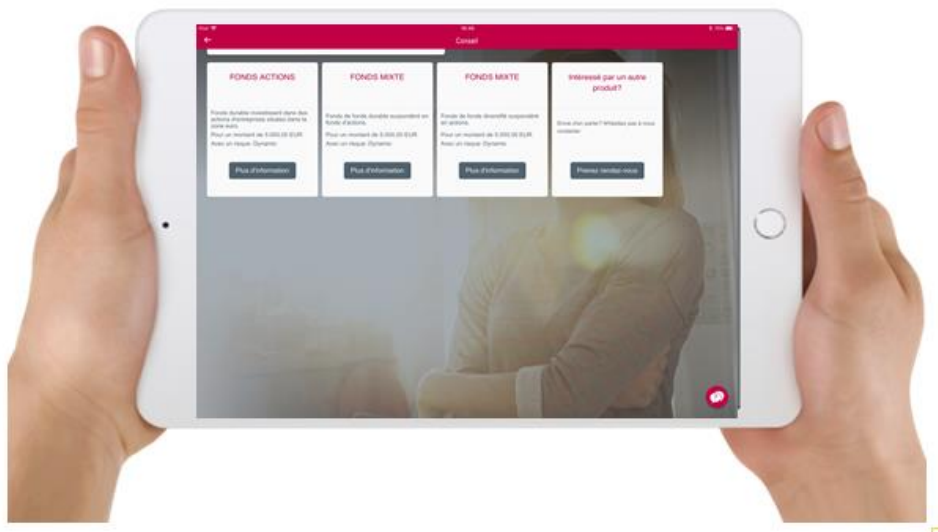
Une innovation digitale majeure

Grâce à ce nouveau service, les clients de Belfius peuvent ainsi désormais, **via leur smartphone, leur tablette ou leur PC – et sans donc devoir passer en agence**

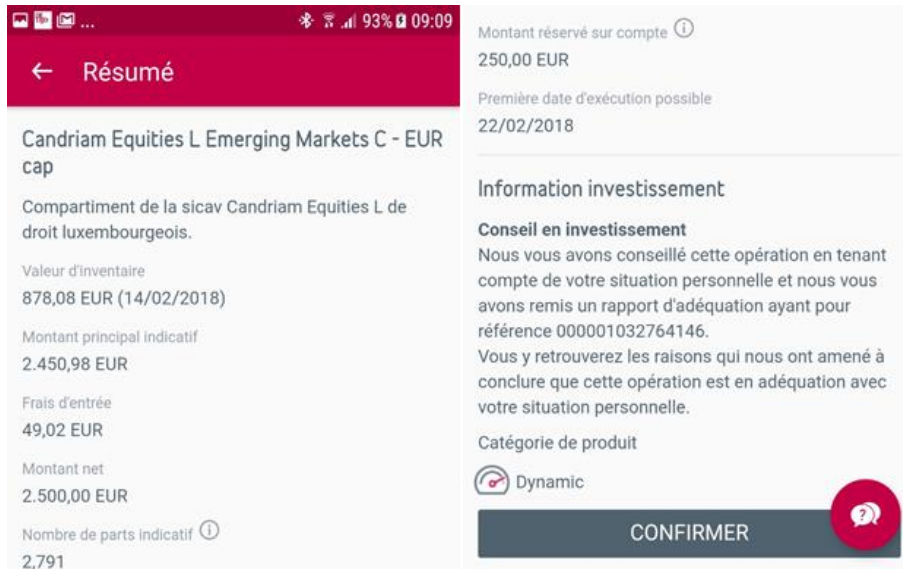
1. **Déterminer leur profil d'investisseur de façon précise** (situation financière, stratégie, connaissance et expérience)



2. **Demander un conseil d'investissement et même recevoir des propositions proactives**
Les produits proposés sont sélectionnés au sein de la large gamme de Belfius, en fonction à la fois des attentes et du profil du client et des perspectives de rendement, compte tenu de l'évolution des marchés.



3. **Acheter un ou plusieurs des produits de placement proposés** via le canal digital de leur choix (smartphone, tablette ou PC), en toute transparence et dans le respect de la réglementation MiFID II.



4. Bénéficier en outre, **en un clic**, de l'accompagnement d'un conseiller financier de Belfius **Connect**, que ce soit par chat, téléphone ou vidéo chat.



40% des comptes d'épargne pension ouverts via les canaux digitaux

Avec 1,1 million de clients utilisant ses Apps de façon active et quasi quotidienne - et plus d'un 1,5 millions utilisant un ou plusieurs de ses canaux digitaux -, Belfius s'attache en permanence à élargir l'éventail des services et fonctionnalités proposés de manière à pouvoir offrir à chacun des conseils personnalisés et des propositions pertinentes au moment où il en a besoin et à travers le canal de son choix.

Actuellement déjà, 4 comptes d'épargne pension sur 10 chez Belfius sont ainsi ouverts via un canal digital, dont 80% via un smartphone, et souvent en-dehors des heures d'ouverture des agences. Un fonds de placement sur trois est également acheté via les canaux digitaux et 96% des investisseurs utilisant Belfius Direct Mobile suivent et consultent leurs placements sur leur smartphone.

Avec ce tout nouveau service de conseil en investissements « Omnichannel », disponible 7 jours sur 7, 24h/24, Belfius Banque et Assurances confirme de nouveau son ambition de rester la référence dans le domaine digital dans le secteur financier. Avec toujours le même objectif : améliorer l'expérience de ses clients où et quand ils le veulent grâce aux dernières innovations technologiques.

Bon à savoir...

Outre le conseil en investissements « Omnichannel », plusieurs autres nouveautés sont également disponibles sur l'App Belfius Mobile à partir de ce 27 mars. Ces nouveautés visent à améliorer encore l'expérience client, surtout dans le domaine des paiements. L'accès à l'App est également étendu aux mineurs.

Epinglons notamment :

- **L'activation de notifications automatiques** (p.ex. lorsqu'un montant supérieur à X euros vient d'être versé sur le compte à vue, lorsque le solde est insuffisant pour exécuter un paiement, dès que le solde passe sous tel montant, etc.).
- **L'extension des possibilités de l'App Itsme®** et notamment la possibilité d'utiliser Itsme® au lieu du Belfius Card Reader dans les cas spécifiques où un lecteur de carte est requis (virements de montants élevés, etc.)
- **La possibilité pour les enfants de 12-18 ans d'activer Belfius Mobile** sans que leurs parents ne doivent passer en agence. Les parents reçoivent automatiquement une demande d'accord dans leur propre application de Belfius Mobile ou Belfius Direct Net;
- **La possibilité de donner un nom différent à chaque compte à vue ou compte d'épargne** afin de les distinguer plus facilement (p.ex. 'prochaines vacances', 'compte commun', ...).

Contact presse
Ulrike Pommee
ulrike.pommee@belfius.be / press@belfius.be
02 222 02 57
www.belfius.com

