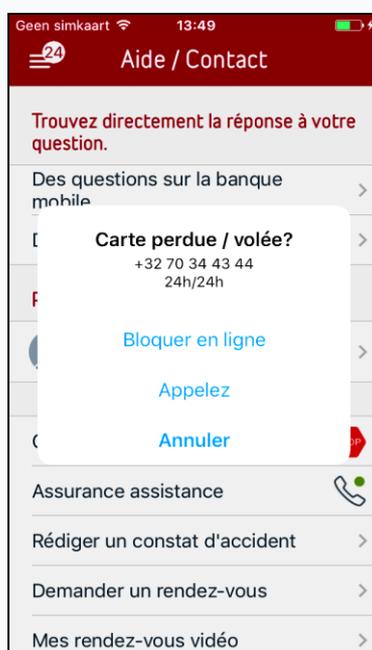


Bruxelles, le 25 juin 2018

Carte bancaire perdue ou volée ?

Grâce à **Card Stop online**, bloquez vous-même votre carte via votre smartphone, tablette ou PC et continuez à utiliser votre app Belfius

DSP2 : Belfius prête pour l'intégration des comptes de ses clients auprès d'autres banques au sein de ses canaux digitaux

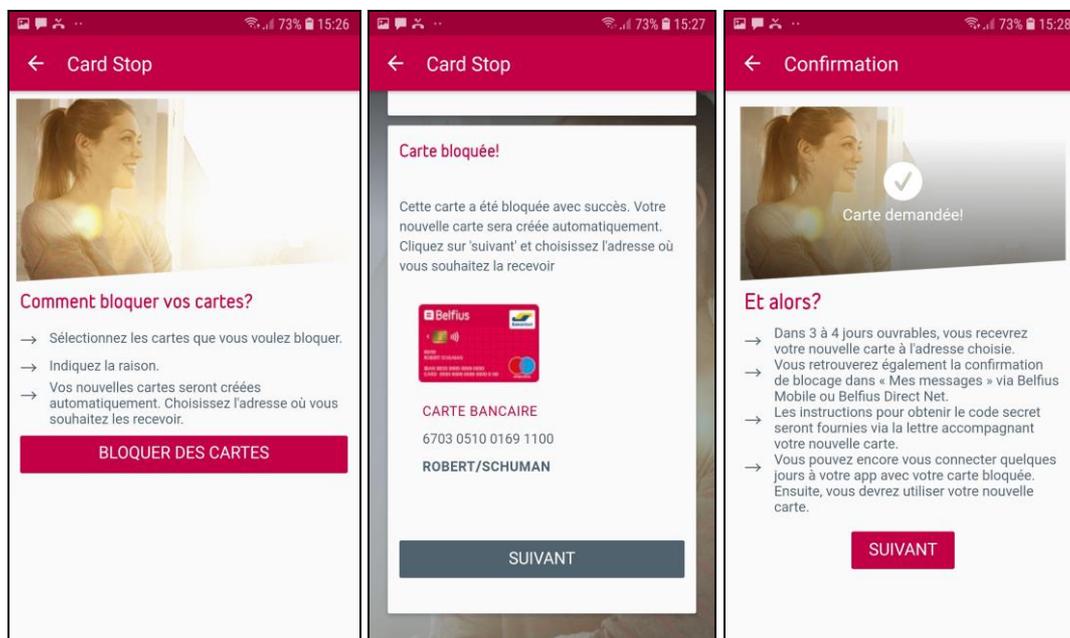


Qui n'a jamais eu une frayeur au moment de payer ? Impossible de mettre la main sur sa carte de banque. Perdue ? Volée ? Oubliée ? Un seul réflexe : faire bloquer immédiatement sa carte par Card Stop. Et dès demain, 26 juin, pour les clients Belfius, encore moins de stress puisqu'ils pourront bloquer leur carte eux-mêmes, en un click, via leur smartphone, tablette ou PC ... et continuer à utiliser les fonctionnalités de Belfius Mobile – donc notamment aussi régler leurs achats avec leurs autres cartes digitales non bloquées – en attendant de recevoir leur nouvelle carte de débit ou de crédit. Pratique, rapide et totalement sûr. En Belgique ou à l'autre bout du monde, à toute heure du jour ou de la nuit.

Carte égarée, volée, oubliée dans un distributeur ou sur le comptoir d'un magasin, ... Chaque année, plusieurs centaines de milliers de cartes bancaires sont bloquées à la demande de leurs titulaires. Appeler le 070 344 344, expliquer les circonstances, se souvenir du numéro de sa carte – que vous n'avez plus sous la main –, noter et conserver précieusement le numéro de référence du dossier ouvert chez Card Stop,... Puis attendre sa nouvelle carte.

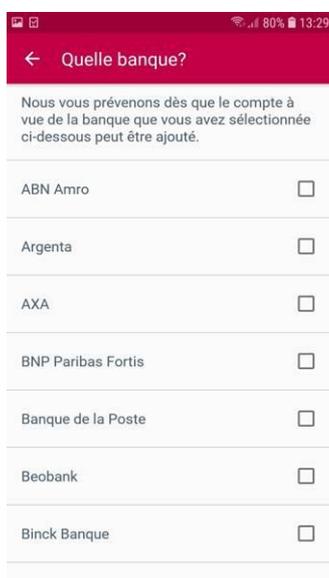
Grâce à **Card Stop online**, les clients de Belfius peuvent désormais demander le blocage de leur carte de crédit ou de débit en un click, directement via leur smartphone, leur tablette ou leur PC. Le numéro de référence du dossier – indispensable comme preuve en cas d'utilisation frauduleuse et pour la déclaration à la police – est généré automatiquement et est ensuite consultable à tout moment.

La nouvelle carte est immédiatement créée et sera disponible dans les 3-4 jours ouvrables. Celle-ci pourra être activée facilement et rapidement sans devoir se rendre en agence, grâce au pincode setting via sms. Et last but not least : malgré le blocage de la carte physique, les fonctionnalités de Belfius Mobile restent accessibles : les clients peuvent donc continuer à effectuer des paiements, y compris régler leurs achats à la caisse avec leur smartphone et la fonction 'payer sans contact' avec d'autres cartes non-bloquées.



Open Banking : accéder à tous ses comptes détenus auprès d'autres banques via les canaux digitaux de Belfius. Avec la meilleure expérience client et dans le respect de normes de sécurité strictes et de la vie privée des clients

Avec l'entrée en vigueur de la directive DSP2, qui ouvre le marché européen des services de paiement aux acteurs bancaires et non bancaires, le monde des comptes à vue et des paiements est amené à connaître de profonds changements. Ainsi, dès ce 26 juin 2018, les quelque 1.147.000 utilisateurs actifs de Belfius Mobile pourront, en un click, indiquer auprès de quelles autres banques ils détiennent des comptes auxquels qu'ils souhaitent pouvoir accéder via les canaux digitaux de Belfius. Par la suite, ils seront automatiquement et systématiquement tenus informés personnellement dès que l'une de ces banques permettra à Belfius d'offrir, de manière sûre et garantissant la meilleure expérience client, l'intégration de leurs comptes au sein de Belfius Mobile, Belfius Tablet et Belfius Direct Net.



Ainsi, à mesure que les différentes banques fourniront l'accès à leurs interfaces (API, Application Programming Interfaces ou autrement dit un canal de communication spécifique) – soit au plus tard en septembre 2019, comme le prévoit la directive européenne –, chaque client pourra graduellement intégrer ses comptes auprès d'autres banques dans les canaux digitaux de Belfius. Quand ils se connecteront, ces clients disposeront alors automatiquement et immédiatement d'un aperçu de leurs différents comptes à vue, de leur solde et de l'historique des transactions, en temps réel et avec la même expérience client que celle dont ils bénéficient aujourd'hui pour leurs comptes Belfius, et ils pourront également effectuer des virements à partir de tous ces comptes, que ce soit au départ de Belfius Mobile, de Belfius Tablet ou de Belfius Direct Net.

Belfius Mobile toujours plus pratique, toujours plus proactif

Dans un monde de plus en plus mobile, les clients attendent de leur banque qu'elle soit accessible partout et à tout moment, pour les conseiller et répondre à leurs questions, sans devoir nécessairement se déplacer physiquement en agence. C'est pourquoi **le système de Vidéo Chat**, permettant déjà depuis quelques mois de s'entretenir en direct de différents sujets (prêts auto, cartes bancaires, crédits hypothécaires, assurances,...), avec des collaborateurs de Belfius Connect (le contact center de Belfius), sera d'ici la fin de cette année étendu à l'ensemble des agences. Belfius entend de cette manière combiner au mieux la proximité et le conseil personnalisé en agence ou via Belfius Connect et le meilleur des innovations digitales. La phase pilote de ce service de Vidéo Chat avec les agences débutera en octobre.

Parmi les autres nouveautés visant à répondre toujours mieux aux besoins des clients, épinglons également, entre autres :

- **La possibilité de fournir à la banque la copie de sa nouvelle carte d'identité directement via l'app en la scannant avec son smartphone.** Plus besoin donc de passer en agence ou au SSB, le client scanne lui-même sa carte, quand et où il le souhaite, avec Belfius Mobile.



- **Une toute nouvelle version de Belfius Direct Net**, avec un design inspiré de celui de l'app Belfius Mobile, pour répondre encore mieux aux attentes des 660.000 utilisateurs de l'internet banking et leur offrir le meilleur en termes d'expérience client.

The screenshot displays the Belfius Direct Net interface for user MAAIKE GOOVAERTS. The top navigation bar includes the Belfius logo, menu items like 'Produits', 'Moments-clés', and 'La banque par vous-même', and a user profile section with 'Mon Belfius' and a notification icon. The main content area is titled 'Mon aperçu' and features a 'Nouveau virement' button, a message notification, and a 'Derniers messages' section with a preview of a message about home insurance. Below this is the 'Mes comptes et cartes' section, which is divided into three categories: 'Comptes à vue' (Total: 1,384.84 EUR), 'Comptes d'épargne' (Total: 207.76 EUR), and 'Mastercard®/Visa' (Total: 0.00 EUR). Each category lists specific accounts with their IBANs, card numbers, and current balances.

- **Le service de conseil en investissements 'digital – omnichannel'**, lancé en mars dernier, continue, lui aussi, à être étoffé et amélioré en permanence.
 - Ainsi, les clients ayant complété leur profil d'investisseur peuvent désormais recevoir proactivement une proposition d'investissement personnalisée dès que le solde de leur compte d'épargne excède le montant de la réserve financière recommandée.
 - Les conseils personnalisés sont conservés de manière à ce que le client puisse poursuivre plus tard, quel que soit le canal via lequel il se connecte.
 - Lors d'une introduction en Bourse, les clients peuvent souscrire directement via Belfius Mobile.
- Depuis le lancement il y a trois mois, plus de 9.000 clients ont déjà complété leur profil d'investisseur de façon digitale et 100 nouveaux clients s'y ajoutent chaque jour.

Contact presse

Ulrike Pommée
 Ulrike.pommee@belfius.be / press@belfius.be
 02 222 02 57
www.belfius.com

