

Brussel, 21 juni 2012

Ook de kleinere kantoren worden “Open Kantoren” bij Belfius

Pilootkantoor Hoeselt is meteen ook één van de 6 allereerste in nieuwe Belfius-kleedje

Sinds de opening van zijn eerste “Open Kantoor” medio 2008 zijn al meer dan 55% van alle Belfius-kantoren omgebouwd tot open en gastvrije adviesplekken – zonder loket en zonder barrière tussen de klant en de bank – waar persoonlijk contact echt centraal staat. Belfius zet nu een stap verder met een aangepast ‘Open Kantoor’-concept dat beantwoordt aan de specifieke noden en kenmerken van kleinere locaties. De eerste zes kantoren waarin dit pilootproject vanaf juni getest wordt, krijgen meteen ook als eerste de nieuwe Belfius-look aangemeten. Tegen eind augustus zal het merk Dexia volledig verdwenen zijn.

In juni 2008 lanceerde Belfius het ‘Open Branch Concept’, een nieuw bankkantoorconcept – zonder loket – dat voor een fundamentele wijziging zorgde in de manier waarop kantoormedewerkers omgaan met klanten. Sindsdien zijn al 453 Belfius-kantoren omgebouwd tot open en gastvrije adviesplekken waar persoonlijk contact en professionele dienstverlening echt centraal staan. Hiermee is Belfius vandaag de bank met het meeste “Open Kantoren” in België.

Belfius zet nu een nieuwe stap in deze uitbouw van een modern en gastvrij commercieel net met de opening van zeven pilootkantoren waarin dit concept aangepast werd aan de specifieke noden en kenmerken van kleinere locaties. Zes van deze ‘kleine’ “Open Kantoren” zijn vanaf nu open in Schriek, Voortkapel, Hoeselt, Koekelberg, Seneffe en Liège St. Gilles Haut. Deze zes kantoren zijn meteen ook de allereerste in het nieuwe Belfius-kleedje. Een zevende kantoor volgt in september in Hoeilaart. Na afloop van de pilootfase eind 2012 worden de diverse facetten van het project aan de hand van enquêtes bij zowel klanten als medewerkers geëvalueerd.

Net als de grotere OBC-kantoren zijn deze pilootkantoren ingedeeld in **drie verschillende ruimtes**.

- De belangrijkste nieuwigheid ten opzichte van een klassiek bankkantoor is dat het glas en het loket verdwenen zijn en plaats hebben gemaakt voor een open **Info & Service Zone** waar klanten met courante vragen (informatie over producten, opening van een zicht- of spaarrekening, aanvragen of ophalen van een debet- of kredietkaart, ...) worden geholpen door kantoormedewerkers. Deze Info & Service Zone is o.a. uitgerust met een nieuw multifunctioneel meubel, dat de medewerker toelaat om de klant zowel staand als zittend te woord staan, naargelang de duur of de aard van de verrichting of de vragen. Zo staan de klant en de bank letterlijk op gelijke voet wat duidelijk tot meer transparantie en efficiëntie bijdraagt.
- Voor dagdagelijkse verrichtingen (inclusief stortingen en geldopvragingen) kan de klant terecht in een vernieuwde **Self-Service Zone**, met uiterst performante bankautomaten (aanraakschermen, grote en kleine coupures – inclusief briefjes van 5 euro –, on line stortingen van contant geld op de rekening, ...).
- Voor afspraken om complexere dossiers of projecten te bespreken (afsluiten van een lening of een verzekering, investeringen, beleggingen,...) is er een aparte **Advieszone** voorzien waar discretie het sleutelwoord is. In deze zone worden o.m. audio/video conferencing, instant messaging en andere communicatietechnologieën gebruikt waarmee de klanten en kantoormedewerkers op afstand met experts en specialisten in diverse domeinen ‘live’ rond de tafel kunnen zitten zonder dat deze zich fysiek naar het kantoor moeten verplaatsen. Een extra faciliteit voor de klant die ook het milieu en de mobiliteit ten goede komt.

In "Open Kantoren" hebben de medewerkers **geen toegang meer tot cash en is er 24u/24u-camerabewaking**. Het traditionele discretiegordijn dat naar beneden ging als het kantoor enkel op afspraak ontving is ook verdwenen, wat tot een open, gastvrije en transparante omgeving bijdraagt. Ook met het aspect duurzaamheid wordt uiteraard rekening gehouden, onder andere bij de materiaalkeuze.

Uit uitgebreid onderzoek blijkt dat zowel de klanten als het personeel heel enthousiast zijn over dit kantoorconcept. Met de opening van deze eerste 'kleine' "Open Kantoren" zet Belfius een nieuwe belangrijke stap in de uitbouw van een modern en performant kantorennet waar de klant zowel letterlijk als figuurlijk meer dan ooit centraal staat.

Belfius Hoeselt in een notendop

Als lokaal verankerde relatiebank is Belfius sinds 1979 aanwezig in Hoeselt. Na meer dan 33 jaar verhuist het agentschap naar een nieuw gebouw, in de Kerkstraat 3, pal in het centrum van de gemeente.

Het kantoor maakt deel uit van de Belfius-cluster regio Tongeren-Maasmechelen en stelt 5 medewerkers te werk, die beroep kunnen doen op een regionaal team van specialisten op het gebied van kredieten, beleggingen en business om hun klanten te begeleiden. Het kantoor is toegankelijk voor mindervalide personen.

Perscontact

press@belfius.be

+ 32 2 222 02 50

Moniek Delvou

moniek.delvou@belfius.be

+ 32 2 222 98 16