

Brussel, 17 december 2015

Belfius sluit vier strategische samenwerkingsakkoorden voor het uitbouwen van de bank van morgen

Belfius Bank ondertekende een samenwerkingsovereenkomst met 4 vooraanstaande Belgische technologiebedrijven: NGData, Inventive Designers, Proximus en Eggsplore. Doel: nog meer gepersonaliseerde service en adviezen geven dankzij een "Omnichannel - Mobile first"-benadering, uitgaande van het unieke profiel van elke klant en onder meer gebruik makend van steeds performantere digitale tools.

In 2015 bleef mobile banking zich steeds maar verder ontwikkelen, waardoor de klanten van Belfius een steeds ruimere waaier van transacties kunnen uitvoeren op elk moment en overal, en sinds kort zelfs via hun smartphone kunnen aanloggen dankzij een vingerafdruk. Een evolutie die enkel het zichtbare gedeelte vormt van een meer diepgaande evolutie van het bankiersvak, met de wil om in de toekomst een echt gepersonaliseerd aanbod te doen dat is afgestemd op de behoeften en de gewoonten van elke klant. Dat gebeurt in een omgeving die steeds meer "paperless" wordt en met telkens dezelfde ontvangst, dezelfde ervaring, zowel in het kantoor als via mobile, op pc of nog tijdens een telefonisch contact of op de sociale netwerken.

De samenwerkingsakkoorden die werden ondertekend met **NGData, Inventive Designers, Proximus en Eggsplore** streven naar de ontwikkeling van een **echt geïntegreerde "Omnichannel – Mobile First"-benadering** waarbij de **"klantervaring"** een **centrale plaats inneemt** in de interactieketen "end-to-end", van het eerste contact, zowel in een kantoor als via mobile of op pc, via de telefoon of op de sociale netwerken, tot de aankoop van een product of een dienst of individueel advies afhankelijk van diens specifieke profiel, situatie, behoeften en verwachtingen. Met telkens **dezelfde "ervaring"**, **dezelfde behandeling ongeacht het ogenblik, de plaats of het gebruikte kanaal.**

NGData

NGDATA is een sterk groeiende vooraanstaande Belgische onderneming die uitblinkt in de technologie van de nieuwe generatie op het vlak van de klantgegevens (*customer intelligence*). Ter ondersteuning van de Retail & Commercial Banking-strategie van Belfius biedt NGDATA met betrekking tot het beheer een oplossing voor de maximale benutting van de waarde van de ervaring met de klanten door het tot stand brengen en onderhouden van individuele klantenprofielen, wat een zeer fijnmazig doelgroepenbeleid en ook meer individuele ervaringen voor en interacties met de klanten mogelijk maakt. Een dergelijke oplossing streeft naar een meer doelgericht en meer individueel aanbod voor de klanten om zo de klantenervaring aanzienlijk te verbeteren.

Proximus

Proximus en Belfius, twee vooraanstaande bedrijven op de Belgische markt, zien beiden innovatieve opportuniteiten in de digitale en mobiele markt. Dankzij deze samenwerkingsovereenkomst zullen die ondernemingen zich inzetten voor de verbetering van de connectiviteit van de kantoren en van de centrale diensten van Belfius door gebruik te maken van de veelbelovende glasvezelkabeltechnologie. Die evolutie zal het mogelijk maken de productiviteit en de toegankelijkheid aanzienlijk te verbeteren.

Bovendien komt er in het verlengde van het huidige strategische partnership - PubliLink - een ecosysteem met de belangrijkste marktspelers dat is opgebouwd rond de "slimme steden" (*Smart Cities*). Bovendien gaan die twee ondernemingen nauw samenwerken in andere domeinen rond innovatievraagstukken en nieuwe technologie om een aantal projecten zo snel mogelijk ter beschikking te kunnen stellen van de klant.

Scriptura Engage

Scriptura Engage is een platform dat werd ontwikkeld door de Antwerpse onderneming Inventive Designers en waarmee ondernemingen beter kunnen communiceren met hun klanten en zo kunnen zorgen voor een betere klantenbinding. Dankzij dit partnership zal Belfius ervoor zorgen dat de digitale communicatie en campagnes de klant optimaal en zo individueel mogelijk bereiken, rekening houdend met diens voorkeuren. De samenwerking tussen Inventive Designers en Belfius begon al in 2005 en zal worden voortgezet via een partnership dat Belfius in staat zal stellen zich voortdurend aan te passen aan de verdere evolutie van de markt waarop het actief is.

Eggsplore

Belfius heeft een contract ondertekend als één van de stichtende partners van de pas opgestarte Eggsplore FinTech community. Eggsplore wil een vooruitstrevend Europees FinTech-ecosysteem uitbouwen waar kennis, ervaring, innovaties en technologie gedeeld kunnen worden. Het heeft zichzelf tot taak gesteld actieve steun en netwerkmogelijkheden aan te bieden aan FinTech- en andere bedrijven die actief zijn in de sector. Het uitwisselen van kennis en ervaring en het omzetten

van ideeën in winstgevende projecten zal van Eggsplore een centrale ontmoetingsplaats maken voor innovators, investeerders en partners.

Eggsplore is geen accelerator of investeringsfonds. Het heeft tot doel accelerators en investeerders met elkaar in contact te brengen in een actief ecosysteem, waarin ook een hub voorzien wordt met kantoorruimte voor startups.

Als structurele partner van Eggsplore zal Belfius van nabij betrokken zijn bij de hoofdopdracht van Eggsplore en de leiding nemen in de strategische programma's van de community. Ten slotte zal Chief Digital Officer Geert Van Mol namens Belfius tot de Governing Board van Eggsplore toetreden.

Een historische kans

Om zijn concurrentiepositie te vrijwaren en veilig te stellen, wil Belfius tijdens de eerstvolgende jaren duidelijk blijven investeren in de ontwikkeling van zijn digitale instrumenten. Dankzij deze vier partnerships zal Belfius een plaats kunnen opeisen in het ecosysteem van zijn klanten via de totstandkoming van een permanente structuur om voortdurend de reacties van zijn klanten, de nieuwe trends en innovaties op te voet te volgen. Het is daarbij de bedoeling om snel en soepel in te spelen op die evoluties afhankelijk van het belang daarvan voor zijn klanten.

De technologie van de nieuwe generatie zal het mogelijk maken om op termijn aan elke klant relevante communicatie en campagnes aan te bieden, zowel in als outbound, afhankelijk van diens profiel en specifieke situatie. De rest van het proces zal dan end-to-end "paperless" en de validering van de contracten zal *in realtime* via een biometrische handtekening gebeuren.

De digitale kanalen bieden een historische kans, niet alleen voor de klant maar ook voor de bank, die zodoende nieuwe reeksen producten en diensten met toegevoegde waarde voor zijn klanten zal kunnen ontwikkelen, en operationeel efficiënter zal kunnen worden door haar diensten te automatiseren.

Dankzij een dergelijk gedifferentieerd omnikanaal-business model met geïntegreerde digitale kanalen wil Belfius nog lang een onontbeerlijke motor van de Belgische economie blijven.

De Belfius mobile banking apps in een notendop

- ✓ 560 000 actieve gebruikers
- ✓ Meer dan 1 250 000 downloads, dagelijks 1500 nieuwe downloads
- ✓ 12,6 miljoen sessies per maand
- ✓ 2 707 296 overschrijvingen per maand
- ✓ 250 000 betalingen met de QR-code
- ✓ Gemiddeld meer dan 24 verbindingen per maand
- ✓ De hoogste tevredenheidsgraad (4,6/5)
- ✓ En steeds meer functies: naast het inloggen met een vingerafdruk is er sinds 5 november ook de mogelijkheid om de berichten van Belfius te lezen of te beginnen met pensioensparen en dat rechtstreeks te beheren op smartphone of tablet, een tool om bankautomaten in de omgeving te vinden, en kan men zowel in België als in het buitenland betaal- en kredietkaarten activeren (enkel met een smartphone).

Meer weten over het aanbod van mobile banking apps bij Belfius Bank? [Belfius.be/apps](https://www.belfius.be/apps)

Perscontact

Ulrike Pommee

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

02 222 02 57

www.belfius.com