

Brussel, 5 oktober 2017

## Meer dan een miljoen Belfius-kanten bankieren mobiel

**+ 33% in een jaar tijd... en de digitale revolutie is nog lang niet voorbij**

In minder dan zes jaar en een maand vroeger dan verwacht, overschrijdt Belfius de symbolische kaap van een miljoen klanten die actief en regelmatig gebruik maken van zijn apps. Dat is vooral te danken aan de "Mobile First – Omnichannel" strategie, die persoonlijk advies in het kantoor of via Belfius Connect combineert met de beste digitale apps en innovaties, om steeds beter in te spelen op de vragen en de evoluerende behoeften en verwachtingen van zijn klanten.

222 miljoen bancaire verrichtingen via smartphone of tablet in de jongste 12 maanden (5 keer meer dan voor internet banking), 100.000 nieuwe gebruikers van de Belfius Mobile app sinds april dit jaar, 3.800.000 betalingen per QR code (+440% sinds november 2014) en al meer 60.000 activaties van contactloos betalen (NFC), gemiddeld 26 aanmeldingen per maand via smartphone, en een tevredenheidsgraad van meer dan 99%... Voor 1 000 312 Belfius-kanten is mobiel bankieren vandaag duidelijk het belangrijkste kanaal om hun bankverrichtingen te doen.

Kaarten en betalingen, beleggingen, kredieten, verzekeringen, ... de waaier aan mobiele mogelijkheden sinds de lancering van de allereerste versie van de app in 2011 wordt almaar groter. Rekeningsaldi raadplegen, overschrijvingen doen, beleggingen opvolgen en beheren, een pensioenspaarcontract afsluiten, een kredietkaart activeren aan de andere kant van de wereld of net voor het opstijgen de limiet ervan aanpassen, een simulatie voor een krediet of een verzekering aanvragen, een bijstandsverzekering afsluiten terwijl men zijn koffers pakt, online of aan de kassa van de winkel mobiel betalen, de dichtstbijzijnde bankautomaat vinden en zelfs klant worden en in minder dan vijf minuten een eerste zichtrekening openen dankzij een foto van een elektronische identiteitskaart en een handtekening op het scherm van de smartphone... Bij Belfius kan (bijna) alles via mobile banking. Het is de bedoeling om tegen 2020 voor alle basisbank- en verzekeringsproducten een kwaliteitsvolle service in realtime aan te bieden, zonder papier en geheel veilig, op tablet of smartphone.

### Realtime tevredenheid wordt de norm

De smartphone, die we (bijna) altijd bij de hand hebben, heeft ons dagelijks leven, en meer bepaald onze bancaire gewoontes, ingrijpend veranderd. In deze steeds mobieler wereld verwachten klanten dat hun bank overal en op ieder moment toegankelijk is voor advies en antwoorden op hun vragen.

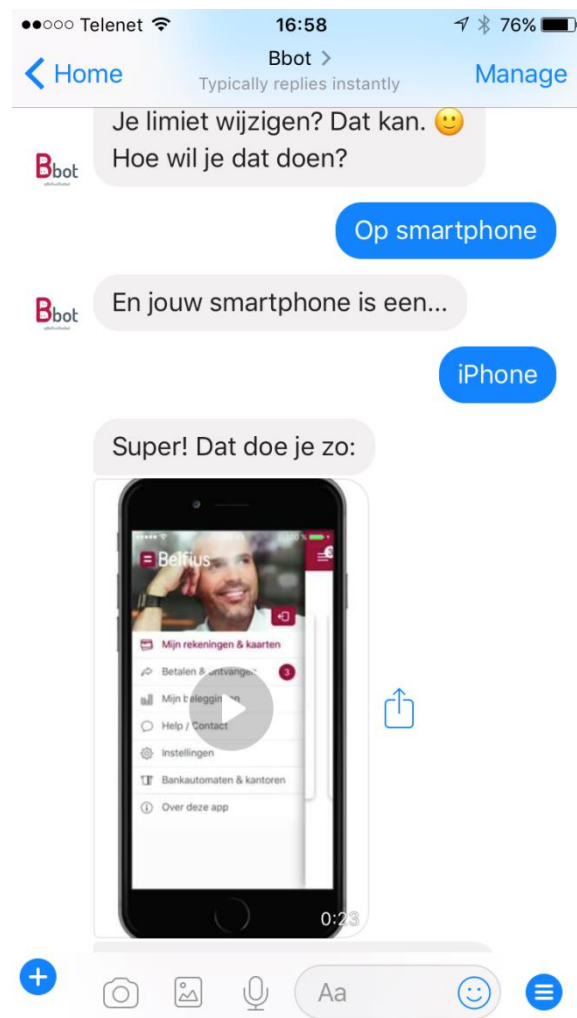
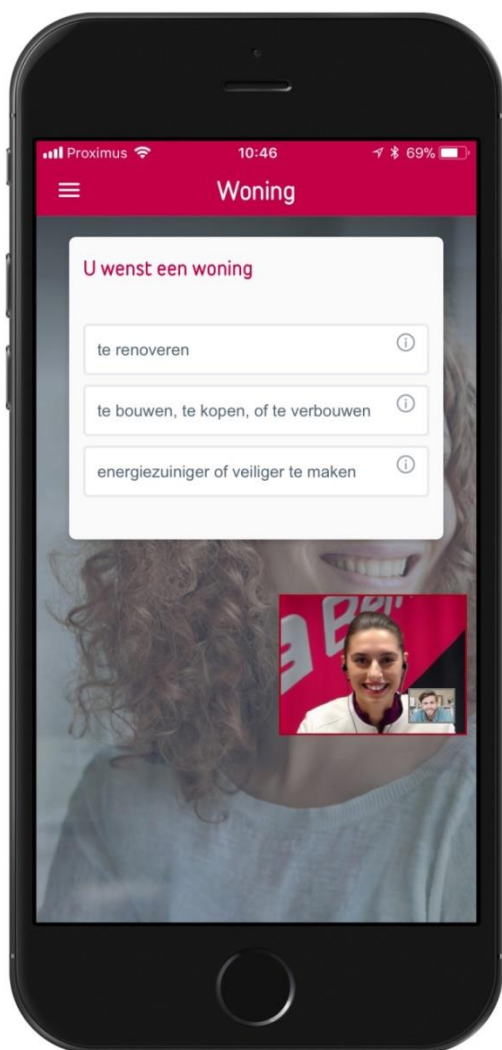
Daarom investeert Belfius permanent in zijn apps en verbetert het ook permanent zijn toegankelijkheid. Zo kunnen Belfius-kanten sedert enkele dagen live met specialisten in diverse domeinen spreken (autoleningen, bankkaarten, hypothecaire kredieten, verzekeringen, ...) via videochat. Nu nog alleen met Belfius Connect (het directe verkoops- en advieskanaal van Belfius), maar over over enkele maanden zal dit eveneens mogelijk zijn met specialisten in het kantoor.

## Robotica en artificiële intelligentie ten dienste van de klant

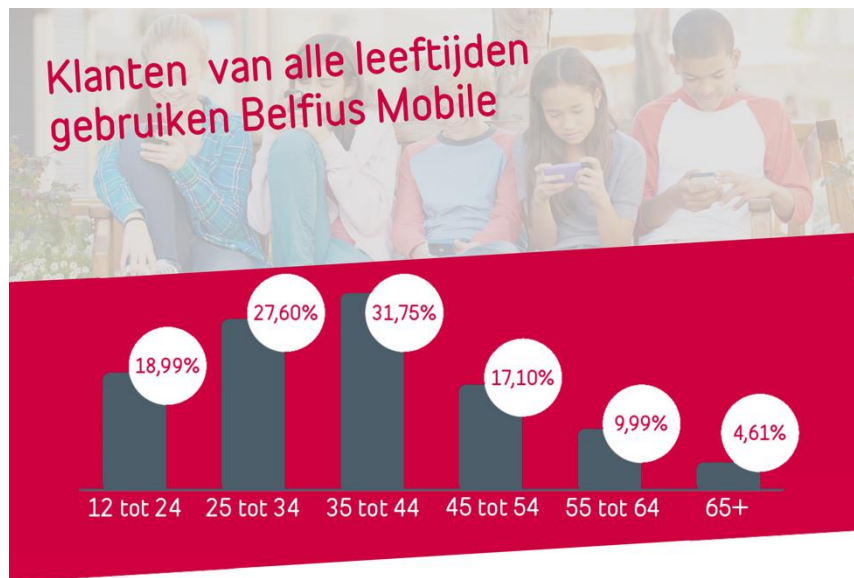
Naast dat videochatsysteem zullen de verschillende kanalen waarlangs men informatie kan krijgen en vragen kan stellen (kantoorbezoek, beveiligde mail, telefoon, chat en videochat) binnenkort nog worden aangevuld met een 'gespreksrobot' of *Chatbot*.

Deze virtuele assistent, die gebruikmaakt van artificiële intelligentie (AI), zit momenteel in de testfase voor het domein kredietkaarten. Tegen eind dit jaar zal hij 7/24 kunnen antwoorden op de vragen die de klanten het vaakst stellen in dat domein. Aanvankelijk zal de assistent enkel toegankelijk zijn via Facebook Messenger.

Zoals voor videochat streeft Belfius ernaar om dankzij die chatbot nog sneller te kunnen antwoorden op de vragen van zijn klanten op het moment dat ze daar nood aan hebben. Voor complexere vragen wordt de klant doorverbonden met een medewerker.



## Klanten van alle leeftijden gebruiken Belfius Mobile



47%  
53%



Jongste is 12 jaar  
Oudste is 90 jaar

### BELFIUS MOBILE GEBRUIKERS

- > gemiddeld **26** keer per maand aangelogd
- > **96%** bekijken hun beleggingen via Belfius Mobile
- > **90%** doen regelmatig een overschrijving via Belfius Mobile

**1 KLANT  
OP 5**

verandert van bank voor een betere mobile banking app

Bij jongeren is dit zelfs

**1 KLANT  
OP 3**



**Belfius Mobile**  
IS DE NUMMER 1  
BANKING APP IN BELGIË



**99%**  
tevredenheid

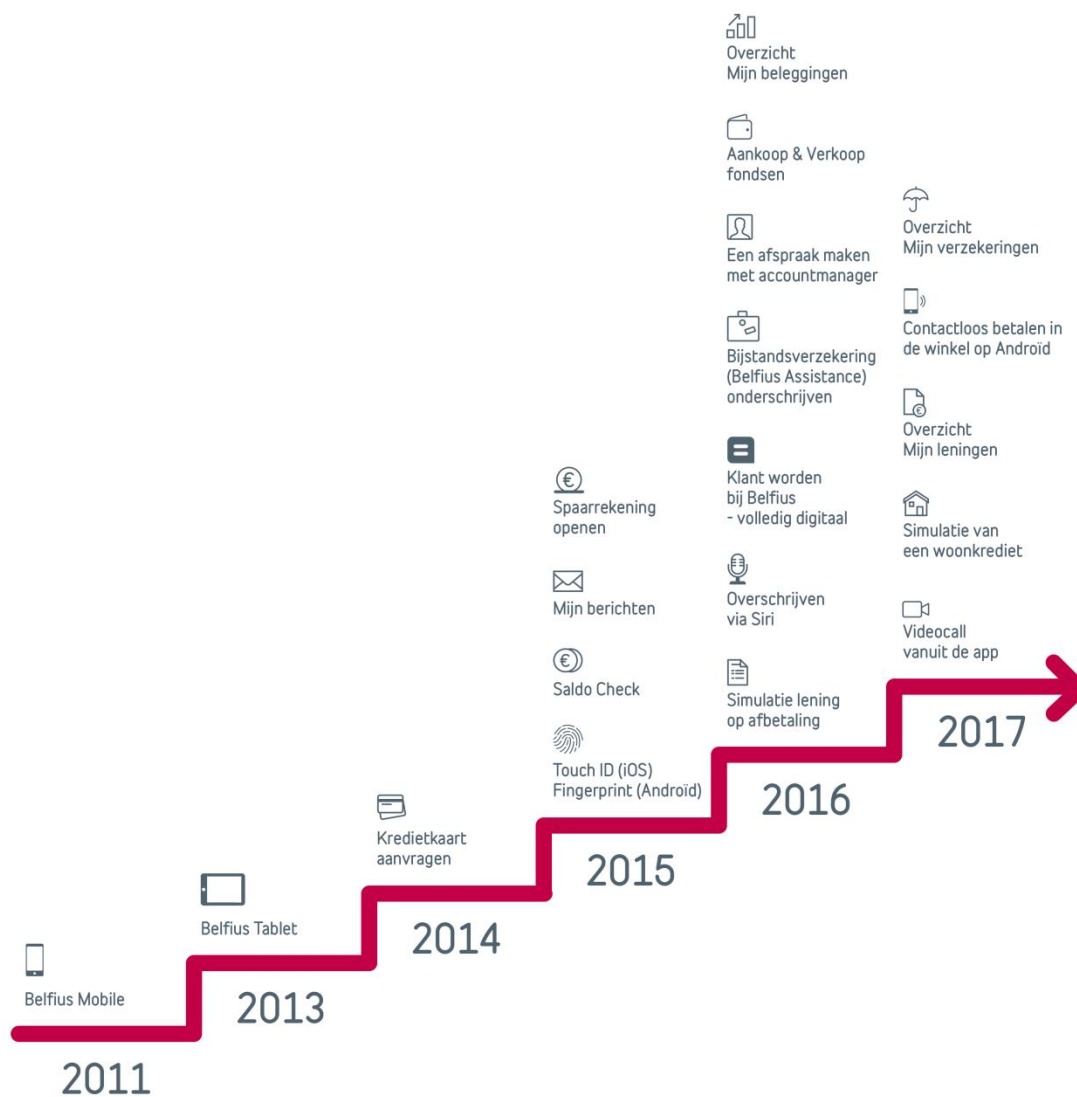
### SCORES APPS



### 3 MEEST GEBRUIKTE FUNCTIONALITEITEN

- > overzicht rekeningen en kaarten raadplegen
- > historiek raadplegen
- > overschrijvingen doen

## Belfius Mobile in enkele belangrijke data



### Perscontact

Ulrike Pommée

Ulrike.pommee@belfius.be / press@belfius.be

02 222 02 57

[www.belfius.com](http://www.belfius.com)