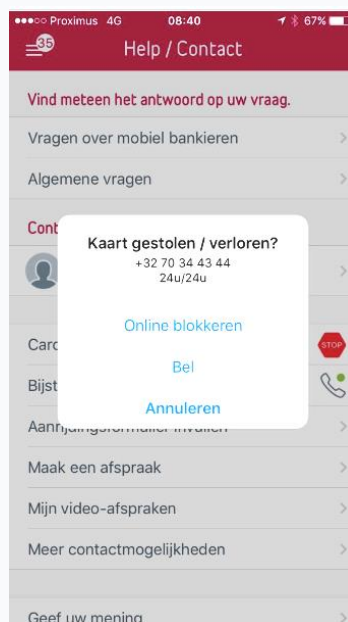


Brussel, 25 juni 2018

**Uw bankkaart is verloren of gestolen?  
Blokkeer ze zelf met Card Stop online via uw smartphone, tablet of pc  
en blijf uw Belfius app gebruiken**

**PSD2: Belfius is klaar om de rekeningen van haar klanten bij andere  
banken te integreren in haar eigen digitale kanalen**

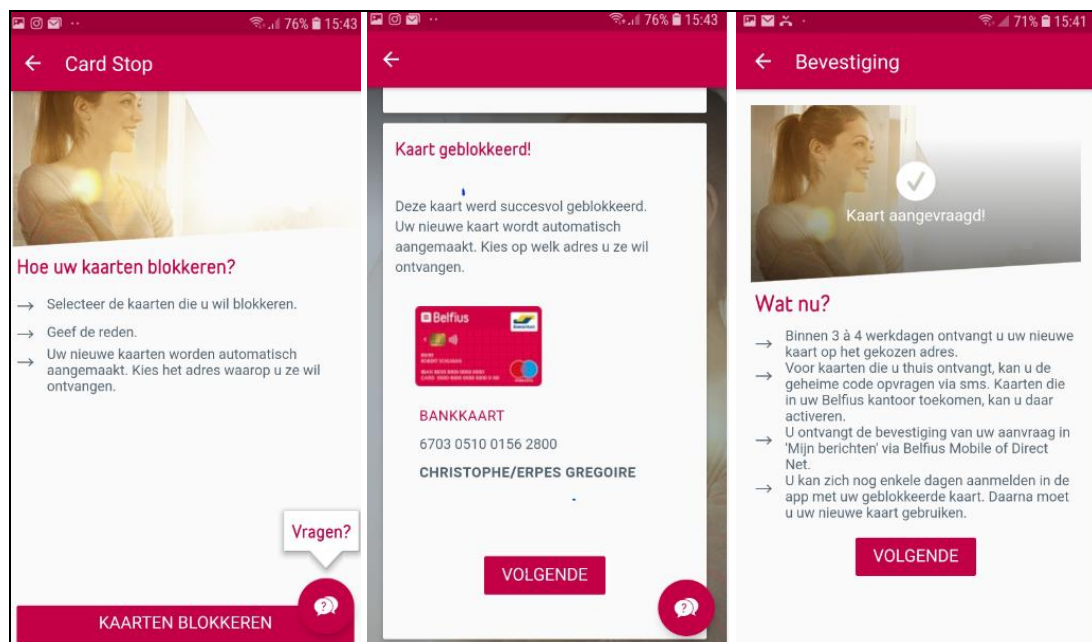


Voor velen zal de volgende situatie wel zeer herkenbaar zijn: je wenst iets te betalen in een verkooppunt maar je vindt niet onmiddellijk jouw bankkaart terug. In een lichte paniek vraag je je onmiddellijk af: Waar is mijn bankkaart? Verloren? Gestolen? Vergeten? Eén reflex: laat ze onmiddellijk blokkeren door Card Stop. En vanaf morgen 26 juni hoeven Belfius-klanten zich helemaal geen zorgen meer te maken, want ze zullen hun kaart zelf kunnen blokkeren met één klik op hun smartphone, tablet of pc. Bovendien zullen ze verder van de diensten van Belfius Mobile kunnen gebruik maken – o.a. hun aankopen betalen met hun andere, niet-geblokkeerde digitale kaarten – tot ze hun nieuwe debet- of kredietkaart ontvangen. Snel, handig en perfect veilig. In België of aan de andere kant van de wereld, op elk uur van de dag of de nacht.

Kaart kwijt, gestolen, vergeten in een automaat of op de toonbank van een winkel of gewoon ergens op straat laten vallen, ... Elk jaar worden honderdduizenden bankkaarten geblokkeerd op verzoek van hun houder. Het Card Stop nummer 070 344 344 bellen, de omstandigheden beschrijven, u het nummer herinneren van uw kaart – die u niet meer bij de hand hebt –, het referentienummer van het dossier bij Card Stop zorgvuldig noteren en bijhouden, op uw nieuwe kaart wachten...Er komt dus flink wat bij kijken om één of meerdere bankkaarten te blokkeren.

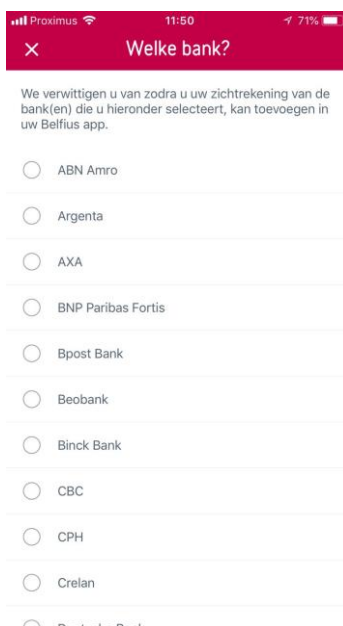
Dankzij **Card Stop online** kunnen Belfius-klanten hun krediet- of debetkaart nu laten blokkeren in één klik op hun smartphone, tablet of pc. Het referentienummer van het dossier – onontbeerlijk als bewijs bij frauduleus gebruik en aangifte bij de politie – wordt automatisch gegenereerd en kan dan op ieder moment geconsulteerd worden.

De nieuwe kaart wordt onmiddellijk aangemaakt en is binnen 3-4 werkdagen beschikbaar. De klant kan ze achtereenvolgens zelf snel en eenvoudig activeren door een pincode in te stellen via SMS en dus zonder naar het kantoor te moeten gaan. En last but not least: ondanks de blokkering van de fysieke kaart blijven de functies van Belfius Mobile toegankelijk: met hun andere, niet-geblokkeerde kaarten kunnen de klanten dus betalingen blijven doen en zelfs hun aankopen blijven afrekenen aan de kassa met hun smartphone en de functie “contactloos betalen”.



**Open Banking: Belfius klanten krijgen toegang tot al hun rekeningen bij andere banken via de digitale kanalen van Belfius en dat met de beste klantervaring, met inachtneming van strenge veiligheidsnormen en met respect voor de privacy van de klanten**

Met de inwerkingtreding van PSD2, de richtlijn die de Europese markt van de betaaldiensten openstelt voor zowel bancaire als niet-bancaire spelers, staan de zichtrekeningen en betalingen ingrijpende veranderingen te wachten. Zo zullen de 1.147.000 actieve Belfius Mobile-gebruikers vanaf 26 juni 2018 in één klik kunnen aangeven bij welke andere banken ze rekeningen hebben waartoe ze toegang willen hebben via de digitale kanalen van Belfius. Vanaf dan zullen ze automatisch en systematisch persoonlijk geïnformeerd worden zodra één van die banken Belfius toelating zal geven om hun rekeningen te integreren in Belfius Mobile, Belfius Tablet en Belfius Direct. In alle veiligheid en met garantie van de beste klantervaring.



Naarmate de verschillende banken toegang zullen geven tot hun interfaces (API of “Application Programming Interfaces”, m.a.w. een specifiek communicatiekanaal ) – dus ten laatste in september 2019, zoals de Europese richtlijn bepaalt –, zal elke Belfius klant zijn rekeningen bij andere banken stapsgewijs kunnen integreren in de digitale kanalen van Belfius. Bij het aanloggen zullen de klanten automatisch en onmiddellijk een overzicht van hun verschillende zichtrekeningen, het saldo ervan en de historiek van de verrichtingen krijgen. In realtime en met dezelfde klantervaring als die welke ze nu voor hun Belfius-rekeningen genieten. Ze zullen ook overschrijvingen kunnen doen vanop al die rekeningen, zowel in Belfius Mobile als in Belfius Tablet en Belfius Direct Net.

### De Belfius Mobile diensten worden steeds handiger en steeds proactiever

In een alsmaar mobielere wereld verwachten de klanten van hun bank dat deze altijd en overal toegankelijk is voor advies en antwoorden, zonder dat ze per se bij hun kantoor moeten langsgaan. Daarom zal de dienst **video chat** (persoonlijk contact via video met een Belfius medewerker) tegen eind dit jaar worden uitgebreid tot alle kantoren. Sinds enkele maanden kunnen de klanten dankzij die dienst al live van gedachten wisselen met specialisten van Belfius Connect (het contact center van Belfius) over diverse thema’s (autoleningen, bankkaarten, hypothecaire kredieten, verzekeringen, ...). Op die manier wil Belfius nabijheid en persoonlijk advies - in een kantoor of via Belfius Connect - optimaal combineren met het beste van wat de digitale innovatie te bieden heeft. De testfase van die video chat service met de kantoren start in oktober.

Een greep uit de andere nieuwigheden die ons in staat moeten stellen onze klanten nog beter op hun wenken te bedienen:

- **de mogelijkheid om de kopie van zijn nieuwe identiteitskaart via de app rechtstreeks aan de bank te bezorgen, door ze te scannen met zijn smartphone.** De klant hoeft dus niet meer naar een kantoor te gaan of de kaart via een automaat in te lezen. Hij scant zelf zijn kaart met Belfius Mobile, waar en wanneer hij wenst;



- een totaal nieuwe versie van **Belfius Direct Net**, met een design dat geïnspireerd is op dat van de Belfius Mobile app, om nog beter te beantwoorden aan de verwachtingen van de 660.000 internet banking-gebruikers en om hen de best mogelijke klantervaring te bieden;

The screenshot displays the Belfius Direct Net mobile banking interface. At the top, the Belfius logo and navigation links (Producten, Sleutelmomenten, Zelf bankieren, Vragen & Contact) are visible. The user's name, MAAIKE GOOVAERTS, is shown in the top right corner. The main content area is divided into several sections:

- Mijn overzicht:** Features a notification for an unread message and a section for 'Laatste berichten' (Latest messages) with two promotional cards: 'Van start met uw pensioenspaarrekening' and 'Open een beleggingsplan en krijg korting!'.
- Mijn rekeningen en kaarten:** Displays account balances and options to manage them.
 

Account Type	Account Name	IBAN	Saldo	Available	Action
Zichtrekening	BELFIUS COMFORT GOLD-REKENING	BE16 0633 0813 4174	47,36 EUR	47,36 EUR	Kies actie
Zichtrekening	CLASSIC-REKENING	BE19 0633 0830 2512	1.337,48 EUR	1.337,48 EUR	Kies actie
Spaarrekening	GETROUWHEIDSSPAARREKENING	BE89 0838 2524 5485	207,76 EUR	207,76 EUR	Kies actie
Mastercard@/Visa	MASTERCARD® GOLD	5440 5616 0617 0031	0,00 EUR	4.000,00 EUR	Kies actie
- Mijn diensten:** A sidebar menu with options like 'Verrichtingen', 'Rekeningen', 'Kaarten', 'Beleggingen', 'Leningen', and 'Verzekeringen'.

- **het digitaal-omnikanaal beleggingsadvies**, dat gelanceerd werd in maart en ook constant wordt uitgebreid en verbeterd.
  - Zo kunnen klanten die hun beleggersprofiel hebben ingevuld voortaan proactief een persoonlijk beleggingsvoorstel ontvangen zodra het saldo van hun spaarrekening het bedrag van de aanbevolen financiële reserve overschrijdt.
  - Een gegeven persoonlijk beleggingsadvies wordt bewaard, opdat de klant het later kan raadplegen, ongeacht in welk kanaal hij aanlogt.
  - Bij een beursintroductie kunnen de klanten nu ook intekenen via Belfius Mobile. Sinds de lancering drie maanden geleden hebben zo al meer dan 9.000 klanten digitaal hun beleggersprofiel bepaald, en elke dag komen er 100 nieuwe klanten bij.

## Perscontact

Ulrike Pommée  
 Ulrike.pommee@belfius.be / press@belfius.be  
 02 222 02 57  
[www.belfius.com](http://www.belfius.com)

