

Vos Investissements

• Octobre 2016 •

Élargissez l'horizon de votre argent avec
notre service d'investissement global

Belfius, toujours plus
proche de vous via votre
smartphone ou tablette

40 ans, presque un demi-siècle

Après 40 ans d'analyse des marchés financiers, je m'en vais explorer d'autres horizons. Un moment intéressant pour jeter un coup d'œil rétrospectif. Incertitude, volatilité, faible croissance, marchés financiers instables... des mots à la mode en ce moment. Mais datent-ils vraiment d'aujourd'hui?

Ma constatation? Les taux d'intérêt réels très bas, autrement dit les intérêts sans inflation, sont en effet au centre de toutes les conversations. Mais au début des années 70 aussi, les pouvoirs publics se sont endettés lorsque la fin des accords de Bretton Woods a conduit à l'abandon de l'étalement or. On a fait tourner la planche à billets. L'inflation a grimpé et tous ceux qui possédaient des obligations à long terme à rendement fixe - la norme à l'époque - se sont appauvris parce que le taux d'intérêt réel était négatif.

Un autre exemple? Le 19 octobre 1987, nous avons vécu le «lundi noir». À la Bourse de New York, l'indice Dow Jones a perdu ce jour-là la bagatelle de 22,6%, soit la deuxième plus forte baisse jamais enregistrée en un jour sur un marché d'actions. Les banques centrales ont réagi massivement pour parer ainsi au risque systémique qui menaçait tous les marchés financiers. Sous la direction de la Fed, la réserve fédérale américaine, elles ont insisté publiquement sur le fait qu'un refinancement urgent des banques et des sociétés de courtage qui le demandaient ne constituerait pas un problème. Dès le lendemain, soit le 20 octobre 1987, la Fed a commencé à injecter massivement des liquidités pour éviter une catastrophe.

Deux exemples qui prouvent que le niveau très bas des taux d'intérêt actuels, l'injection de liquidités par les banques centrales et la volatilité des marchés ne sont pas des phénomènes nouveaux.

La nouveauté, c'est que la technologie actuelle - les apps Belfius par exemple - vous permet de réagir très rapidement aux turbulences des marchés. Via votre smartphone ou votre tablette tout simplement (pages 10-11). En outre, nous vous proposons un nouveau service d'investissement qui est adapté à la gestion de la volatilité (pages 6 à 9). Et qui, grâce aux nouvelles techniques de gestion et à la compétence de mes ex-collègues, vous offre un rendement potentiel plus élevé qu'un investissement à rendement fixe.

Bonne lecture!



**PATRICK
VANDENHAUTE,**
SENIOR INVESTMENT
ADVISOR

Sommaire

03

Les entreprises innovantes
ont la cote

04

Les marchés restent suspendus
aux décisions des banques centrales

06

Élargissez l'horizon de votre argent avec
notre service d'investissement global

10

Belfius, toujours plus proche de vous via
votre smartphone ou tablette

Ont collaboré à ce numéro: Jan Vergote, Isabelle Bohets, Patrick Vandenhaute, Bernard Bemelmans, François Groessens, Guy Vanroten, Alex Clinckx, Els Vander Straeten, Nadine De Baere et Alain Beernaert.

Éditeur responsable: Belfius Banque SA, boulevard Pachéco 44, 1000 Bruxelles - Tél.: 02 222 11 11 - IBAN BE23 0529 0064 6991 - BIC GKCCBEBB - RPM Bruxelles - TVA BE 0403.201.185 - FSMA n° 019649 A. Conditions en vigueur au 01-10-2016. Ce document est une communication marketing et ne peut être considéré comme un conseil en investissement.

Concept & mise en page: www.chriscom.be

Les entreprises innovantes ont la cote

Vous avez passé ces derniers mois à chasser des Pokémons? Vous n'êtes pas le seul... Nintendo, l'inventeur de Pokémons, a clairement récolté les fruits de ce nouveau buzz et a vu son cours flamber. De son côté, Apple a déçu lors de la présentation de son nouvel iPhone en raison de l'absence de réelle nouveauté. L'innovation est plus que jamais un élément clé pour juger de la qualité d'une entreprise. En tant qu'investisseur, comment sélectionner ces entreprises innovantes?

Vous avez dit innovation?

Lorsqu'on parle d'innovation, on pense généralement aux nouvelles technologies telles que les voitures qui roulent toutes seules, les robots ou les impressions 3D. Mais l'innovation constitue bien plus qu'une simple avancée technologique. Il s'agit de n'importe quelle idée créative qui génère de la valeur pour le client et l'entreprise: le développement d'un nouveau produit, un processus de production optimisé ou une méthode de marketing révolutionnaire...

Voici quelques exemples de sociétés qui accordent une importance majeure à l'innovation¹:



À long terme, un portefeuille de sociétés innovantes est clairement plus performant.



→ **Essilor** est leader du marché des produits optiques (verres pour lunettes) et fabriquant de la marque Varilux. Il est l'inventeur des premiers verres multifocaux au monde et investit énormément dans le développement de nouveautés (verres qui ne s'embuent pas, ne se salissent pas, etc.). Essilor développe également des systèmes de mesure oculaire en 3D et des appareils pour opticiens.

→ **Croda** est une entreprise spécialisée dans les produits chimiques qui fournit des ingrédients spécialisés et naturels aux industries cosmétique, pharmaceutique, chimique et alimentaire. Elle développe des produits uniques parmi lesquels des crèmes anti-âge végétales, des extensions pour cils et de nouvelles technologies pour séparer l'eau de l'huile.

→ **LVMH** est leader mondial dans la vente de produits de luxe et possède 70 marques haut de gamme (Louis Vuitton, Dior, Bulgari, ...). Son patron, Bernard Arnault, applique la philosophie suivante: ne suivez pas les besoins du client mais créez un désir. Une fois que ce dernier existe, la promotion n'est plus nécessaire. LVMH a été le premier à ouvrir une enseigne en Chine. Aujourd'hui, près de 30% de son chiffre d'affaires provient d'Asie.

Bien entendu, la sélection de ces entreprises n'est pas évidente et mieux vaut confier cette mission à des **spécialistes**. Grâce à un processus de sélection poussé, ils détectent les **entreprises qui combinent innovation et fondamentaux financiers solides**. Car les entreprises innovantes ne parviennent pas toutes à créer un modèle opérationnel durable. Il convient dès lors de se montrer très sélectif dans le choix des sociétés.

Pourquoi investir dans ce type de société?

L'innovation offre de nombreux avantages aux entreprises:

- elle constitue la meilleure stratégie à suivre pour devancer la concurrence;
- elle leur permet de garantir leur croissance future, leur productivité et leur rentabilité;
- elle leur assure une plus grande notoriété;
- elle permet de davantage fidéliser le client;
- elle augmente leur pouvoir de fixation des prix.

Autant d'éléments grâce auxquels, à long terme, **un portefeuille de sociétés innovantes est clairement plus performant**.

CONSEIL

→ Vous souhaitez investir dans un portefeuille diversifié de sociétés européennes innovantes? Demandez un complément d'informations dans votre agence ou surfez sur belfius.be.

→ Vous voulez surtout miser sur les évolutions technologiques? Vous trouverez également votre bonheur dans notre gamme de fonds. Prochainement, vous aurez également la possibilité d'investir dans le thème de la robotique. Votre conseiller financier se fera un plaisir de vous fournir des explications supplémentaires.

¹ Ceci n'est pas un conseil d'achat. Les exemples cités sont purement informatifs.



Les marchés restent suspendus aux décisions des banques centrales

Après avoir connu un mois de juin chahuté suite au Brexit, les marchés boursiers se sont fortement redressés durant l'été et la volatilité est au plus bas. Les marchés d'actions ont profité de statistiques économiques meilleures que prévu et de résultats trimestriels de sociétés qui, à défaut d'être convaincants, ont été moins mauvais que les estimations des analystes. Ils ont également suivi avec grande attention les faits et gestes des banques centrales. À ce titre, c'est sans conteste le discours de Janet Yellen à Jackson Hole qui aura le plus marqué les esprits, la présidente de la Fed signalant qu'une nouvelle hausse des taux directeurs US était envisageable pour bientôt.

Une hausse des taux encore attendue cette année

Sautera, sautera pas? Lors de la dernière réunion de la Banque centrale américaine sa Présidente Janet Yellen n'a pas franchi le pas d'augmenter le taux directeur de 0,25%.



Sans dégradation importante des fondamentaux économiques américains, une hausse devrait intervenir dans les prochains mois.

La peur de surprendre le marché et de déclencher une forte volatilité de tous les actifs a peut-être été le principal obstacle. Sans cela, de nombreux indicateurs sont au vert:

- le marché de l'emploi s'est nettement amélioré;
- l'inflation (hors prix du pétrole et des produits alimentaires) s'élève à +2,3% comparé à août 2015;
- l'environnement extérieur est plus favorable: moins d'inquiétudes vis-à-vis de l'économie chinoise, un impact du Brexit limité et une volatilité de marché suffisamment faible.



Le communiqué de presse de la Fed intègre des éléments de langage propres à la préparation d'une hausse des taux. En particulier, il est désormais stipulé que les risques liés au scénario de croissance sont désormais plus ou moins équilibrés (contre en baisse auparavant). De plus, pour la première fois depuis longtemps, trois des dix membres votants souhaitaient une hausse des taux. Sans dégradation importante des fondamentaux économiques américains, une hausse devrait intervenir en décembre.

Il est fort probable que durant le quatrième trimestre la BCE puisse annoncer une extension des rachats de titres au-delà de mars 2017.



Zoom sur les élections présidentielles US

Les élections présidentielles américaines auront lieu le 8 novembre prochain et elles risquent bien de mobiliser davantage l'attention des marchés financiers. D'un côté, Hillary Clinton pour représenter les démocrates. Face à elle, le très controversé Donald Trump pour défendre les chances des républicains. Si Hillary Clinton semble avoir les faveurs des pronostics, il est impossible de dire avec certitude qui succèdera à Barack Obama pour devenir le 58^e Président des États-Unis.

Les grandes lignes des programmes des candidats

Dans son programme économique, la candidate démocrate veut consacrer 275 milliards de dollars sur cinq ans à des travaux d'infrastructure. De son côté, son adversaire républicain donne la priorité au marché intérieur et veut taxer plus lourdement les importations de certains pays comme la Chine. Il entend aussi relancer les dépenses d'infrastructure et mettre un gros coup de frein à l'immigration.

Sur le plan fiscal, Mme Clinton veut taxer davantage les plus gros revenus. Mr Trump veut quant à lui simplifier le système actuel en réduisant le nombre de tranches d'imposition et ramener le taux d'impôt maximal sur le revenu à 33%. Il entend aussi abaisser le taux d'impôt des sociétés de 35% à 15%. Dans le domaine de la santé, Hillary Clinton veut élargir l'Obamacare (principe de la couverture santé pour tous) et faire baisser les prix des médicaments. Donald Trump veut l'abolir et faire jouer la concurrence pour réduire les prix.

Quelles sont les perspectives?

Sur le marché boursier, la volatilité devrait augmenter plus fortement en cas de victoire de Donald Trump. Son côté imprévisible, et ses vues protectionnistes représentent en effet davantage de risques pour l'économie. L'expérience politique et le programme plus «normal» de Hillary Clinton en font une proposition moins risquée. Toutefois, en cas de victoire de Clinton, les secteurs pharmaceutique et de la biotechnologie pourraient être sous pression.

Zone euro

Le Produit intérieur brut de la zone euro a progressé de 0,3% au second trimestre, en ralentissement par rapport au trimestre précédent. La demande intérieure a moins tiré la croissance avec une contribution à peine positive. Lors des dernières semaines, des déclarations plutôt optimistes sur la croissance européenne ont été formulées à la fois par la Banque centrale européenne et par les ministres européens de l'Economie réunis à Bratislava. Lors de sa dernière réunion, la Banque centrale européenne n'a pas modifié l'orientation de sa politique monétaire. Il est fort probable que durant le quatrième trimestre la BCE puisse annoncer une extension des rachats de titres au-delà de mars 2017.

0,3%

LE PRODUIT INTÉRIEUR BRUT DE LA ZONE EURO A PROGRESSÉ DE 0,3% AU SECOND TRIMESTRE.



ÉVOLUTION DE L'INDICE BOURSIER STOXX 600



Après un mois de juin houleux, les marchés se sont redressés pendant l'été.

Stratégie

En nous basant sur:

- les dernières données macroéconomiques qui, excepté pour le Royaume-Uni, attestent une croissance molle, mais positive;
- l'amélioration de certains indicateurs économiques aux États-Unis et en Chine qui atténuent les risques de baisse à l'échelle globale.

nous gardons notre position neutre en actions dans notre portefeuille de référence en affichant toujours une surpondération des pays émergents.

Toutefois, nous restons vigilants compte tenu des nombreuses échéances à venir sur le plan politique élections régionales en Allemagne, référendum constitutionnel en Italie et élections présidentielles aux Etats-Unis).

Quant à notre portefeuille obligataire il reste surpondéré en obligations des marchés émergents, tant en devises locales qu'en devises fortes comme le dollar. Les obligations des pays émergents représentent environ 15 à 20% du portefeuille. Les obligations à rendement élevé restent également surpondérées.

Conclusion

Le contexte économique est certes relativement positif, mais l'agenda politique et économique pourrait engendrer de la volatilité sur les marchés. Dès lors, nous préconisons soit, d'échelonner vos investissements dans le temps, soit d'opter pour un produit qui gère cette volatilité (voir pages 6 à 9).



Élargissez l'horizon de votre argent avec Belfius Personal Global Portfolio

Notre service d'investissement global

Dans notre précédent numéro, nous vous présentions le «tracker» et le «managed volatility». Ces concepts vous seront utiles pour bien comprendre comment fonctionne notre service d'investissement global: Belfius Personal Global Portfolio. C'est LA solution idéale si vous souhaitez investir (une partie de) votre épargne en limitant au maximum vos risques. Et ce grâce à une diversification optimale de votre «portfolio», géré activement par nos spécialistes. Dès 50.000 euros.

Limites de volatilité et de risque

Chaque compartiment a son propre niveau de risque, avec une volatilité admise:

- **Low:** 5% (si vous souhaitez limiter les hausses et baisses de cours)
- **Medium:** 8% (si vous acceptez les légères fluctuations de cours)
- **High:** 12% (si vous acceptez les fortes fluctuations de cours)

Investir dans un fonds

Avec Belfius Personal Global Portfolio, vous investissez dans un fonds. Son rendement n'est pas garanti et votre capital n'est pas protégé, mais le **rendement potentiel est supérieur** à un investissement à revenu fixe.

Le fonds est composé de **trois compartiments, gérés activement** par des spécialistes de Belfius Investment Partners SA. Leur objectif? Atteindre le meilleur rendement possible tout en maintenant le risque de fluctuation du cours des compartiments sous certaines limites de volatilité (voir encadré).

Vous investissez votre capital comme vous le souhaitez, en fonction de votre appétit de risque: tout dans un compartiment ou réparti dans deux ou trois compartiments. Vous constituez ainsi vous-même votre «**portfolio**», que vous pouvez **modifier gratuitement à tout moment**.

Investir dans des trackers

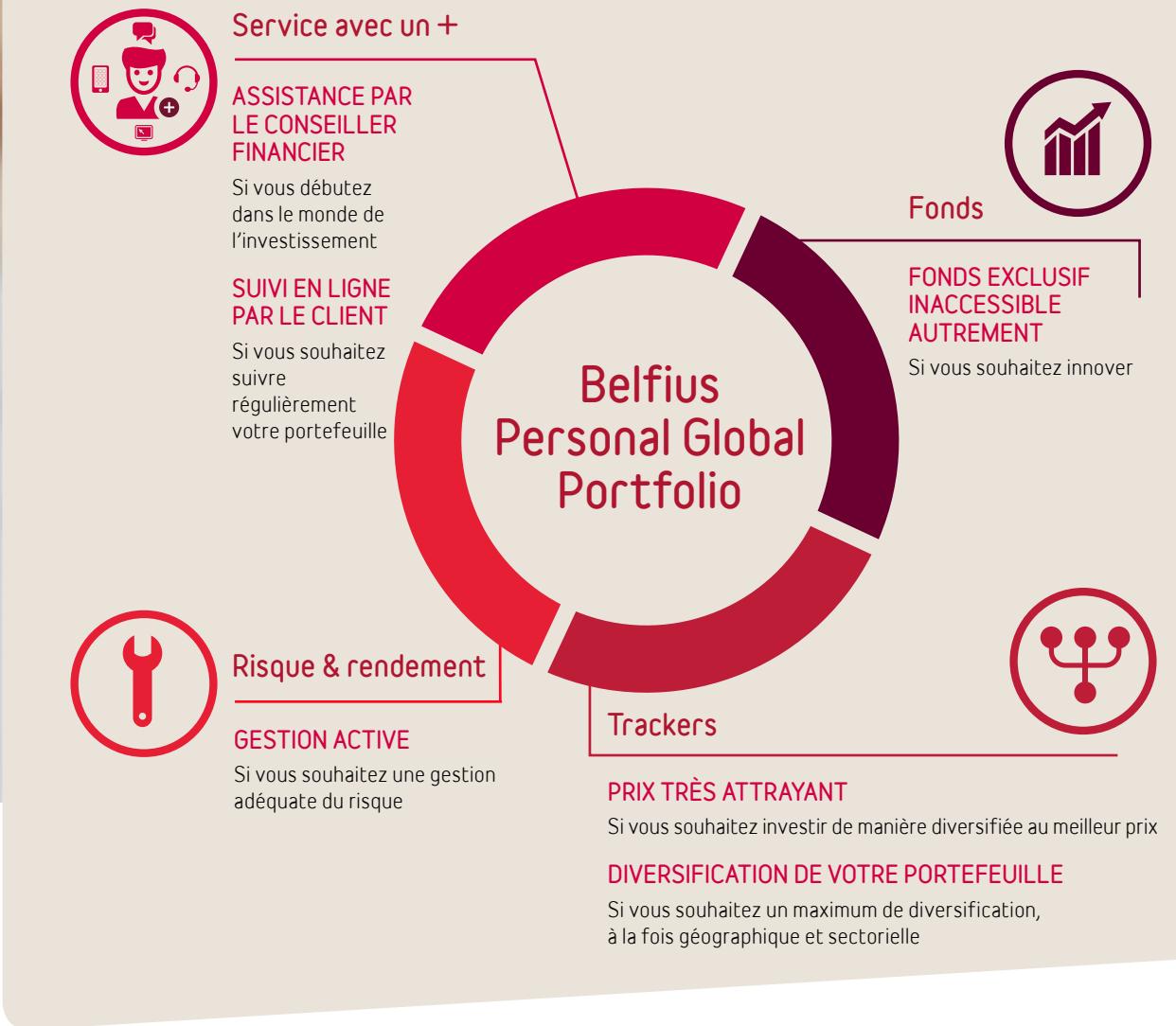
Les compartiments du fonds de Belfius Personal Global Portfolio investissent dans des trackers, soit des fonds indiciels cotés en Bourse (aussi appelés *Exchange Traded Funds, ETF*).

Le **tracker** est une copie d'indice. Par exemple, un tracker en actions ne reprend pas les actions d'une seule entreprise, mais celles de toutes les entreprises reprises dans un indice boursier donné. Cela offre plusieurs avantages:

- diversification, géographique et sectorielle, inégalée de votre portefeuille au niveau des actifs;
- moins de frais: vous ne devez pas acheter chaque action individuellement et les frais de gestion des trackers sont faibles, car les indices sont gérés passivement;
- moins de risques qu'en investissant dans une seule action.

L'Euro Stoxx 50 est un indice boursier regroupant 50 entreprises de la zone euro, dont:

- Unilever
- Total
- AB InBev
- » Lyxor EURO STOXX 50 DR UCITS ETF - D-EUR est un tracker qui suit cet indice.



Focalisation sur le risque et le rendement

Avec Belfius Personal Global Portfolio, nous nous concentrons sur le risque et le rendement. À cette fin, nous utilisons la **technique de gestion «managed volatility»**, soit une gestion active des fluctuations des cours, c'est-à-dire de la volatilité.

Comment? Les spécialistes gèrent les fluctuations de cours des divers compartiments en achetant et vendant les trackers sous-jacents. Chaque tracker a en effet sa propre volatilité. La gestion et la combinaison des trackers déterminent ainsi les fluctuations du compartiment.

Objectif? Combiner et gérer activement les trackers de façon à ne pas dépasser la limite de volatilité du compartiment et vous offrir ainsi le meilleur rendement possible. Si la fluctuation du cours dépasse la limite de volatilité, la combinaison des différents trackers et/ou leur pondération sont corrigées de façon à ce que les fluctuations ne dépassent plus la volatilité autorisée.

Service avec un +

Belfius Personal Global Portfolio, c'est plus qu'un simple service.

→ D'une part, vous pouvez suivre de manière autonome votre «portfolio» avec le **reporting numérique avancé**¹:

- composition, situation et évolution de votre «portfolio»
- commentaire d'investissement du gestionnaire

→ D'autre part, vous pouvez compter sur l'**accompagnement proactif de votre conseiller financier**, autant que vous l'estimez nécessaire. Ce spécialiste:

- **vous conseille et vous accompagne** dans la composition de votre «portfolio»;
- **assure le suivi**;
- **passe en revue le reporting numérique** avec vous et analyse le commentaire d'investissement;
- vous invite à une **évaluation annuelle de vos investissements**.

Lexique

Volatilité?

Amplitude des fluctuations possibles d'une action, d'un fonds, d'un marché ou d'une Bourse dans le temps. Lorsque les fluctuations sont importantes, on parle de «volatilité élevée». Si les cours restent plutôt stables, on parle de «faible volatilité».

Compartiment?

Un fonds (société d'investissement ou fonds commun de placement) peut se composer de plusieurs compartiments. Il est alors divisé en plusieurs portefeuilles distincts, assortis chacun de sa stratégie d'investissement. Pour chaque compartiment créé, un document *Informations clés pour l'investisseur* est disponible et décrit la stratégie d'investissement spécifique du compartiment. Les divers compartiments sont aussi décrits dans le prospectus du fonds.

Belfius Investment Partners SA?

Société de gestion de sicav (fonds d'investissement) et de fonds commun de placement, gestionnaire de ce fonds et agréée par la FSMA. Cette filiale de Belfius Banque & Assurances peut compter sur un solide ancrage dans le secteur financier belge.

50.000 euros

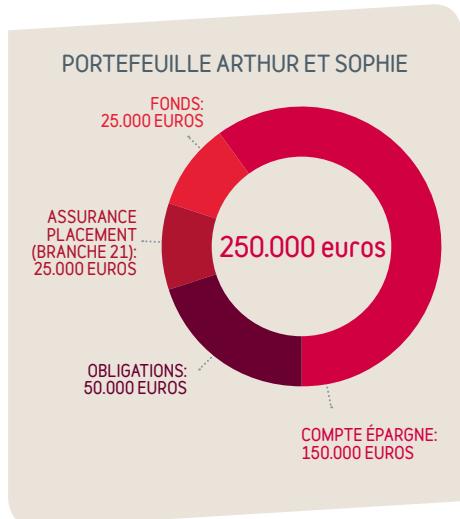
NOS SPÉIALISTES GÈRENT ACTIVEMENT VOTRE «PORTFOLIO» DÈS 50.000 EUROS.

¹ Déjà disponible via Belfius Direct Net, notre service de banque en ligne gratuit, et bientôt aussi avec nos apps gratuites.

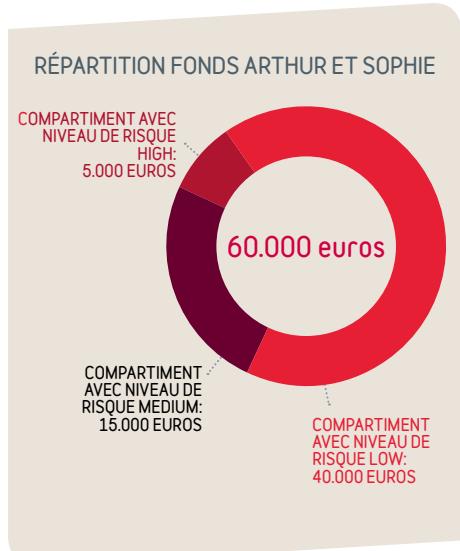


Exemple¹

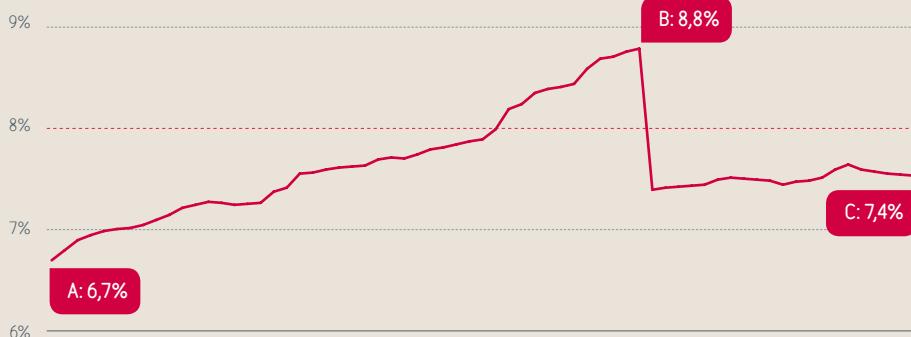
Sophie et Arthur ont composé un portefeuille d'investissement de 250.000 euros en adoptant une stratégie modérée.



Vu les faibles taux sur les comptes d'épargne, ils souhaitent diversifier leurs investissements afin d'obtenir un rendement supérieur sur le long terme. En concertation avec leur conseiller financier, ils décident d'investir 60.000 euros comme suit dans Belfius Personal Global Portfolio:



VOLATILITÉ DE COMPARTIMENT MEDIUM DU PORTEFEUILLE DE ARTHUR ET SOPHIE



SITUATION A

	Volatilité	% compartiment	Volatilité dans le compartiment
Tracker 1	4%	40%	1,6%
Tracker 2	5%	30%	1,5%
Tracker 3	12%	30%	3,6%
Volatilité totale	6,7%		

< 8%

SITUATION B

	Volatilité	% compartiment	Volatilité dans le compartiment
Tracker 1	9,25%	40%	3,7%
Tracker 2	5%	30%	1,5%
Tracker 3	12%	30%	3,6%
Volatilité totale	8,8%		

> 8%

SITUATION C

	Volatilité	% compartiment	Volatilité dans le compartiment
Tracker 1	9,25%	40%	3,7%
Tracker 2	5%	50%	2,5%
Tracker 3	12%	10%	1,2%
Volatilité totale	7,4%		

Correction

< 8%

Concrètement

Pour les 15.000 euros qu'ils investissent dans le compartiment Medium, le gestionnaire combine trois trackers selon une pondération qui offre selon lui un rendement optimal à ce moment-là, compte tenu de leur appétit de risque. Cette combinaison présente une volatilité de 6,7%, sous la limite autorisée de 8% (*situation A*).

Alors que les fluctuations du compartiment augmentent, le gestionnaire constate que le tracker 1 fluctue fort, mais que les deux autres restent stables. Lorsque les fluctuations du tracker 1 atteignent un niveau de 9,25%, la volatilité globale du compartiment atteint 8,8%. Le niveau de risque autorisé de 8% est donc dépassé (*situation B*).

Pour tempérer les fluctuations tout en conservant le meilleur rendement possible, le gestionnaire intervient. Malgré la forte volatilité, il décide de conserver le tracker 1 tel quel dans le compartiment, mais de modifier la pondération des deux autres trackers. La volatilité globale redescend ainsi à 7,4%, sous la limite autorisée (*situation C*).



Pourquoi conserver le tracker 1?

Les fortes fluctuations sont synonymes de rendement potentiel plus élevé, ce qui reste l'objectif principal de la gestion active. En conservant ce tracker au rendement potentiel plus élevé et en jouant avec la pondération des deux autres, le gestionnaire répond au souhait de Sophie et Arthur:

- maîtriser le risque sous la limite de volatilité autorisée;
- au meilleur rendement possible.

Il tient compte de ces objectifs pour décider de manière active s'il vaut mieux:

- vendre des trackers;
- adapter leur pondération;
- ou compléter la combinaison existante avec d'autres trackers.

ENVIE D'EN SAVOIR PLUS? INTÉRESSÉ?

Rendez-vous sur belfius.be/ *PersonalGlobalPortfolio* et visionnez la démo. Ou contactez votre conseiller financier pour un entretien personnel. Il se fera un plaisir de tout vous expliquer en détail.

¹ Cet exemple est donné à simple titre d'illustration et ne constitue aucune garantie de rendement.



Belfius, toujours plus proche de vous via votre smartphone ou tablette

Si vous effectuez régulièrement vos opérations bancaires via votre smartphone ou tablette, vous aurez déjà remarqué que nous améliorons sans cesse vos apps Belfius en les enrichissant de nouvelles fonctionnalités. Ainsi, nous vous garantissons la meilleure expérience et nous restons joignables pour vous au maximum. Comment? **Geert Van Mol, notre Chief Digital Officer** répond à cette question.

Pourquoi Belfius opte-t-elle résolument pour l'innovation digitale?

«La révolution numérique est en marche. Le Belge gère son agenda, ses contacts sociaux, ses rendez-vous, ses factures, ses affaires bancaires... à l'aide de son smartphone, sa tablette ou son PC. Nous misons dès lors sur nos apps et fournissons des services bancaires en temps réel. Car c'est aujourd'hui ce que notre client attend: **un service de qualité, disponible partout et à tout moment**. L'app Belfius Mobile nous permet de nous rapprocher toujours plus de nos clients et ils accueillent positivement cette initiative. En effet, les apps de Belfius comptent chaque jour plus de 1.000 nouveaux utilisateurs, de sorte qu'ils seront près de 850.000 à la fin 2016! C'est ça la banque du futur: offrir le meilleur conseil personnalisé et de nouvelles possibilités digitales», affirme Geert, enthousiaste.

Que permet l'app en matière d'épargne et d'investissement?

Actuellement, de nombreuses fonctionnalités sont déjà prévues. Tant sur tablette que sur smartphone, notre client dispose à tout moment:

- d'un aperçu actualisé et attrayant de son/ses portefeuille(s) d'investissements;
- d'une vue globale de ses investissements ainsi que des écrans détaillés, en quelques clics;
- du rendement de ses investissements;
- de la possibilité d'acheter et de vendre des fonds de placement;
- de l'occasion de souscrire aisément à une épargne-pension;
- d'un relevé clair de son épargne-pension et des possibilités de versements supplémentaires;
- des rapports détaillés des mandats en gestion discrétionnaire ou consultative.

Désormais, notre client peut toujours avoir accès à ces informations où qu'il se trouve via l'app Belfius. Une amélioration considérable!

CURIQUE DE VOIR COMMENT NOTRE APP VOUS FACILITE LA VIE?

Découvrez-le dans le dépliant qui se trouve au dos de cette lettre d'information!



Scores de satisfaction de nos apps

BELFIUS DIRECT MOBILE
Available on the iPhone ★★★★★
Available on Google play ★★★★★

BELFIUS DIRECT TABLET
Available on the iPhone ★★★★★
Available on Google play ★★★★★

au 22-09-2016



GEERT VAN MOL,
CHIEF DIGITAL
OFFICER



Votre satisfaction en temps réel stimule nos innovations, Belfius se donne à 100% pour y arriver.

Cette évolution remplacera-t-elle le service en agence?

«Pas du tout, nous la considérons comme un service supplémentaire. Aujourd’hui, les clients peuvent régler eux-mêmes des opérations simples en dehors des heures de bureau. Effectuer des virements, adapter la limite d’une carte de crédit ou souscrire une assurance assistance, se fait désormais facilement via nos apps.

Les collaborateurs d’agence continueront à jouer un rôle crucial dans ce monde digital. Leurs connaissances et leur expertise sont une valeur ajoutée indéniable pour des actes importants, comme une analyse détaillée d’un portefeuille d’investissement, et leur talent sera toujours sollicité», continue Geert.

«En outre, nous faisons explicitement le lien entre le service mobile et personnalisé. En effet, il est à présent très simple de fixer un rendez-vous avec un conseiller financier via l’app: le client ouvre l’agenda de son conseiller dans l’app, regarde ses disponibilités et réserve une plage horaire.»

? FIXER UN RENDEZ-VOUS AVEC VOTRE CONSEILLER FINANCIER?

Quelques clics suffisent via l’app!

Mais tous les clients ne se sentent pas à l’aise pour investir eux-mêmes avec leur app...

«C'est vrai. Mais comme je le disais précédemment, nos spécialistes restent toujours disponibles. Plus que jamais, même. Si un de nos clients n'est pas sûr de lui, il peut fixer un rendez-vous via son app et avoir un entretien par vidéo avec son conseiller financier qui, en concertation avec lui, peut régler l'achat d'un investissement. Le client signe ensuite via l'app et le tour est joué! Essayer nos apps, c'est les adopter.»

Régler ses affaires bancaires et investir via smartphone ou tablette, est-ce sûr? Et simple?

«La sécurité est prioritaire pour une institution financière. Le client n'accède à l'app qu'avec son empreinte digitale ou son code personnel. Toutes les opérations sont cryptées et nous recourons aux dernières technologies en matière de sécurisation. L'app Belfius est l'endroit le plus sûr sur le smartphone de chaque client», affirme Geert, de manière convaincante.

«En outre, Belfius opte pour la facilité, que ce soit pour payer, épargner, investir ou souscrire une assurance. Nos apps sont constamment améliorées grâce au feedback de nos clients. Actuellement, elles enregistrent le **score de satisfaction le plus élevé** sur le marché belge, signe que nos clients apprécient ces évolutions.»

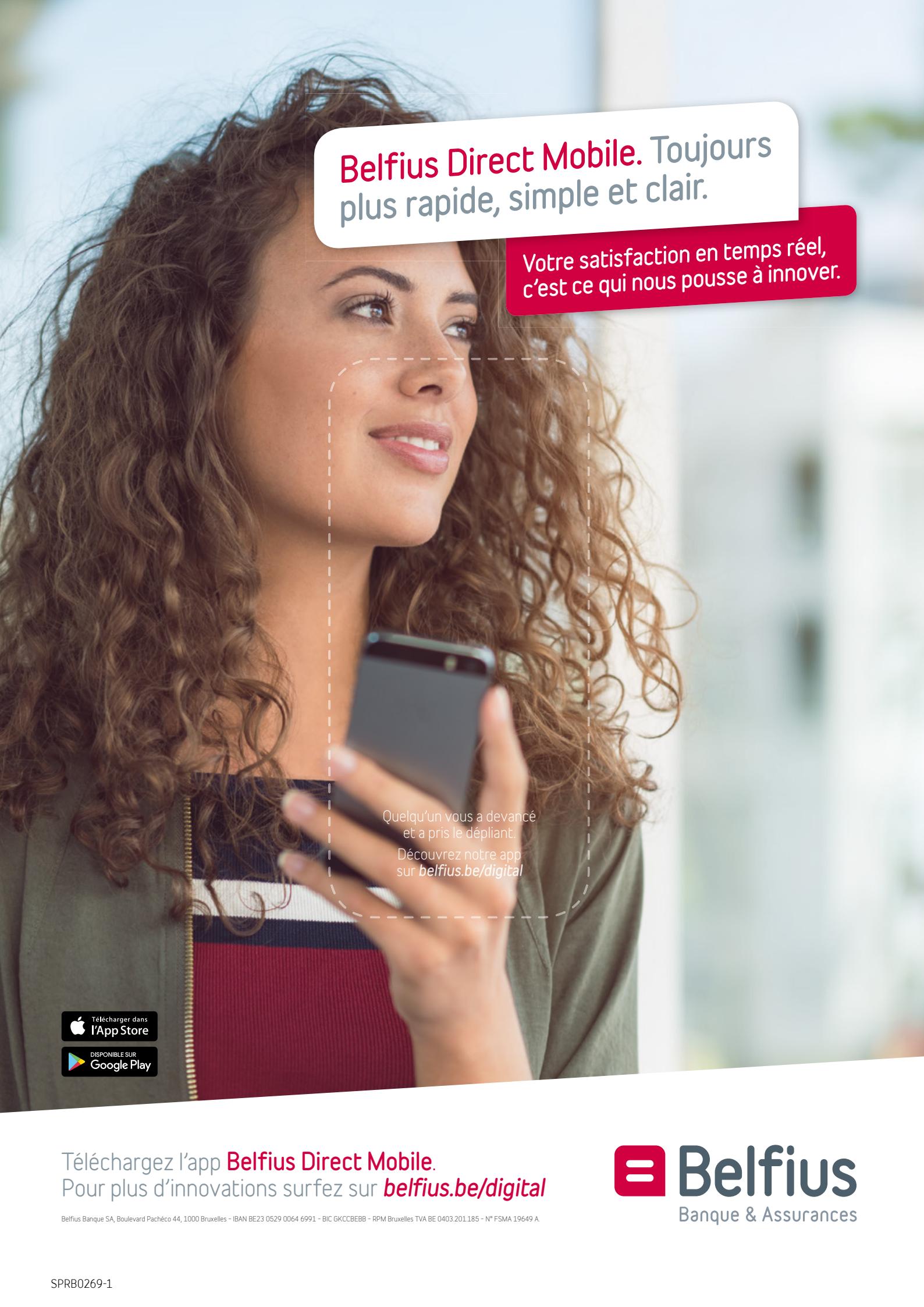
? CURIEUX DE CONNAÎTRE NOS APPS?

Vous en saurez plus dans le dépliant joint au dos de cette lettre d’information ou sur belfius.be/digital

Conclusion

Votre satisfaction occupe une place centrale dans cette révolution digitale. Outre les apps les plus conviviales, vous pouvez continuer à compter sur un service personnalisé avec des produits et des services sur mesure. En effet, une analyse très poussée permet à Belfius de vous proposer les conseils et l'offre les plus pertinents.

Un conseil à nos clients? Installer et essayer l’application gratuite Belfius sur leur smartphone ou tablette. Les nouveaux utilisateurs se demandent souvent "Pourquoi ne l’ai-je pas fait plus tôt ?" Votre conseiller financier se fera un plaisir de vous aider.



Belfius Direct Mobile. Toujours plus rapide, simple et clair.

Votre satisfaction en temps réel,
c'est ce qui nous pousse à innover.

Quelqu'un vous a devancé
et a pris le dépliant.
Découvrez notre app
sur belfius.be/digital



Téléchargez l'app **Belfius Direct Mobile**.
Pour plus d'innovations surfez sur belfius.be/digital

Belfius Banque SA, Boulevard Pachéco 44, 1000 Bruxelles - IBAN BE23 0529 0064 6991 - BIC GKCCBEBB - RPM Bruxelles TVA BE 0403.201.185 - N° FSMA 19649 A.

 **Belfius**
Banque & Assurances