

Beobank rénove ses agences selon le nouveau concept OPEN

Bruxelles, le 27 juin 2019 – Beobank inaugure aujourd'hui sa nouvelle agence « OPEN », située à l'avenue Louise à Bruxelles. Avec le concept « OPEN », Beobank transforme l'agence bancaire en un espace de rencontre chaleureux et accessible pour des conseils et des activités locales. Les guichets et bureaux fermés ont totalement disparu pour laisser place à un espace clients totalement ouvert. L'argent liquide n'est plus disponible qu'auprès des distributeurs. Beobank Louise est la quatrième agence OPEN, après Wavre, Malines et Saint-Nicolas. D'autres agences Beobank seront également transformées en agences OPEN à l'avenir.



Le concept Beobank OPEN transforme l'agence bancaire en un lieu de rencontre cordial et accessible

Une nouvelle agence pour une nouvelle approche bancaire

Le nouveau concept d'agence de Beobank accorde plus que jamais une place centrale au conseil, au service et à la proximité afin de lui offrir une nouvelle expérience bancaire. Le collaborateur de Beobank qui se situe au desk d'accueil, joue ici un rôle clé. Le 'greeter' apporte ainsi son aide au client pour l'utilisation des distributeurs dans l'agence, pour l'utilisation de l'appli Beobank sur les tablettes présentes ou pour d'autres questions spécifiques. Concrètement, le client est aidé en fonction de ses besoins.

Guy Schellinck, CEO de Beobank : « *Les agences OPEN visent à stimuler au maximum l'interaction entre le client et le conseiller, dans un environnement chaleureux, afin d'identifier ensemble les besoins du client et de chercher les solutions potentielles. Tout le concept repose sur la proximité des conseillers, l'apport proactif d'une réponse aux besoins du client et l'accompagnement de celui-ci. Aussi bien pour les décisions financières importantes que pour de simples questions. Il est également important pour nous d'apporter, dans nos agences, de l'aide aux clients qui ne maîtrisent pas encore la banque numérique.* »

L'accent sur la proximité et la relation humaine se retrouve également au niveau du bureau du conseiller. Le client s'installe à côté de son conseiller, ce qui leur permet de trouver, ensemble, la meilleure solution, ainsi que de parcourir de manière confortable toutes les informations.

Un nouvel environnement, sans guichets ou caisses

L'aménagement de l'agence OPEN a été soigneusement étudié. Il s'agit d'une agence « cashless », sans guichets ou caisses. Il est toutefois toujours possible de retirer de l'argent, tant auprès du distributeur qu'au moyen d'un système de sas spécial pour le dépôt et le retrait de grands montants ou de devises étrangères.

La place centrale donnée au conseil se traduit par un concept d'agence moderne dont émane une vraie sensation d'ouverture. Les fenêtres sont ainsi exemptes de matériel de communication et l'aménagement est aéré et transparent, ce qui permet au client de voir la quasi-totalité de l'agence en un clin d'œil depuis la rue. La grande luminosité et l'utilisation de tons chauds et de matériaux naturels sont également propices à la création d'une atmosphère différente et accueillante.

Ouvert à la communauté locale

Beobank ancre ses agences OPEN dans le centre des villes et communes où elle est active. L'agence est aménagée de manière modulable et peut facilement accueillir des événements en collaboration avec les associations et organisations locales. Des références à la vie locale, comme des photos ou la « skyline » des principaux bâtiments de la ville, sont également ajoutées à l'aménagement de l'agence. Et un tableau est prévu pour afficher les annonces des commerces ou particuliers du quartier. Beobank invite les communautés locales à se retrouver dans ses agences rénovées.

6 Belges sur 10 ne croient pas dans la fonction de guichet financier de la banque(*)

Une enquête IVOX réalisée en mai 2019 auprès de 1.000 Belges, révèle que 6 Belges sur 10 (58%) pensent que la fonction de guichet de banque est vouée à disparaître totalement. Une minorité (40%) pense que l'agence bancaire dans son ensemble va disparaître du fait de la digitalisation. 8 Belges sur 10 (80%) s'attendent à une baisse du nombre de visites dans une agence bancaire dans les 5 prochaines années.

Guy Roosen, Directeur Sales chez Beobank : « *Nos clients utilisent de plus en plus le smartphone pour effectuer des transactions financières ou gérer leurs affaires bancaires et, se rendent donc moins souvent en agence. La présence physique des conseillers reste néanmoins importante. C'est la raison pour laquelle nous avons revu notre concept d'agence. La nouvelle agence Beobank se veut ainsi un espace de rencontre chaleureux et accessible pour des conseils et des activités locales. Cela met plus que jamais le client, les conseils personnalisés et le contact humain au centre de ce que nous faisons. Nos clients réagissent très positivement à nos agences OPEN ainsi qu'au support et au service que nous leur offrons* ».

(*) À propos de l'enquête :

L'enquête a été réalisée par IVOX à la demande de Beobank entre les 21 et 24 mai 2019 auprès de 1.000 Belges représentatifs en termes de langue, de sexe, d'âge et de diplôme. La marge d'erreur maximale auprès de 1.000 Belges est de 3,02%.

Pour de plus amples informations :

Service de presse Beobank NV/SA

Sandrine Roberti de Winghe

+32 (0)478 828 729

sandrine.robertidewinghe@beobank.be

Inge Everaert

+32 (0)478 829 823

inge.everaert@beobank.be

.....
À propos de Beobank :

Beobank NV/SA est une banque belge, filiale du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe, qui propose des produits et services personnalisés aux clients particuliers, indépendants et petites entreprises. Beobank possède un réseau de 229 points de vente (agences salariées et agents indépendants) qui aident les clients dans la réalisation de leurs projets personnels et professionnels à travers des solutions de paiement flexibles et innovantes, des solutions d'épargne, des crédits à la consommation, des assurances et des placements. Des produits et services qui s'appuient toujours sur des valeurs de responsabilité et de respect. Beobank compte aujourd'hui 617.000 clients et 1.535 collaborateurs en Belgique. (chiffres au 31/12/2018)

Pour de plus amples informations : www.beobank.be



Dans l'agence Beobank OPEN, clients et conseillers sont assis côte à côte



L'agence Beobank OPEN propose un coin accueil confortable



L'aménagement de l'agence Beobank OPEN offre une parfaite visibilité de la rue et vous invite à y entrer



L'ouverture d'une agence Beobank OPEN permet un accueil informel et convivial