

bpost bank zwemt tegen de stroom in en gaat voor meer connectie, digitaal én fysiek!

*bpost bank viert dit najaar haar 25^e verjaardag.
Eerder dan terug te blikken, kijkt het bedrijf vooruit.*

Om te anticiperen op de noden van morgen, in een samenleving die momenteel diepgaande veranderingen doormaakt, zet bpost bank in op het versterken van haar aanbod op het vlak van zichtrekeningen en het uitbreiden van het aantal digitale connecties met klanten.

Ook plant bpost bank te investeren in het grootste en meest toegankelijke kantorennetwerk van het land, zowel op menselijk vlak als in hardware, zodat on- en offline elkaar versterken voor een optimale klantenervaring.

Brussel, 23 oktober 2020. In de jaren na de financiële crisis van 2008, waar het onder andere dankzij haar nabijheid en in tegenstelling tot het merendeel van haar sectorgenoten sterker uitkwam, wist het toenmalige Bank van De Post zich een eerste maal grondig heruit te vinden door onder de naam bpost bank een veel breder dienstenaanbod te ontwikkelen voor de lange termijn. De laatste vijf jaar schakelde de bank als zelfverklaarde *'fast follower'* ook digitaal een versnelling hoger, steeds in de filosofie van *'pragmatic innovation'*: enkel en gericht investeren in technologieën die hun waarde reeds bewezen hebben en een wezenlijk, positief verschil maken voor klanten.

Vandaag, nu de wereld langzaam maar zeker zijn weg zoekt in een nieuwe realiteit, acht bpost bank de tijd rijp voor een tweede transformatie, en een nieuw hoofdstuk in haar geschiedenis.

"Onderzoek¹ toont aan dat zowel bedrijven als consumenten de afgelopen paar maanden een sprong van vijf jaar voorwaarts gemaakt hebben op vlak van 'digital adoption', waarbij de recente gebeurtenissen als turbo fungeerden voor een aantal bestaande trends en evoluties", stelt Frank De Keyser, CEO van bpost bank. "De wereld van morgen zal er dus helemaal anders uitzien dan die van vandaag. bpost bank wil klaar zijn voor die nieuwe wereld, met haar specifieke uitdagingen, verwachtingen en trends, en dus moeten we vandaag anticiperen."

Concreet plant bpost bank daarom haar dienstenaanbod op een aantal punten strategisch te versterken.

- 1. Uitbreiding dienstenaanbod zichtrekeningen:** om beter aan de verschillende klantenprofielen te beantwoorden, nodeloze kosten te elimineren en trouwe klanten te belonen, herziet bpost bank haar verschillende zichtrekeningen. De bestaande packs zullen sterker van elkaar gedifferentieerd worden en verrijkt met nieuwe diensten en mogelijkheden, zoals het consulteren van rekeningen bij andere banken via de app (volgend op de implementatie van PSD2), instantoverschrijvingen, meer digitale functies, enzovoort. b.compact blijft als basisrekening gratis voor actieve digitale gebruikers, teneinde het onredelijke aantal 'slapende' accounts tegen te gaan.
- 2. Meer digitale connecties:** verschillende projecten zitten momenteel in de pijplijn. Daaronder het verder verrijken van MOBILEbanking, een van de laatste maar tegelijk innovatiefste en best gewaardeerde bankapps in België, waarmee iedereen volledig autonoom en contactloos klant kan worden of een nieuwe rekening openen, het online raadplegen van allerhande officiële documenten via eBox, de mogelijkheid om uittreksels te ontvangen via e-mail, het resetten van de pincode van de kaart via MOBILEbanking, kredietoplossingen die online aangevraagd kunnen worden, enzovoort. Opmerkelijk, nu al is ongeveer 50% van de PCbanking-gebruikers 60 of ouder.

¹ <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/the-covid-19-recovery-will-be-digital-a-plan-for-the-first-90-days>

3. **Versterking van de fysieke nabijheid en dienstverlening:** tegelijk kiest bpost bank er resoluut voor haar dienstverlening in de kantoren te verrijken. Dat gebeurt op twee niveaus:

- a. Enerzijds zet de bank voluit in op het opleiden van personeel, om van de huidige raadgevers specialisten in hun domein te maken, bijvoorbeeld op vlak van hypotheke en beleggingen.
- b. Anderzijds investeert het bedrijf in 400 nieuwe Selfbanks, met meer mogelijkheden. Zij die dat wensen kunnen zo bijvoorbeeld in alle rust hun uittreksels blijven afdrucken en hun overschrijvingen ingeven. Deze investering gaat gepaard met een optimalisatie, waarbij de 'dubbels' in eenzelfde kantoor niet vervangen worden, net als de toestellen die amper nog gebruikt worden. Deze operatie gebeurt zeer doordacht: voor 91,5% van alle Selfbank-gebruikers verandert er niets in hun kantoor, de resterende 8,5% zal steeds een Selfbank ter beschikking hebben in de buurt. Ook belangrijk: het grootste kantorennetwerk van het land blijft intact!

"Klanten kiezen bpost bank voor de service en de nabijheid. Daarom gaan we zeer bewust tegen de stroom en alle markttrends in, door zowel online als op het terrein te investeren, in mensen, diensten en hardware", stelt CEO Frank De Keyser. "Het uitbreiden van onze digitale activiteiten is dus een aanvulling op onze fysieke aanwezigheid. Online staat voor ons niet gelijk aan afstand, maar is net een kans voor méér connecties met onze huidige klanten en – hopelijk – al diegenen die deze aanpak weten te waarderen en zich bij ons zullen aansluiten."

Als onderdeel van deze transformatie, die enorme investeringen vraagt, en het huidige klimaat van extreem lage rentevoeten en bemiddelingsmarges, zal bpost bank ook haar prijzenpolitiek herzien. Dat betekent niet per se dat alle tarieven stijgen, integendeel zelfs: voor een aanzienlijk aantal klanten wordt Daily Banking net goedkoper. Wel is het belangrijk dat mensen de juiste keuzes maken, in functie van hun reële noden. Daarom stelt de bank alles in het werk om hen zo goed mogelijk te adviseren, met didactische begeleiding en tutorials, zodat ze voor de opties gaan die het best bij hun levensstijl, leeftijd, mobiliteit en niveau van digitalisering passen. De nieuwe tarieven zullen van kracht zijn vanaf 1 januari 2021.

Over:

bpost bank werd in 1995 opgericht onder de naam "Bank van De Post". Het is een zelfstandige Belgische bank die berust op een uniek partnershipmodel. Ze is in gelijke delen (50/50) in handen van bpost en BNP Paribas Fortis en wordt bestuurd door een onafhankelijk directiecomité. bpost bank biedt aan ruim 650.000 Belgische consumenten haar financiële diensten aan. In een almaar complexere en onvoorspelbare financiële wereld vindt zij dat haar producten en diensten eenvoudig, veilig en voor iedereen toegankelijk moeten zijn. Daarom wil bpost bank een almaar eenvoudiger en veiligere bank zijn voor iedereen. Deze waarden vertalen zich in de slogan van bpost bank: "Zoveel is duidelijk".

Voor meer info:

bpost bank Wouter Baelde Corporate Communication Manager Wouter.Baelde@bpostbank.be 02 545 63 24 0470 80 92 19	Vademecom Vincent Morrens Head of Media Relations vm@vademecom.be 02 269 50 21 0475 93 25 16
---	--