



La banque mobile
comme nos clients l'ont imaginée



Simple

L'expérience mobile repensée pour simplifier la vie de nos clients. Un service complet quels que soient le profil et les besoins de chacun.

Innovant

Un large spectre de fonctionnalités dès aujourd'hui et des évolutions constantes pour demain.

Sécurisé

Un accès sécurisé quel que soit le canal pour réaliser toutes les opérations courantes.



Toujours plus de simplicité

Nous voyons le digital comme une opportunité de nous rapprocher davantage de nos clients. Peu importe l'endroit ou le moment, nous souhaitons leur offrir un service toujours plus adapté à leurs attentes. Par exemple, ouvrir un compte à la BIL devient à présent aussi rapide que commander un livre sur Internet ou créer un compte sur un réseau social.

Je suis fier du travail réalisé par nos équipes pour livrer une toute nouvelle expérience qui définit de nouveaux standards sur le marché. Il est important de continuer à écouter nos clients pour leur fournir toujours plus de simplicité, d'innovation et de sécurité.

Olivier Debehogne, Head of Digital



La banque mobile en chiffres



91% des Luxembourgeois possèdent un smartphone
(moyenne des pays développés : 88%)

76% utilisent des services bancaires en ligne

48% considèrent la sécurité comme le critère le plus important dans le choix de leur banque digitale

39% ont besoin de fonctionnalités basiques

35% privilégient l'expérience utilisateur et la simplicité

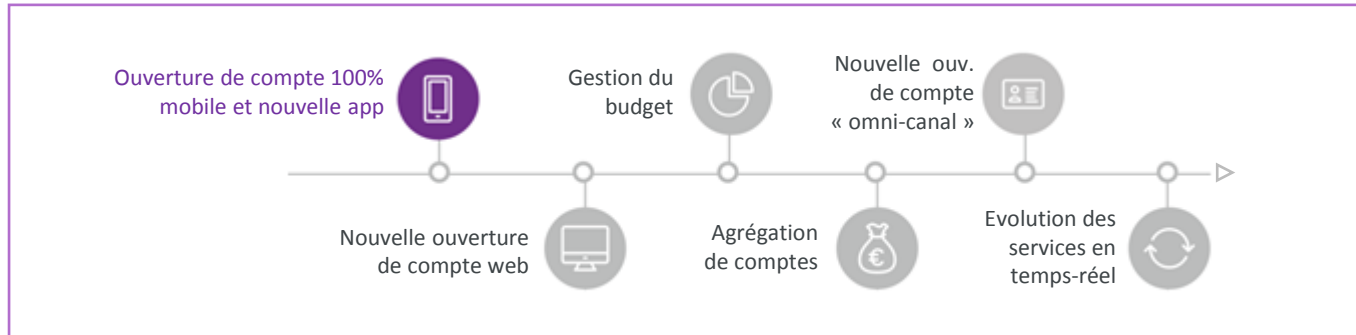


L'écoute et l'observation des comportements de nos clients nous permettent d'anticiper les besoins futurs, fortement impactés par la transformation digitale.

Clarice Corvest-Di Bernardi
Market Intelligence

Bâtir le socle d'une nouvelle approche client

Notre vision de la banque mobile évolue. Avec la nouvelle application BILnet, nous avons bâti les fondations permettant d'offrir à nos clients les services dont ils ont besoin. L'histoire ne fait que commencer.





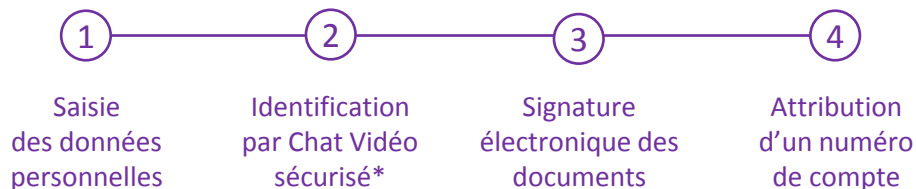
L'ouverture d'un compte est un moment clé dans la relation entre un client et sa banque. Nos équipes, accompagnées de clients, ont entièrement repensé le parcours d'ouverture de compte.

Nicolas Voisin
Product Owner

Ouverture de compte 100% mobile

Avec sa nouvelle application, la BIL est la première banque luxembourgeoise à proposer une ouverture de compte 100% mobile.

Le parcours a été complètement repensé : **fluide, rapide, pratique et entièrement sécurisé**. En quelques minutes, le nouveau client ouvre son compte, sans se déplacer. Il disposera ainsi d'une carte bancaire et d'un suivi personnalisé.



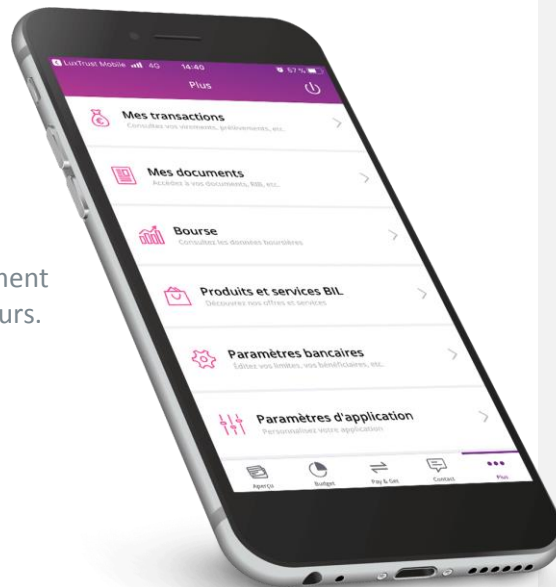
* Le procédé repose sur un système d'authentification exclusif proposé par la société IDnow

Nouvelle App, nouvelle expérience

La relation entre les clients et leur banque change. L'accessibilité aux technologies et l'arrivée récente de nouveaux acteurs sur les marchés internationaux, modifient les habitudes et les attentes de nos clients.

La nouvelle application BILnet a été créée pour répondre à l'évolution de ces besoins. A travers une **expérience intuitive**, elle permet une gestion quotidienne **simplifiée** et en toute **autonomie**. Cette liberté s'accompagne d'un contact privilégié entre les utilisateurs et la banque, toujours présente aux moments clés de leur vie.

En accord avec la réglementation, cet environnement hautement sécurisé apporte confort d'utilisation et sérénité aux utilisateurs.



L'application BILnet simplifie la vie des utilisateurs. Elle est une porte ouverte vers les services de la banque, à commencer par leurs besoins quotidiens.

Jérémie Greulich
Product Owner



Mettre le client au centre des développements semble une évidence. Notre victoire a été de le concrétiser à toutes les étapes de nos projets. Nous avons créé une dynamique, beaucoup reste à venir.

Lore Bertrand
Digital Channel Adoption

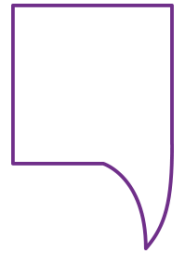
Construire aujourd'hui la banque digitale de demain

Chaque client a des attentes et des besoins différents auxquels nous tentons de répondre avec un accès simple à des fonctionnalités adaptées. L'application BILnet est un concentré de solutions et services. Depuis l'ouverture d'un compte jusqu'à sa gestion quotidienne, nous mettons ainsi à disposition de tous nos clients un outil intuitif et simplifié.

La transformation digitale est une formidable opportunité pour se rapprocher des besoins des clients. L'application BILnet continuera d'évoluer et de proposer de nouveaux services demandés par nos utilisateurs, comme l'aide à la gestion du budget et l'agrégation des comptes.



L'innovation et l'agilité comme ADN



L'avenir des entreprises dépendra de leur capacité à innover. C'est pour cette raison que la BIL a placé l'innovation au cœur de sa stratégie de développement. Tel un fil rouge, elle guide chacune des décisions de la banque et façonne son positionnement.

Nous recrutons les profils les plus adaptés, développons les compétences nécessaires auprès de nos collaborateurs et constituons des équipes mixtes (IT, métier, UX, etc.) formées aux principes « agile ».

L'ouverture de compte 100% mobile et la refonte de l'expérience client sont la meilleure preuve que les aspects humains et l'agilité combinés avec une architecture adéquate sont 3 piliers essentiels de l'innovation.

Yves Baguet, COO

Téléchargez notre nouvelle application





DISCLAIMER - The information contained in this document is provided purely for information purposes.
BIL may not be held responsible for the use of this information and of its direct or indirect consequences.



Banque Internationale à Luxembourg SA

69, route d'Esch
L-2953 Luxembourg

RCS Luxembourg B-6307

Tel.: (+352) 4590-1

Fax: (+352) 4590-2010

www.bil.com

