

**Luxembourg, le 8 février 2022**

## **Nouvelle offre de services BIL : poser les fondements de la banque de demain**

**Plus accessible, plus connectée, plus experte, Banque Internationale à Luxembourg (BIL) place les clients au cœur de sa nouvelle offre de services au Luxembourg. Objectif : mieux répondre aux attentes de la clientèle dans un secteur en profonde évolution. Cette nouvelle organisation, mise en place progressivement depuis janvier 2022, fait la part belle à une plus grande spécialisation des collaborateurs. À cette occasion, BIL lance son agence 100% à distance, BIL home.**

Le développement des services de banque digitale a fait évoluer les relations entre une banque et ses clients. Pour le quotidien et les opérations courantes, les clients plébiscitent les services en ligne pour leur simplicité et leur rapidité. Pour concrétiser leurs projets de vie (immobilier, investissement, préparation de la retraite, gestion de leur entreprise...), ils souhaitent avoir accès à des experts, en agence ou à distance. La nouvelle organisation des services BIL entend répondre au mieux aux nouveaux usages et aux nouvelles attentes de ses clients.

« Avec cette nouvelle offre de services, Banque Internationale à Luxembourg pose les fondements de la banque de demain. Plus accessibles, à distance ou en agence, avec des chargés de clientèle spécialisés, BIL renforce l'accompagnement qu'elle propose à ses clients, » annonce Jeffrey Dentzer, Head of Luxembourg Market and Corporate and Institutional Banking

### **Des chargés de clientèle spécialisés pour des clients exigeants**

Services aux entreprises, prêt immobilier, prêt consommation, épargne et investissement, gestion de fortune : les services bancaires ont beaucoup évolué. Chacun requiert des compétences bien spécifiques. Avec la transformation digitale, les clients aussi ont beaucoup évolué : mieux informés, avec de nombreux éléments de comparaison à disposition, ils recherchent un conseil efficace et attendent les solutions adaptées. Pour renforcer la qualité de son accompagnement, BIL a fait le choix de spécialiser ses collaborateurs. Cela signifie qu'un client, en fonction de la nature de ses projets, aura l'assurance d'avoir, en face de lui ou à distance, un chargé de clientèle ayant une parfaite connaissance de son domaine pour proposer des solutions répondant parfaitement à ses besoins.

### **BIL home, la nouvelle agence BIL 100% à distance**

En complément de ses agences réparties sur le territoire luxembourgeois, BIL lance BIL home, son agence 100% à distance. Forte de 15 chargés de clientèle spécialisés, BIL home pourra répondre à l'ensemble de leurs besoins. Plus nécessaire de se déplacer : ils seront disponibles sur rendez-vous, par téléphone ou visioconférence, du lundi au vendredi de 8h à 19h ou par la messagerie sécurisée de l'application BILnet. Que ce soit pour un projet immobilier, un

investissement financier ou un prêt consommation, les clients auront l'assurance d'avoir accès à un spécialiste de la Banque.

Bien entendu, ils pourront comme tous les clients de la banque piloter leur compte avec BILnet, sa plateforme de services en ligne, simple et sécurisée: consultation des soldes et mouvements de compte en temps réel, virements instantanés, gestion des investissements, activation/désactivation de carte, modification des plafonds de retraits et de paiements, signature électronique...

### **Les agences BIL, pôles d'expertises**

BIL investit constamment pour faire évoluer l'organisation de ses agences et adapter leur organisation aux attentes de la clientèle. Aujourd'hui le conseil et l'accompagnement sont au cœur de leur activité. BIL a fait le choix de rassembler ses spécialistes du financement, de l'investissement et des services aux entreprises pour que ses agences soient de véritables pôles d'expertises locaux.

Les nouveaux formats d'agence, Office, Shop et House lancés en 2020 reflètent ces changements. Les plages horaires d'ouverture sur rendez-vous ont été élargies de 8h à 19h pour être plus facilement accessibles. En outre, cela permet aussi un meilleur contrôle des flux en agence, indispensable depuis que la pandémie de Covid19 est venue bouleverser les modes de vie.

### **À propos de la Banque Internationale à Luxembourg (BIL)**

Fondée en 1856, la Banque Internationale à Luxembourg (BIL) est la plus ancienne banque universelle du Grand-Duché. Depuis sa création, elle joue un rôle actif dans les principales phases du développement de l'économie luxembourgeoise. Elle exerce aujourd'hui les métiers de banque de détail, banque privée et banque des entreprises et participe aux marchés de capitaux. Avec plus de 2.000 collaborateurs, la Banque est présente au Luxembourg, en Suisse et en Chine.

[www.bil.com](http://www.bil.com)

### **Pour plus d'informations, veuillez contacter :**

Vincent Pelletier  
Banque Internationale à Luxembourg SA  
69, route d'Esch • L-2953 Luxembourg  
Tél. : +352 4590 5046 - E-mail : [vincent.pelletier@bil.com](mailto:vincent.pelletier@bil.com)