

Shopping de fin d'année : Chaque semaine plus de points CASH

Au cours de l'année 2023, le nombre de points CASH Bancontact a augmenté de 170 points CASH (passant de 220 à 390) et de 533 distributeurs automatiques (passant de 437 à presque 1000).

Une enquête réalisée par le cabinet d'études Ipsos révèle que 8 visiteurs d'un point CASH sur 10 sont satisfaits du service. « Nous ne nous voilons pas la face devant les défis sociétaux inhérents à la phase de transition que traversent les paiements aujourd'hui », souligne le CEO, Jeroen Ghysel. « Mais les utilisateurs de nos points CASH peuvent continuer à compter sur nous. Nous restons à l'écoute de leurs commentaires et nous nous efforçons de leur proposer des points CASH soignés et fonctionnels. Nous accélérons le déploiement de notre réseau de distributeurs automatiques, et notre ambition est désormais d'ouvrir environ un nouveau point CASH par jour ouvrable. D'ici fin 2025, nous exploiterons un réseau d'au moins 2.500 distributeurs automatiques répartis sur quelque 950 lieux. »



Logiciel plus rapide

Depuis novembre, une mise à jour du logiciel existant a été effectuée sur l'ensemble du réseau des points CASH, permettant de réduire de 10 à 15 secondes la durée moyenne d'une transaction de base à un distributeur automatique. Retirer de l'argent à un point CASH devient donc beaucoup plus simple et rapide. Les équipes s'emploient à apporter à l'avenir toujours plus d'améliorations.

Accessibilité et sécurité

L'augmentation du nombre de points CASH va de pair avec la suppression de distributeurs automatiques à certains endroits. Ces derniers mois, Batopin a redoublé d'efforts pour développer une meilleure communication d'accompagnement afin de soutenir les gens dans

cette transition et leur permettre de trouver facilement le chemin vers les nouveaux points CASH. Batopin est désormais également joignable par e-mail et par code QR, en plus de l'assistance téléphonique qui est bien entendu maintenue. Dans tous les points CASH plus importants, la discrétion a en outre été renforcée à l'aide de cloisons entre les distributeurs et d'autocollants opacifiants sur les vitres extérieures.

Facilité d'utilisation renforcée pour tous

Le nouveau logiciel prévoit également une formulation plus simple des instructions et une meilleure identification d'un certain nombre de boutons sur les écrans. Tous les distributeurs automatiques seront bientôt équipés d'autocollants en braille. En outre, les tutoriels vidéo expliquant comment retirer de l'argent sur le site web cash.be disposeront bientôt d'une voix off pour des informations plus détaillées.

Satisfaction générale

Bon nombre de ces interventions ont été motivées par les réactions et les questions des utilisateurs au cours de la phase de démarrage du réseau de points CASH. « Nous remercions les utilisateurs pour leurs nombreux commentaires. C'est ce qui nous permet d'améliorer la disponibilité et l'accessibilité de nos distributeurs pour tous aux endroits où les gens ont vraiment besoin d'argent liquide. C'est précisément la raison d'être des nouveaux points CASH Bancontact », explique le CEO, Jeroen Ghysel.

Pour toute info et la localisation des points CASH : bancontact.cash

Contact presse

Press Office Batopin

Catherine Dhooghe

catherine@dialogic-agency.com

+32 2 423 51 79