

Brussel, 3 juni 2015

## Klant centraal: hoe zet KBC dit om in de praktijk ?

### Toegankelijke en klantgerichte oplossingen

Ongeveer een jaar geleden maakte KBC Groep tijdens een Investor Day zijn toekomstplannen bekend. Divisie België gaf toen aan dat het zou inzetten op *toegankelijke klantgerichte oplossingen (client centricity), een eigen merk 'KBC Brussels' en een versnelling in Wallonië. Vandaag maakt Daniel Falque, CEO KBC Divisie België met Erik Luts, algemeen directeur Directe kanalen en Ondersteuning, de balans op van de klantgerichte initiatieven van het voorbije jaar. Ze lichten ook een tipje van de sluier op voor de komende maanden.*

**Daniel Falque** vat het als volgt samen: *“We willen duidelijk maken dat ‘klant centraal’ bij KBC geen holle slogan is. Zo hebben we het afgelopen jaar heel wat initiatieven opgestart om dichterbij de klanten te staan. De komende maanden staan er nog een reeks projecten op stapel om de klantgerichtheid verder te verhogen. We lichten ze in detail toe tijdens de persontmoeting. De klanten vandaag vragen een andere manier van bankieren en verzekeren. Dat leidt bij KBC in toenemende mate tot een verschuiving tussen de verschillende kanalen. Hoe deze trend zich in de toekomst zal evolueren en met welke snelheid, is zeer moeilijk in te schatten. Het zijn onze klanten die beslissen waar en wanneer zij het liefst met ons bankieren en verzekeren. Studies hebben evenwel uitgewezen dat meer dan 70% van de klanten zelfs bij goed werkende digitale kanalen een persoonlijk contact op prijs stelt. Daarom blijft KBC in de toekomst inzetten op zijn **omnikanaalstrategie** en blijft dus investeren in alle kanalen, inclusief het kantorennetwerk.*

*Deze strategie werpt haar vruchten af: klanten zijn tevreden over onze omnikanaalaanpak en de meer toegankelijke dienstverlening. Ze stellen het zeer op prijs dat het persoonlijk contact en persoonlijk advies integraal deel uitmaken van onze strategie. We mochten het voorbije jaar maar liefst 35 000 nieuwe klanten verwelkomen en onze reputatie is erop vooruitgegaan.*

*Dat zien we als een bevestiging van ons voornemen om onze focus maximaal te richten op de klant en hem de juiste oplossingen te willen bieden, op maat van zijn behoeften. We brengen die klantgerichte oplossingen op een toegankelijke manier zo dicht mogelijk bij de klant via ons dicht kantorennet, via regionale adviescentra, een intelligente en eenvoudige website en mobiele apps.”*

**Erik Luts**, Algemeen directeur Directe kanalen en Ondersteuning vult aan: *“KBC tracht in toenemende mate de beleving in het fysieke bankkantoor en de onlinebeleving naadloos op elkaar te laten aansluiten. Dat zorgt voor nog snellere, ruimere en eenvoudiger toegang tot onze bank- en*

*verzekeringso oplossingen op maat van de klant. Het voorbije jaar hebben we, steeds vertrekkend vanuit de bevraging en beleving van de klant zelf, 28 nieuwe projecten opgestart. Dit jaar staan er nog eens 96 op stapel. We staan daarbij open voor open innovatie en co-creatie en werken actief samen met partners, trendsetters binnen en buiten ons vakgebied en met de gemeenschap waarvan we deel uitmaken. **Einddoel is onze oplossingen toegankelijker te maken en dichter bij de klant te brengen. En dat geldt zowel voor particuliere klanten als voor ondernemers.***

## **Persoonlijke advies steeds dichtbij, fysiek of digitaal**

Nu al tracht KBC de beleving in het fysieke bankkantoor of verzekeringsagentschap en de onlinebeleving naadloos op elkaar te laten aansluiten. In de Bamboo-kantoren/**kantoren van de toekomst** kunnen experts ingeschakeld worden via beeldbellen. De kantoormedewerkers maken gebruik van tablets en stellen alle informatie digitaal ter beschikking. De KBC-adviseur gebruikt dezelfde website en apps die klanten thuis ook zelf raadplegen. KBC opende in Vlaanderen reeds tien kantoren van de toekomst: Oostduinkerke, Gent Kunst, Mol Achterbos, Rotselaar, 's-Gravenwezel, Beverst, Vlamertinge, Nevele, Landegem en gisteren nog Erps-Kwerps. Het is de bedoeling dit concept nog verder uit te rollen doorheen Vlaanderen en Brussel.

Bestaande bankkantoren krijgen met de hulp van **een 'lobbydokter'** een opfrissingsbeurt en de ontvangstruimte voor de klanten wordt op een comfortabele en aangename manier heringericht.

KBC heeft begin dit jaar de bereikbaarheid van de bankkantoren verruimd van 9u tot 18u. In de praktijk is die bereikbaarheid zelfs ruimer omdat medewerkers in de kantoren flexibel kunnen werken en bv. na 18u een afspraak vastleggen met een klant in ruil voor een langere middagpauze.

Omdat KBC nog dicht bij de klant wil staan, bouwt het **regionale adviescentra uit in elk van de 5 regio's/provincies**. Die adviescentra zorgen voor een nog ruimere bereikbaarheid tot 20u vandaag en mogelijks tot 22u in de toekomst. Dergelijke adviescentra zijn reeds operationeel in Oost-Vlaanderen en Limburg en nieuwe centra zijn gepland in elke regio in het najaar en vanaf 2016 in Brussel.

Als klanten in de toekomst zouden verwachten om van bepaalde diensten (vb. dringend betaalverkeer) te kunnen gebruik maken tussen 22u 's avonds en 8u 's morgens of in het weekend, dan wil KBC ook daarop inspelen. Die beschikbaarheid /ondersteuning zou dan via moderne technologie (vb. videotelefonie, video chat) kunnen gebeuren, maar eventueel ook door fysieke aanwezigheid. Alles hangt af van hoe de noden dan de klanten in de toekomst evolueren.

Voor bepaalde diensten kan de klant dat trouwens nu al via KBC-Touch, KBC-Mobile Banking of de nieuwe gelanceerde KBC-Invest.

Zo kunnen klanten op de website simulaties maken over hun woonkrediet en maken ze nu al actief gebruik van videochat om rechtstreeks hun vragen te stellen of specifiek professioneel advies in te winnen bij een KBC-medewerker.

## **Bankieren en verzekeren: hoe maakt KBC het eenvoudiger voor de klant ?**

KBC lanceerde het afgelopen jaar een aantal oplossingen om eenvoudig en gebruiksvriendelijker te bankieren en te verzekeren, zowel voor PC, tablet, smartphone en Apple Watch.

**KBC-Touch, het nieuwe platform voor online bankieren en verzekeren de opvolger van KBC Online),** kwam tot stand na intens overleg en samen met klanten waardoor nieuwe functionaliteiten ontwikkeld werden met reële toegevoegde waarde voor de klant. Hij kan net zoals vroeger betalingen uitvoeren, persoonlijke financiële informatie raadplegen, sparen en beleggen,

verzekeringen raadplegen, enz... ook snel en eenvoudig een bericht sturen naar zijn KBC-bankkantoor of verzekeringsagent. De nieuwe **budgetbeheertoepassing** die de klant meer informatie over zijn inkomsten en uitgaven geeft, was bij de lancering het neusje van de zalm. **KBC Touch wordt nu al gebruikt door 430.000 klanten en wordt nog uitgebreid met verschillende diensten.**

Nieuw is bijvoorbeeld dat de klant ook **onmiddellijk een lening op afbetaling** kan aanvragen en, als hij in aanmerking komt, kan afsluiten (handtekening vanop afstand plaatsen) en het geld onmiddellijk op zijn rekening ontvangt.

Ook wat het beheren van zijn rekeningen betreft, maakt KBC het de klant zo eenvoudig en overzichtelijk mogelijk. De klant kiest uit **twee eenvoudige rekeningpakketten** (een gratis KBC-Basisrekening of een iets uitgebreidere, betalende KBC-plusrekening) in functie van zijn behoeften. Dit concept was een schot in de roos want KBC verwelkomde het voorbije jaar **35000 nieuwe klanten.**

Heeft de klant nood aan een **nieuwe debetkaart**, dan is die **binnen de 2 uur** beschikbaar en bruikbaar.

De debetkaarten zijn voortaan bovendien ook **contactloos**. Zo kan de klant de kleine aankopen zeer snel en veilig uitvoeren door zijn kaart bij de betaalterminal te houden.

KBC volgt de nieuwste technologische ontwikkelingen op de voet en voegde de functionaliteit **geld afhalen met de smartphone** toe aan de KBC Mobile Banking-app. Deze manier van geld afhalen blijkt totnogtoe vooral een succes bij de jongere bevolking.

Voor de meer gefortuneerde klant werd **KBC-Invest** ontwikkeld, een app die hem een heldere kijk op zijn beleggingen geeft, hem toelaat de evolutie van zijn beleggingsportefeuille op de voet te volgen maar hem ook toelaat advies te vragen aan zijn beleggingsadviseur.

**Bolero**, het onlinebeleggingsplatform voor particuliere beleggers van KBC Securities, stelde vorig jaar al zijn nieuw transactieplatform voor waarbij krachtige beleggingstools en uitgebreide beursinformatie het voortouw nemen. Ook lanceerde Bolero de **Bolero-app voor iPhone** en recent nog de app voor Apple Watch.

## **Ondernemers hebben een streepje voor bij KBC**

**Ondernemers helpen en de lokale economie** op die manier **ondersteunen**, is voor KBC een prioriteit. KBC wil als lokaal verankerde bank-verzekeraar starters en groeiers stimuleren en helpen bij het succesvol uitbouwen van hun zaak, door niet alleen het nodige advies en expertise maar ook een aantal gebruiksvriendelijke toepassingen ter beschikking te stellen.

Sinds vorig jaar zet KBC bij voorbeeld een groep **gespecialiseerde adviseurs medische en vrije beroepen en experts in land- en tuinbouw** ter beschikking van zijn klanten.

Daarnaast ontwikkelde KBC een aantal **innovatieve toepassingen** en ondernam zij een aantal initiatieven die de drempel naar online ondernemen voor de ondernemer moeten verlagen en e-commerce in België mee een boost moeten geven.

In **KBC-Touch voor Ondernemers** kunnen zelfstandigen en vrije beroepers vanaf eind juni 2015 in één oogopslag zowel hun privérekening als hun professionele rekening opvolgen.

Om ondernemers te helpen op de e-commercesnelweg, werden diverse oplossingen uitgewerkt voor zowel de digitale doe-het-zelver om zelf een webshop te bouwen (**KBC-Clickshop**) als voor de meer professionele online ondernemer om betalingen in de webwinkel te beheren (**KBC-Paypage**). De **betaalknop met uitgesteld betalen** die handelaars ook op hun website kunnen installeren, kaapte zopas de **Innovation Award** weg **op de BeCommerce Awards**. Het concept "Nu kopen, later betalen"

was volgens de jury de meest innovatieve bijdrage aan de stimulatie van de e&m-commerce markt in België.

## **Expertise wordt ook maximaal en actief gedeeld met klanten via communities**

KBC gelooft in co-creatie en wil de **beschikbare expertise maximaal ontsluiten naar zijn klanten**. Daarom zette KBC samen met verschillende partners een aantal communities op die zich richten tot specifieke groepen. Zo is KBC met **Start it@kbc** aanwezig in de starterswereld en heeft zij vandaag al een **140 starters** begeleid, verspreid over 4 locaties (Antwerpen, Leuven, Hasselt, Gent). Binnenkort opent Start it ook een locatie in Brussel en Kortrijk.

Het uniek digitaal platform **FarmCafe** werd begin dit jaar opengesteld voor land- en tuinbouwers. Zij kunnen er terecht met al hun vragen en kunnen via webinars en gesloten praatgroepen, kennis en ervaring uitwisselen en opdoen.

**Citylife**, een platform ontwikkeld door Mobile Vikings en gesteund door KBC, wil lokale handelaars klantentrouw helpen belonen via een fysieke of digitale klantenkaart. Klanten sparen er digitale punten mee en krijgen in ruil voordelen bij verschillende handelszaken, maar ook citycoins die ze kunnen besteden bij de verschillende partners.

Citylife zoekt ook synergiën met bestaande lokale initiatieven van handelaars en lokale overheden. CityLife wordt momenteel uitgerold in Leuven en de rest van Vlaanderen. Zodra het model succesvol is geïnstalleerd in België, kan het ook buiten onze landsgrenzen worden gelanceerd.

## **KBC: klaar voor de toekomst**

Erik Luts licht vandaag ook een tipje van de sluier over wat de klanten de komende maanden nog mogen verwachten : *“Net zoals de voorbije jaren, blijven we elke 6 maanden een grondige evaluatie maken van de veranderende klantenbehoeften. We zien momenteel een stijgende trend naar mobiele behoeften. Maar ook naar een omnichannelaanpak voor ondernemers en bv een vraag naar een eenvoudig af te sluiten investeringskrediet”*.

**Daniel Falque** besluit: *“KBC tracht voortdurend om de snel wijzigende behoeften en verwachtingen van zijn klanten beter te detecteren met als doel de klantenervaring te verbeteren: de klant de juiste dienstverlening en oplossingen bieden via het meest comfortabele kanaal voor die klant, op het juiste moment en in overeenstemming met zijn verwachtingen. We zetten de klant echt centraal bij de projecten en initiatieven die we opstarten. Dat geldt niet alleen voor particulieren, maar ook voor ondernemers. KBC wil zijn rol ook spelen door starters en groeiende bedrijven te ondersteunen waar mogelijk. Kortom, KBC gaat de uitdagingen van de toekomst met vertrouwen tegemoet.”*

---

### **KBC Groep NV**

Havenlaan 2 – 1080 Brussel  
Viviane Huybrecht  
Directeur Corporate  
Communicatie /  
woordvoester  
Tel. 02 429 85 45

Persdienst  
Tel. 02 429 65 01 Stef Leunens  
Tel. 02 429 29 15 Ilse De Muyer  
Fax 02 429 81 60  
E-mail: [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

KBC-persberichten zijn beschikbaar op  
[www.kbc.com](http://www.kbc.com) of kunnen verkregen worden door  
een mail te zenden naar  
[pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Volg ons op [www.twitter.com/kbc\\_group](https://www.twitter.com/kbc_group)

---