



Bruxelles, 16 mai 2019, 8.45 heures

## **KBC continue d'adapter son réseau omnicanal à l'évolution du comportement de ses clients**

Ces dernières années, KBC a beaucoup investi dans différents canaux de distribution afin d'être accessible au maximum à ses clients. De plus en plus de clients de KBC optent de plus en plus souvent, et parfois exclusivement, pour des canaux numériques. Au premier trimestre de 2019, 57 % des clients effectuaient leurs opérations bancaires par voie numérique seulement. KBC reste toutefois convaincue que les clients auront toujours besoin d'un contact personnel (avec des experts).

KBC poursuit donc l'alignement de son réseau de distribution omnicanal sur l'évolution du comportement de ses clients et s'engage consciemment sur la voie de la gradualité.

D'ici fin 2019, 65 agences plus petites en Flandre seront transformées en agences automatiques. En outre, 51 agences automatiques existantes seront fermées parce que le nombre de retraits a considérablement diminué et qu'il y a suffisamment d'alternatives KBC dans le voisinage. Après tout, il est insensé de garder une agence ouverte que peu de clients utilisent.

Parallèlement, KBC continue d'investir dans ses agences qui offrent une gamme de produits et services complète, dans KBC Live et dans ses canaux numériques.

Ces ajustements permettront à KBC d'utiliser ses ressources et son personnel là où les clients en ont le plus besoin et améliorer ainsi encore son service à la clientèle.

Dans les années à venir, KBC continuera à suivre l'évolution du comportement des clients et adaptera progressivement son réseau de distribution en conséquence.

### **Les clients utilisent de plus en plus les canaux numériques**

Ces dernières années, KBC a beaucoup investi dans différents canaux de distribution afin d'être accessible au maximum à ses clients. KBC opte consciemment pour une stratégie d'omnicanal, dans laquelle le client choisit le canal qu'il souhaite utiliser pour contacter KBC :

- par une agence physique (agence avec du personnel ou agence automatique)
- par les applications numériques comme KBC Mobile ou KBC Touch (via PC ou tablette)
- par le site internet
- par KBC Live (le service de bancassurance à distance aux heures d'ouverture élargies)
- par un agent d'assurances KBC.

Depuis plusieurs années, KBC constate que de plus en plus de clients optent de plus en plus souvent, et parfois même exclusivement, pour les canaux numériques.

- Rien que l'année dernière, 130 000 clients supplémentaires ont accédé à l'un des canaux numériques de KBC. Le nombre de clients qui n'entrent en contact avec KBC que par voie numérique et ne se rendent donc jamais dans une agence continue d'augmenter considérablement. **Au premier trimestre de 2019, 57 % des clients effectuaient leurs opérations bancaires par voie numérique seulement.**
- L'utilisation de KBC Touch et KBC Mobile augmente. **Aujourd'hui, plus de 1 350 000 clients de KBC utilisent un smartphone, une tablette ou un PC pour effectuer leurs opérations bancaires et près de la moitié d'entre eux (47%) le font exclusivement en utilisant leur smartphone.**
- De plus en plus de clients contactent **KBC Live**, par téléphone, appels chat ordinaires ou vidéochat. **En 2018, plus de 60 000 entretiens conseil à distance ont eu lieu, soit en moyenne 5 000 par mois.** En 2019, le nombre de conversations par vidéochat est passé à plus de 2 000 par mois et le nombre d'appels chat ordinaires à plus de 9 000 par mois. KBC Live est responsable de 20% de la vente de polices d'assurance dommages et de 16% de crédits logement.
- **Chaque mois, quelque 2 000 conversations via Whatsapp sont effectuées.**
- **Le nombre d'opérations aux guichets automatiques sans cash** (demandes d'informations sur les comptes, virements, etc.) **a diminué d'environ 40 % depuis 2014, tandis que le nombre d'appareils disponibles est resté stable. Le nombre de retraits d'espèces a diminué de 16 %** au cours de la même période, tandis que le nombre de distributeurs automatiques de billets est resté stable.
- **Le nombre de visites spontanées en agences continue de diminuer.** Mais lorsque les clients se rendent dans une agence, ils ont des attentes plus élevées en ce qui concerne les services qui leur sont offerts.

## **KBC poursuit donc l'alignement de son réseau de distribution omnicanal sur l'évolution du comportement de ses clients.**

Comme les années précédentes, KBC a également procédé cette année à une évaluation de son réseau de distribution. KBC étudie comment elle peut encore optimiser sa présence physique ou ses efforts numériques. Cette évaluation et cet ajustement visent à améliorer encore le service à la clientèle : plus d'expertise, plus d'accessibilité, un excellent service à la clientèle et une excellente expérience. KBC suit consciemment la voie d'un changement progressif en fonction de l'évolution du comportement des clients.

L'évaluation de cette année conduira à un certain nombre de changements dans le réseau en Flandre. Ils seront mis en œuvre d'ici la fin de 2019.

- **65 agences plus petites seront transformées en agences automatiques.** Cela signifie que les distributeurs automatiques (pour le retrait d'espèces, la recherche d'informations sur les comptes, les virements) restent disponibles, mais que les clients qui souhaitent un contact personnel, sont invités à se rendre dans une agence à proximité. KBC veille à ce que les distances soient limitées. Bien entendu, les clients peuvent également contacter personnellement un collaborateur de KBC via KBC Live (service de bancassurance à distance aux heures d'ouverture élargies). Les collaborateurs des 65 agences seront réaffectés dans d'autres agences ou dans KBC Live.
- **51 agences automatiques existantes seront fermées** puisque le nombre de transactions y effectuées est limité et il y a suffisamment d'alternatives KBC tout près.

Les membres du personnel et les interlocuteurs sociaux seront informés en toute transparence.

Après la mise en œuvre de ces changements, **les clients privés de KBC en Flandre (et en Belgique germanophone) pourront utiliser 350 agences (dont 132 avec un service étendu) et 190 agences entièrement automatiques.**

**KBC Bruxelles dispose de 31 agences et de 3 agences automatiques.**

**CBC compte 86 agences en Wallonie.**

A cela s'ajoutent 373 agences d'assurance (307 KBC, 7 KBC Bruxelles et 59 CBC) ainsi que des agences spécialisées pour la clientèle Private Banking et Corporate Banking.

Dans chaque province, les clients de KBC peuvent également contacter **KBC Live**. Fin 2018, KBC Live occupait au total 491 ETP et leur nombre continue d'augmenter (fin mars : 512 ETP). 80% de ces employés viennent du réseau d'agences et disposent de la même expertise.

---

#### **KBC Groupe SA**

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles  
Viviane Huybrecht  
Directeur Communication Corporate/  
Porte-parole  
Tél. 02 429 85 45

Service presse  
Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens  
Tél. 02 429 29 15 Ilse De Muyer  
Tél. 02 429 32 88 Pieter Kussé

E-mail : [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Vérifiez [ici](#) l'authenticité de ce document

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur [www.kbc.com](http://www.kbc.com)

Suivez-nous sur [www.twitter.com/kbc\\_group](https://www.twitter.com/kbc_group)

Vous pouvez rester au courant de nos solutions innovantes sur <https://www.kbc.com/fr/innovation-2019>

---