

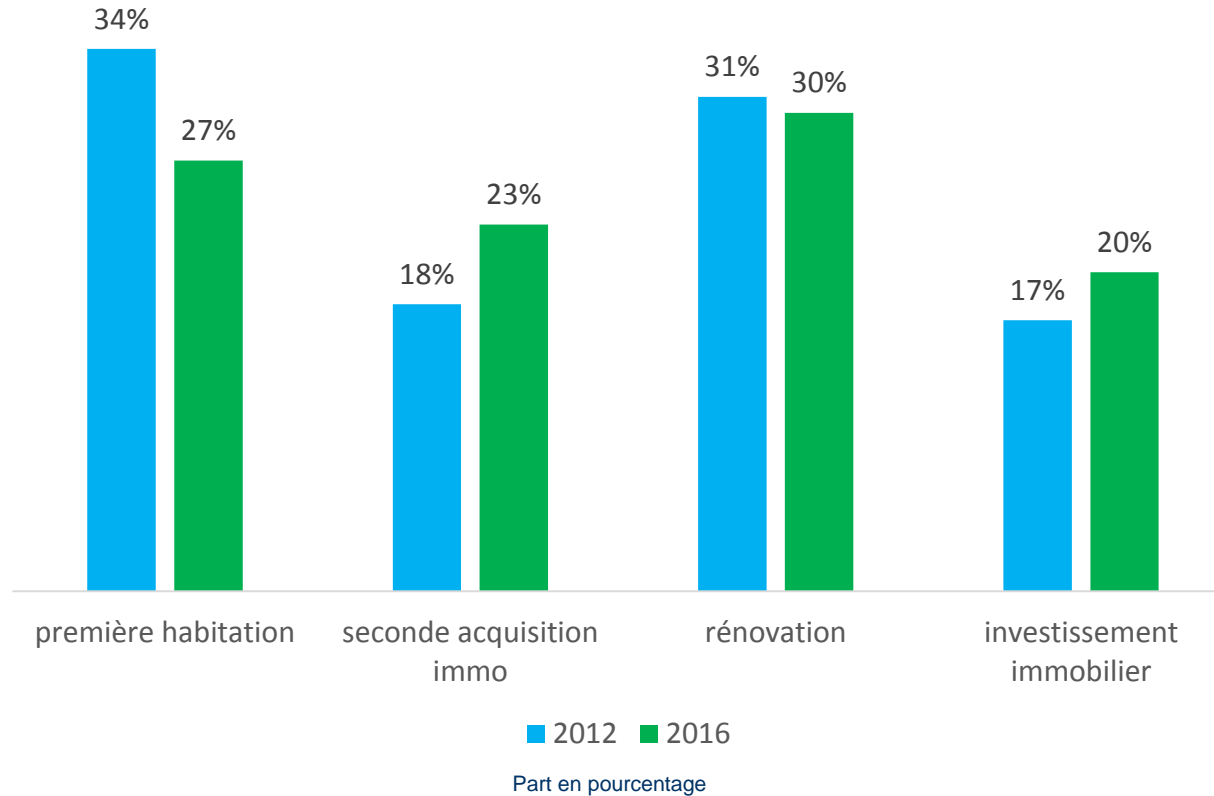


2017
LAAT DE
TOEKOMST
MAAR
KOMEN

Tendances marquantes dans les crédits logement

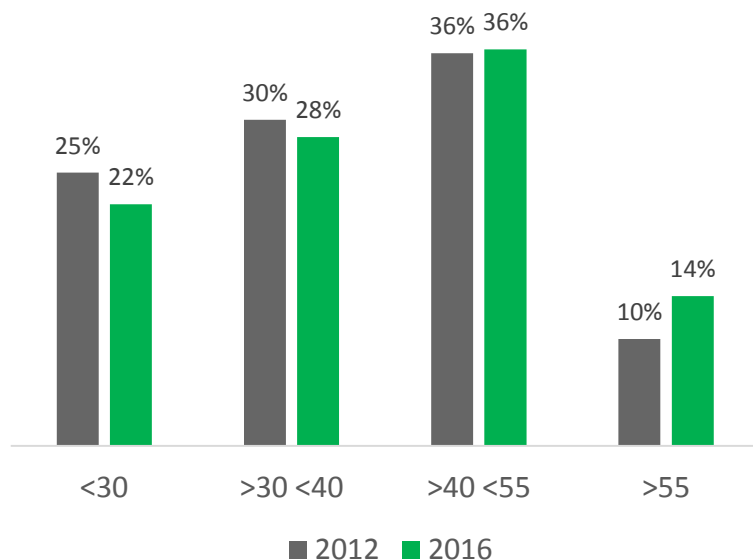
Lut De Lombaerde, Gestionnaire produit Crédits logement

Un crédit logement ne sert pas qu'à acquérir une première habitation

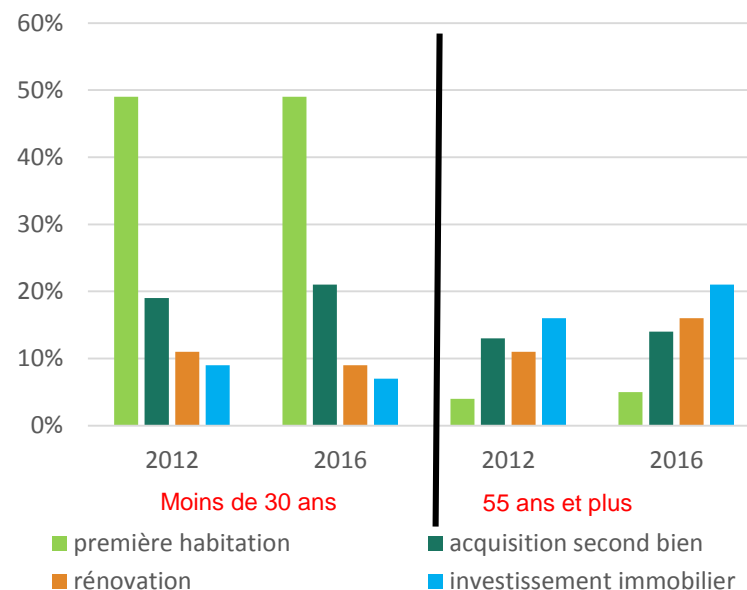


L'emprunteur est plus âgé qu'avant

Répartition globale par classe d'âge

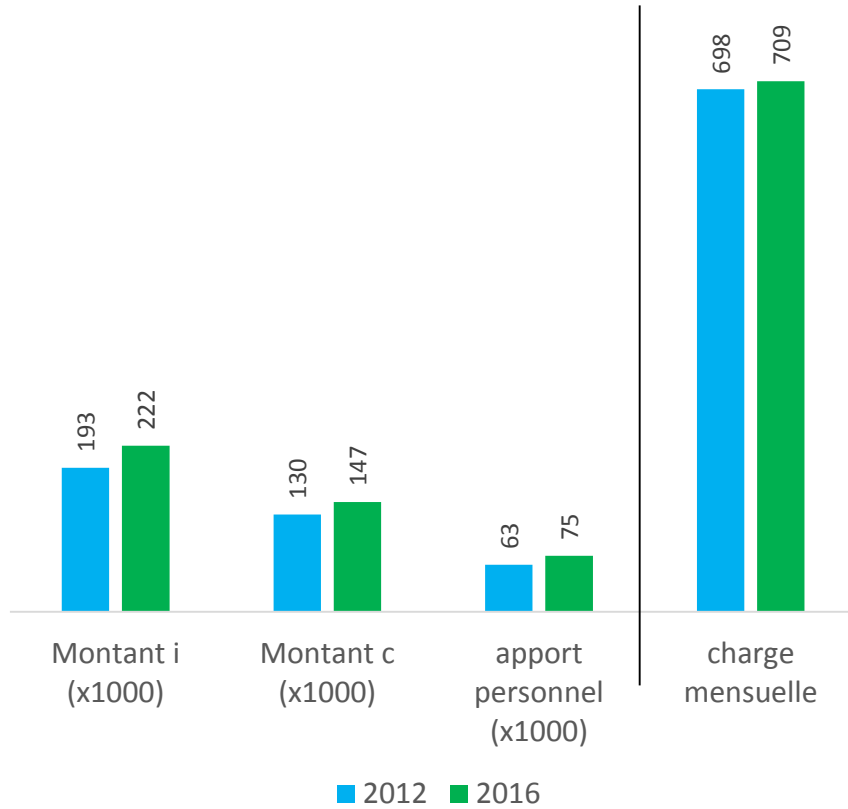


Répartition selon le but et l'âge



La part des 55+ augment en raison du succès des placements immobiliers et des projets de rénovation

Évolution du montant moyen de l'investissement, du crédit, de l'apport personnel et de la charge mensuelle



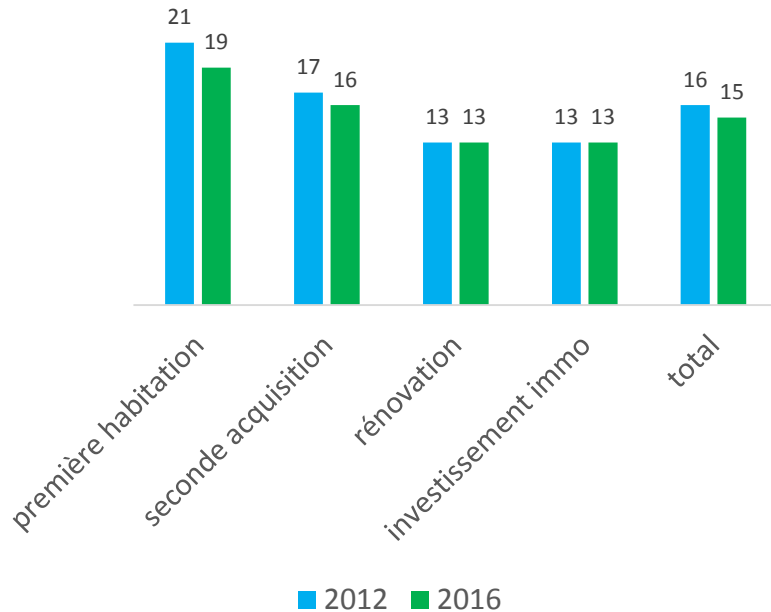
Hausse du montant moyen de l'investissement, du crédit et de l'apport personnel.

La charge mensuelle moyenne reste \pm inchangée
(698 euros en 2012 contre 709 euros en 2016)



Les taux bas permettent d'emprunter plus pour une même charge mensuelle,

La durée moyenne des crédits diminue



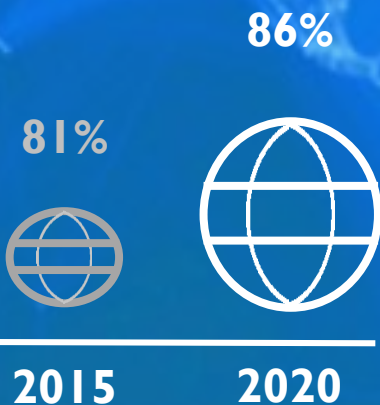
La baisse concerne surtout les durées moyennes 'première habitation' et 'seconde acquisition' :

- En raison des durées moins longues (< 25 ans)
- En raison des taux bas (l'on peut emprunter un même montant sur une durée plus courte avec une même charge mensuelle)

KBC et ses clients passent au numérique

Karin Van Hoecke, directeur Mobile First KBC Belgique

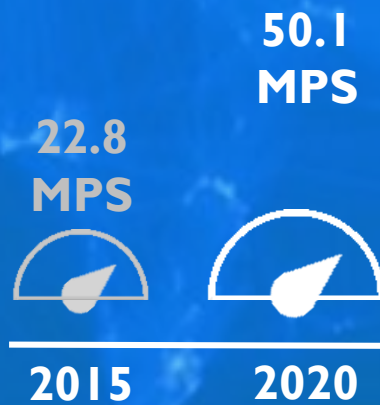
**NOMBRE
D'UTILISATEURS
D'INTERNET,
% de la
POPULATION**



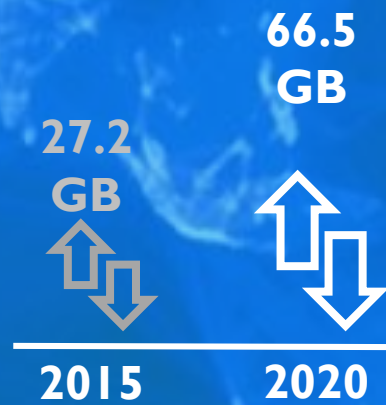
**APPAREILS ET
CONNEXIONS
PAR HABITANT**



**VITESSES
MOYENNES**



**TRAFIC
MOYEN PAR
HABITANT
ET PAR MOIS**



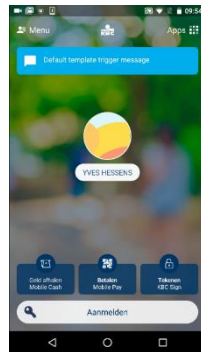
KBC propose des solutions numériques personnelles de qualité



KBC K'Ching

KBC K'Ching est une app d'opérations bancaires journalières pour les jeunes. Elle comporte des skins par lesquels ils peuvent s'identifier. Nous nous lançons ainsi dans la nouvelle façon d'effectuer ses opérations bancaires par IA et en conversation.

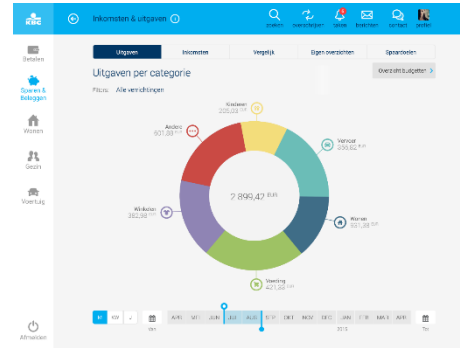
11.829 utilisateurs



KBC Mobile

KBC Mobile a fait peau neuve. Son interface a été adapté aux nouveaux besoins et usages des smartphones. Des produits et services très simples ont été ajoutés.

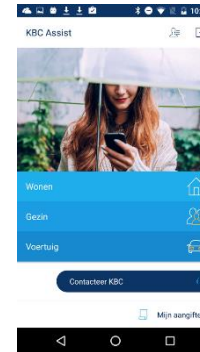
628.655 utilisateurs



KBC Touch

KBC Touch propose un interface très simple dont le concept a été défini en concertation avec les utilisateurs. Il fournit un aperçu naturel par domaine et permet au client de le personnaliser grâce au carnet de ménage.

1.175.931 utilisateurs



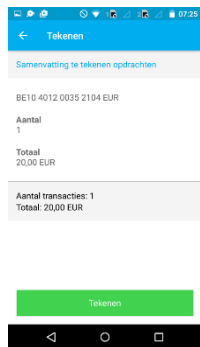
KBC Assist

KBC Assist est une app d'assurance à la mesure du client proposant un interface convivial et personnel. Les clients peuvent facilement déclarer un sinistre en se référant à leurs propres assurances. Service d'alerte météo inclus.

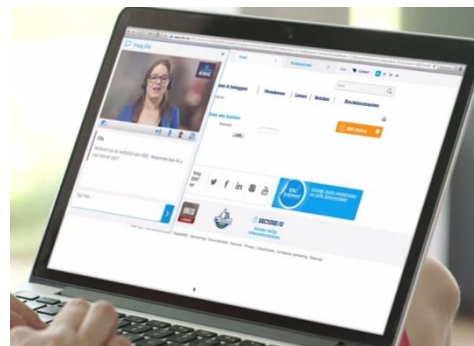
38.591 utilisateurs



KBC fait gagner du temps au client en améliorant son accessibilité



KBC Sign & KBC Mobile Pay
KBC Sign & KBC Mobile Pay remplacent avantageusement le lecteur de carte. KBC Sign permet de se connecter facilement sur son PC et KBC Mobile Pay vous permet d'effectuer facilement les transactions d'e-commerce
153.109 utilisateurs KBC Sign



Experts à distance

Nos experts répondent aux questions des clients sur les produits, les services ou leurs acquisitions et les aident à résoudre divers problèmes, et ce les jours ouvrables de 8 à 22h et le samedi de 9 à 17h.



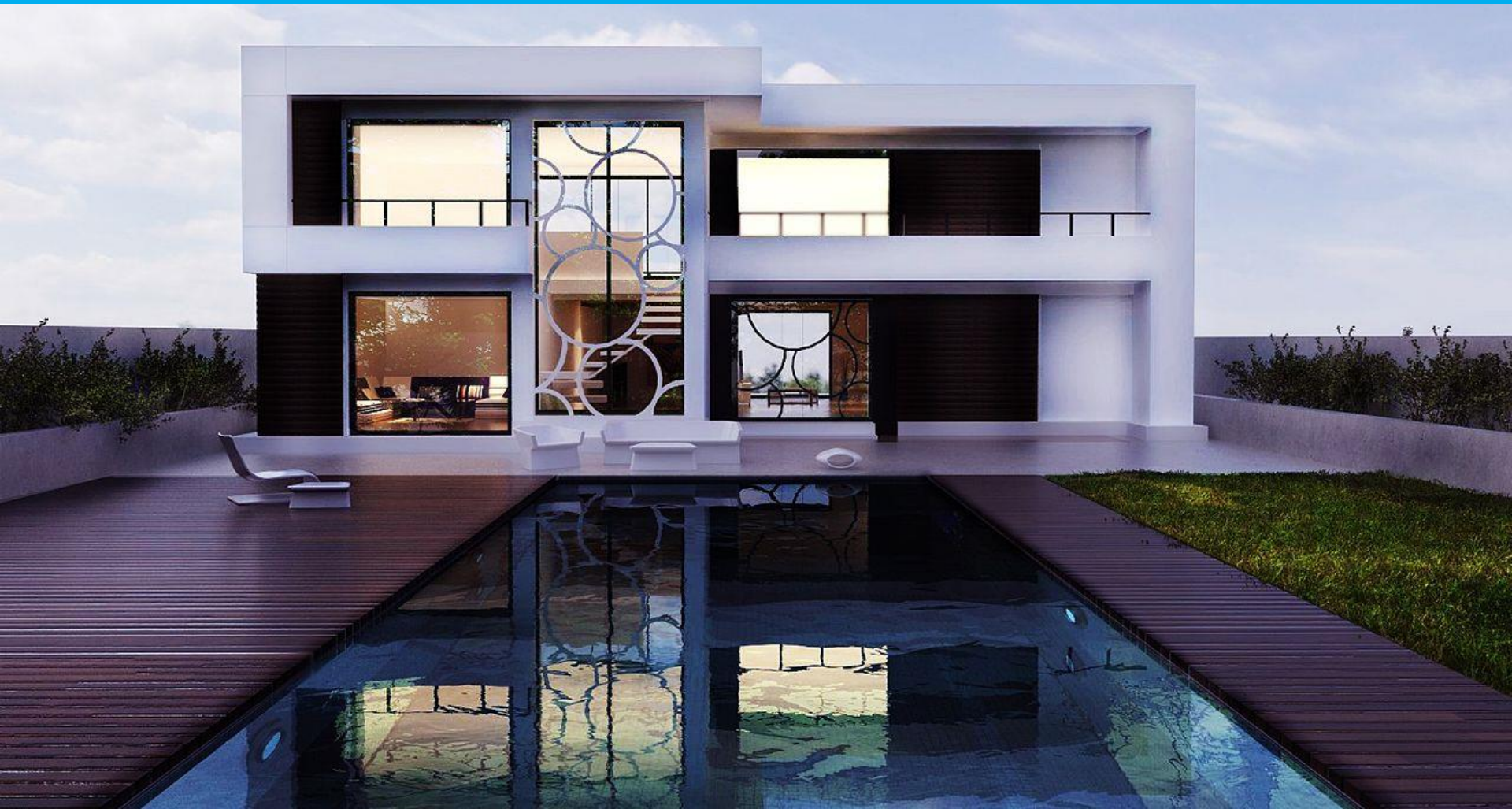
KBC Mobile Cash
KBC Mobile Cash est un moyen simple et rapide de retirer de l'argent aux guichets automatiques KBC Matic. Il permet au client de faire un retrait d'argent sans carte bancaire et l'opération est même plus rapide!
En moyenne 31.000 utilisateurs (oct.-déc.)



Accès rapide

KBC assure un accès facile aux applications les plus importantes. Les empreintes digitales font leur entrée dans la nouvelle technologie des smartphones, la smartwatch leur permet de consulter leur solde en un clin d'oeil.

Les clients KBC sont de plus en plus nombreux à acheter une habitation comme suit:

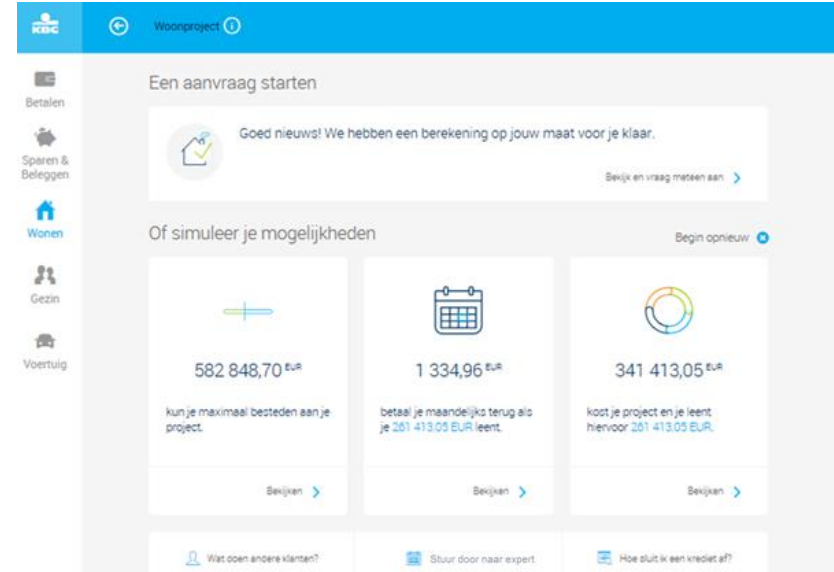
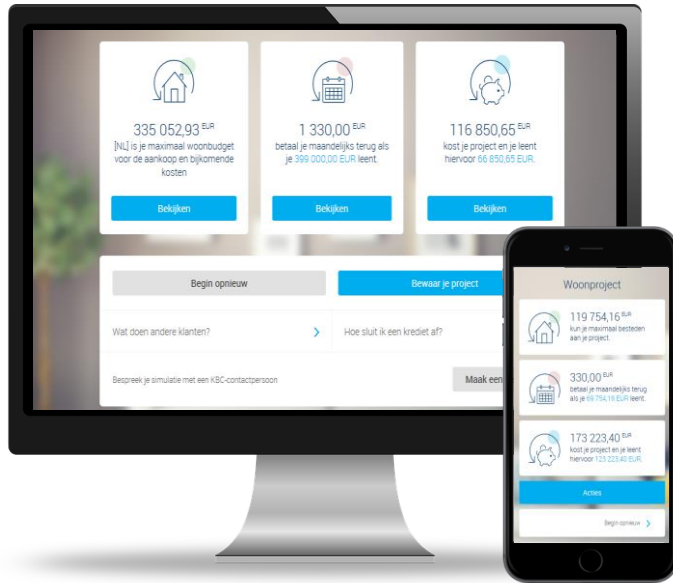


D'abord en se faisant une idée des différentes possibilités

Dossier Habitation KBC

Tant dans KBC Touch que sur le site internet KBC, le client peut se faire une idée précise de ses possibilités:

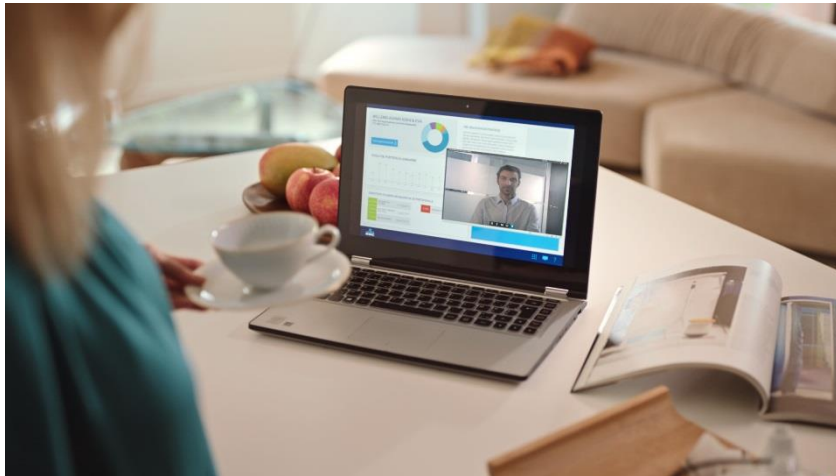
- Combient coûtera mon projet ?
- Combien payerai-je mensuellement ?
- Combien puis-je dépenser au maximum ?



En discutant du projet à distance avec un expert

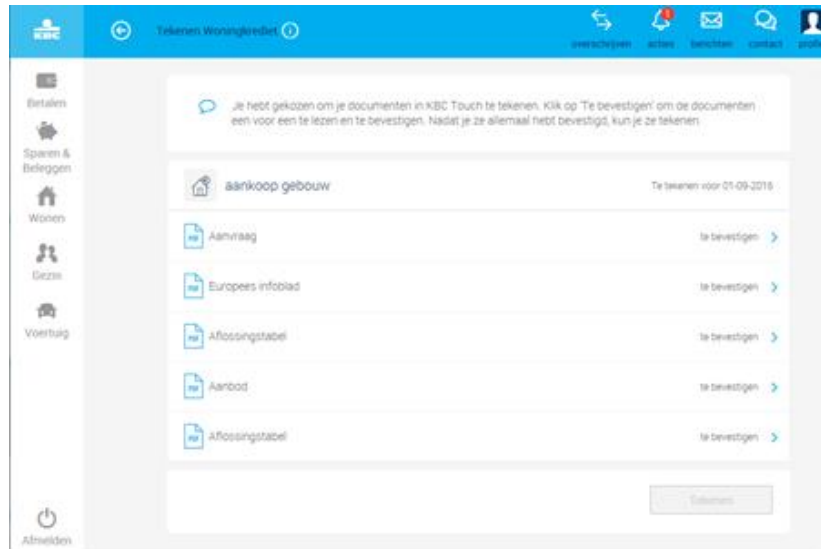
Experts KBC

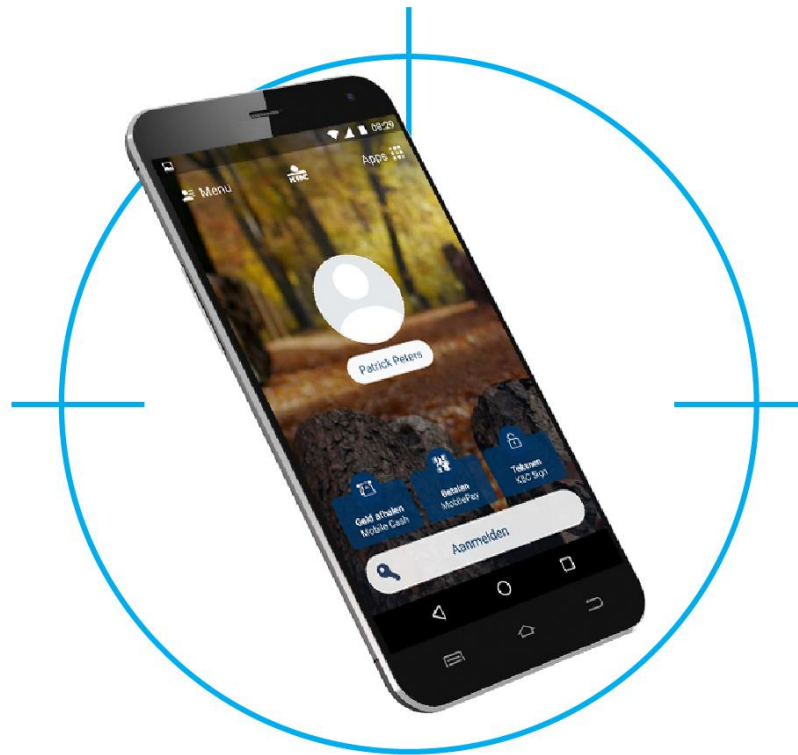
Le client peut opter pour cette solution et discuter de son dossier habitation avec un expert d'une agence KBC. Il peut aussi le faire tranquillement à domicile, par exemple par vidéoconférence les jours ouvrables de 8h à 22h et le samedi de 9h à 17h.



Et enfin en signant ses contrats numériquement

Signature des contrats dans KBC Touch et KBC Mobile
Après la conclusion du crédit, le client doit encore signer les contrats. Dans le passé, cette opération nécessitait souvent son passage à l'agence. A présent, le client peut signer ses contrats numériquement dans KBC Touch ou dans KBC Mobile





Le client sera-t-il prompt à passer aux applications mobiles ?



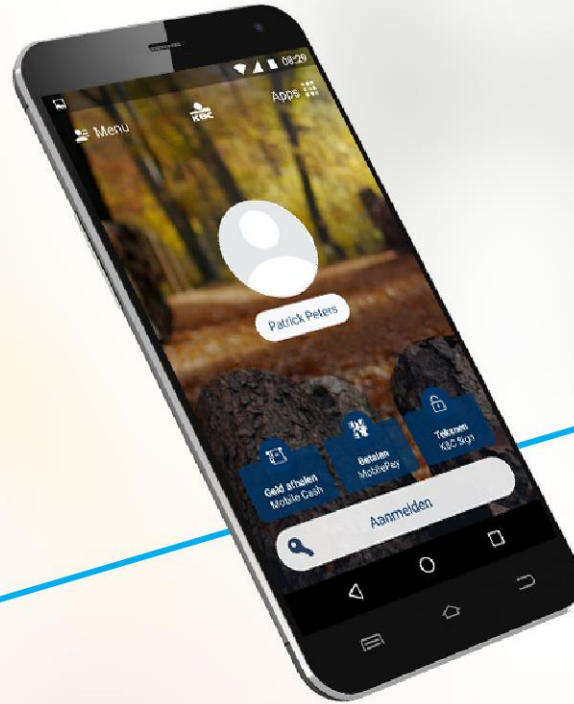


Total aantal
mobile-abonnees

523.471

JUN

2016



Total aantal
mobile-abonnees

628.655

+20%

DEC

2016





Hoeveel logons op jaarbasis?



vroeger moest je voor KBC Online steeds via de website gaan



Totaal

+30%

In 2016

243 mio logons
(browser/tablet/
smartphone)

+

6 mio kantoorbezoeken

Browser

2015



-14%

2016

Smartphone

2015



+47%

2016

... Tablet

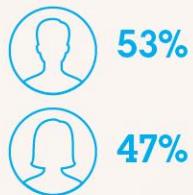
2015



+68%

2016

Geslacht



Touch

Groei van
jan-nov 2016

+23%

Actiefste groep

40-55 jaar

Geslacht



Invest

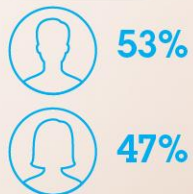
Groei van
jan-nov 2016

+34%

Actiefste groep

55-66 jaar

Geslacht



Mobile
Banking

Groei van
jan-nov 2016

+48%

Actiefste groep

19-30 jaar

Geslacht



K'ching

Download van
sep-dec 2016

12.000

Actiefste groep

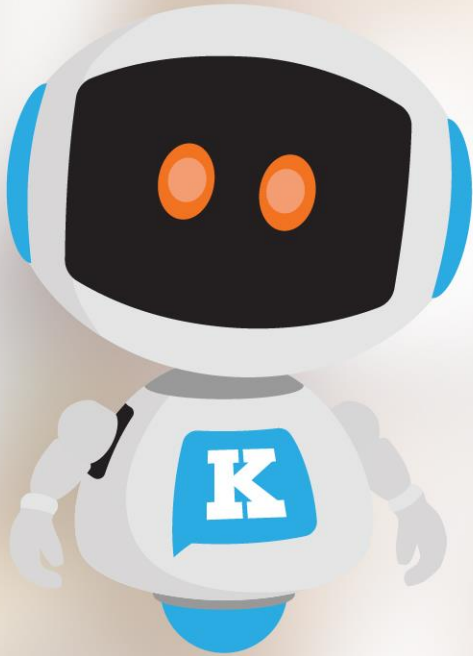
12-19 Jaar





6,3%

van de apps-gebruikers is +80 jaar



KBC K'Ching

"De eerste mobile banking-app
voor jong geweld..."

...en nochtans is de oudste gebruiker

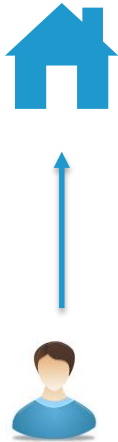
94 jaar

KBC et ses clients passent au numérique

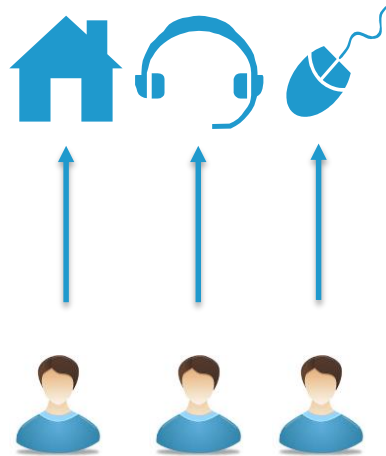
Johan Lema, Support Clients KBC Belgique

Évolution du comportement des clients ==> Évolution de la distribution

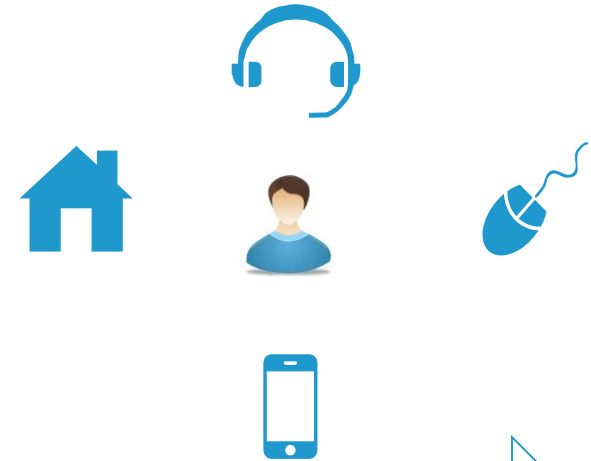
Monocanal



Multicanal



Omnicanal



Pression de l'évolution technologique

Wij zijn er voor u, altijd en overal!

Uw kantoor is open: op afspraak

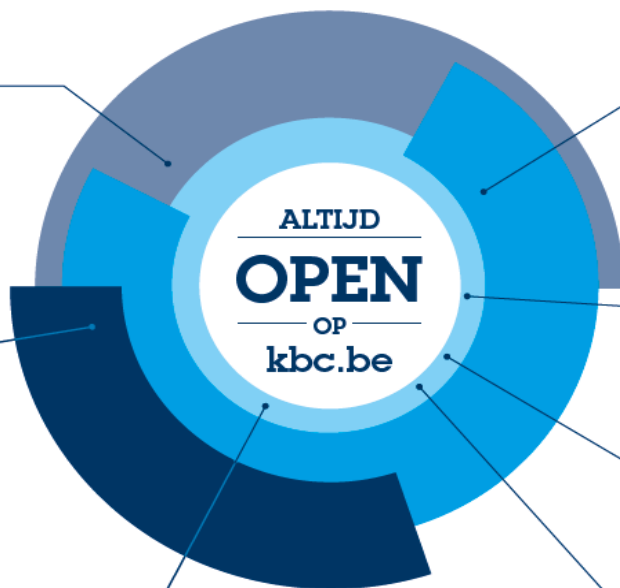
Iedere werkdag van 9 tot
18 uur

Uw kantoor is open: zonder afspraak

Iedere werkdag van 9 tot
12.30 uur

Telefonisch advies of videobellen

Iedere werkdag van 8 tot 22 uur
Zaterdag van 9 tot 17 uur



KBC Mobile

De app voor het
online bankieren
via uw smartphone



KBC Touch

Beheer uw geldzaken op een
eenvoudige en gebruiksvrien-
delijke manier via PC of tablet



KBC Automaten

Geld afhalen, geld storten of
andere courante verrichtingen
aan onze automaten



KBC Invest

Krijg een heldere kijk en meer
inzicht in uw beleggings-
portefeuille via PC of tablet





geldtransfers



Kantoor

3% 2%

2015 2016



ATM

16% 13%

2015 2016



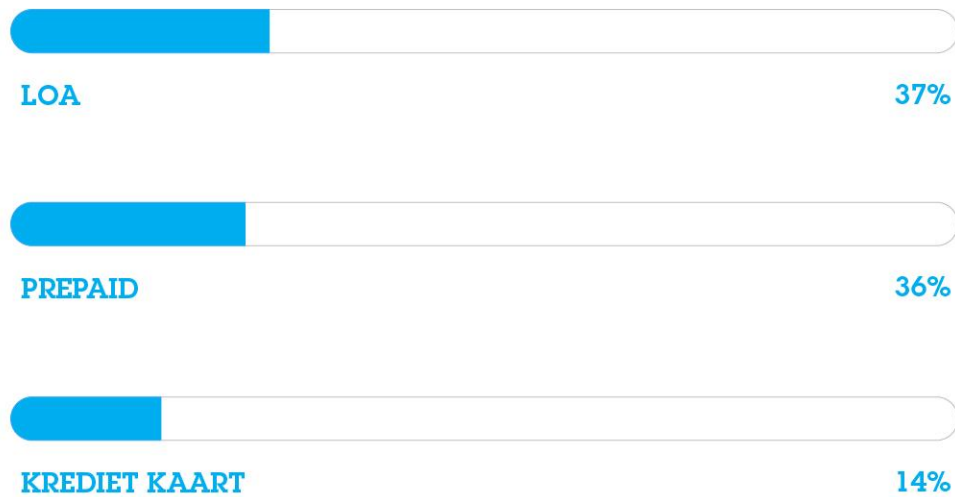
Digitaal

81% 85%

2015 2016



Wat is het aandeel van digitale verkoop?

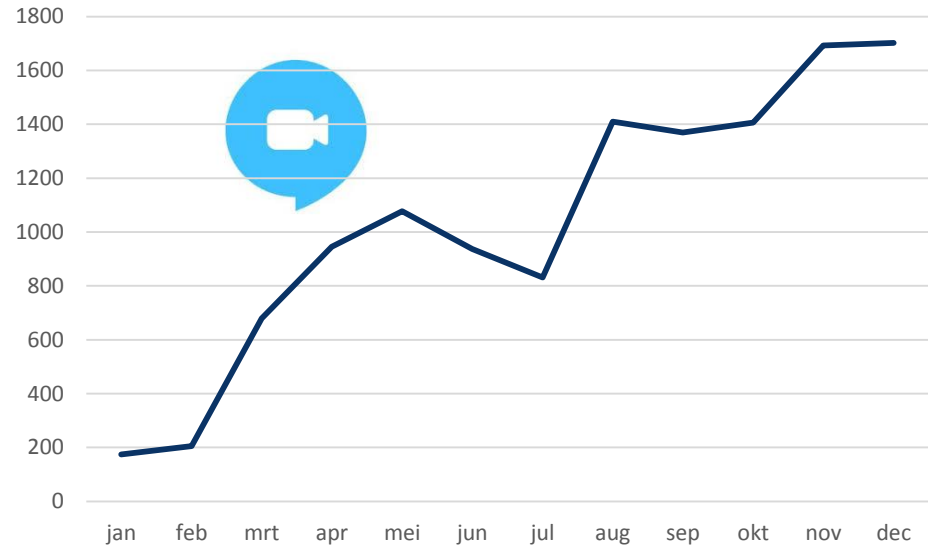


Le conseil à distance a le vent en poupe

ETP en CR (jan-déc 2016) (sans KBC Brussels)



Entretiens relationnels 2016 (le plus souvent videochat)



BAMBOO XL



**OPÉRATIONS
SIMPLES**

**ASSISTANCE &
VENTE DE
PRODUITS**

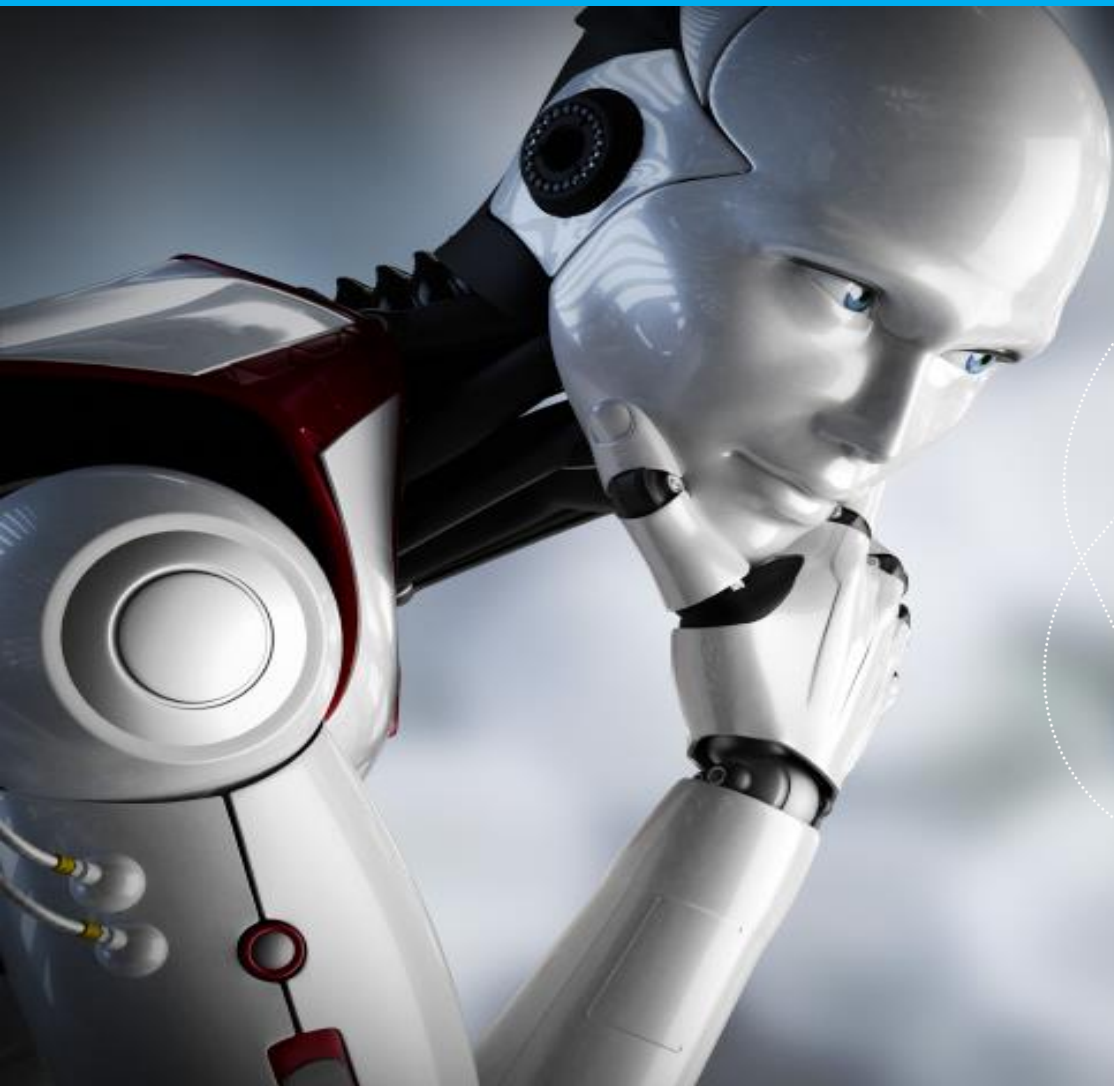
**GESTION RELATIONNELLE ET AIDE
D'EXPERTS**

Qu'allons-nous proposer au client dans le futur?

Nous allons rendre KBC encore plus joignable et accessible

L'agence évoluera de plus en plus pour devenir une centre de conseil local

Live expertise – les experts seront joignables par chat et vidéochat – les possibilités de contacter un expert à distance seront encore élargies



2017
LAAT DE
TOEKOMST
MAAR
KOMEN