



Reactie

Brussel, 29 januari 2018

KBC verduidelijkt evolutie aantal bankkantoren in België

Evolutie van het aantal (bemande) retailbankkantoren KBC en CBC in België

31/12/2016	681
31/12/2017	612

Deze aantallen hebben betrekking op de bemande kantoren voor retailklanten van KBC én CBC. Dus zonder de privatebankingkantoren, de corporatebankingkantoren en zuivere automatenkantoren.

- Daarnaast hebben particuliere klanten en kmo's ook toegang tot KBC Live (bank-verzekeren op afstand en met verruimde openingsuren), een netwerk van automatenkantoren en een ruim digitaal aanbod via KBC Mobile en KBC Touch.
- **KBC focust op een omnikanaalstrategie, waarbij de klant zelf bepaalt langs welk kanaal (fysiek kantoor, KBC Mobile, KBC Touch, KBC Live of website) hij /zij met KBC in contact treedt. KBC merkt dat dit steeds meer en sneller digitaal gebeurt.**

Totaal aantal kantoren (bemande en automatenkantoren) voor particulieren en kmo's

	1/01/2016	1/01/2017	1/01/2018
Vlaanderen	664	619	598
Bemand	600	538	488
Automaten	64	81	110
KBC Brussels	49	44	39
Bemand	47	42	36
Automaten	2	2	3
KBC totaal	713	663	637
Bemand	647	580	524
Automaten	66	83	113

Met inbegrip van de 88 CBC-kantoren in Wallonië geeft dat respectievelijk 801, 751 en 725 bankkantoren in België. (CBC heeft geen automatenkantoren).

Naast bankkantoren beschikt KBC in iedere Vlaamse provincie over een KBC Live-vestiging voor bank-verzekeren op afstand en met verruimde openingsuren:

- **Het aantal adviesgesprekken bij KBC Live neemt stelselmatig toe en loopt rond de 4.000 per maand.** Tussen 1 juni 2016 en eind november 2017 vonden er bijna 50 000 adviesgesprekken op afstand plaats.
- **Het aantal videochats ligt voor 2017 rond de 2.000 per maand en is stijgend.** De laatste maanden van 2017 ging dit aantal in de richting van **3.000 per maand.**

- Het aantal **gewone chatgesprekken** lag in de eerste jaarhelft telkens rond de 2.500 per maand, maar nam sinds september substantieel toe tot ongeveer **7.500 per maand**.
- **In 2017 werden in KBC Live al meer dan 7.000 schadeverzekeringen en bijna 3.000 woningkredieten verkocht.**
- **Ruime openingsuren** van KBC Live vandaag : op weekdays van 08 tot 22 u en op zaterdag van 09 tot 17u.
- Er waren eind 2017 in totaal **345 VTE tewerkgesteld** (tov 254 einde Q2) in KBC Live. Een groot deel (**80%**) **daarvan komt uit het kantorennet**. Dat aantal is nog steeds stijgend. Momenteel zijn we voornamelijk op zoek naar experts verzekeringen, en cliëntenadviseurs.

Wat de digitale evolutie bij CBC betreft:

Het kantorennet van CBC bleef doorheen de jaren vrij stabiel. Daarnaast zet CBC sterk in op digitaliteit.

- CBC beschikt net als KBC sinds juni 2016 over een succesvol CBC Live en heeft ook zijn “agence virtuelle” die meer dan 8.000 klanten telt.
- CBC Mobile Banking en CBC Touch (pc banking) hebben op een paar details na exact dezelfde functionaliteiten als de KBC-varianten en zijn ruim verspreid onder hun klanten (In de voorbije 8 maanden groeide het aantal CBC Mobile abonnementen bv. met 22%, en CBC Live verwerkt gemiddeld zo’n 5.000 adviesgesprekken per maand, wat helemaal synchroon loopt met de cijfers van KBC).
- De digitale innovaties en functionaliteiten die KBC ontwikkelt, worden meestal zowel in het Nederlandstalige als het Franstalige landsgedeelte (via CBC) uitgerold.

Een belangrijk onderscheid tussen KBC en CBC is dat CBC zich niet als ‘mass retail’ bank positioneert, maar zich voornamelijk richt tot de KMO’s en de meer vermogende particulieren. Het is niet omdat ze daardoor iets minder opvallen in het landschap dat ze een andere digitale evolutie zouden doormaken dan KBC. CBC volgt overigens dezelfde klantgerichte omnikanaalaanpak als KBC.

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
 E-mail: pressofficekbc@kbc.be

Ga de echtheid van dit document na op
www.kbc.com/nl/authenticity

KBC-persberichten zijn beschikbaar op
www.kbc.com

Volg ons op www.twitter.com/kbc_group

Blijf op de hoogte van alle innovatieve oplossingen via www.kbc.com/innovation
