



Bruxelles, le 19 septembre 2014

CBC/KBC-Touch, une nouvelle façon d'effectuer les opérations de bancassurance sur ordinateur et tablette

KBC et CBC investissent dans une application en ligne pratique et conviviale

KBC et CBC remanient profondément l'application Online pour les clients KBC et CBC. Dès la mi-octobre, les clients CBC/KBC pourront consulter et gérer leurs opérations de banque et d'assurance avec CBC/KBC-Touch. En lançant CBC/KBC-Touch, qui remplacera à terme CBC/KBC-Online, CBC et KBC veulent offrir à leurs clients une nouvelle expérience en ligne, plus pratique et conviviale. En outre, les opérations qui pouvaient auparavant uniquement être effectuées sur un ordinateur, peuvent désormais également être exécutées au moyen d'une tablette. En proposant CBC/KBC-Touch, CBC et KBC continuent d'innover et d'investir dans les canaux numériques et dans une convivialité accrue pour le client.

Priorité à la simplicité

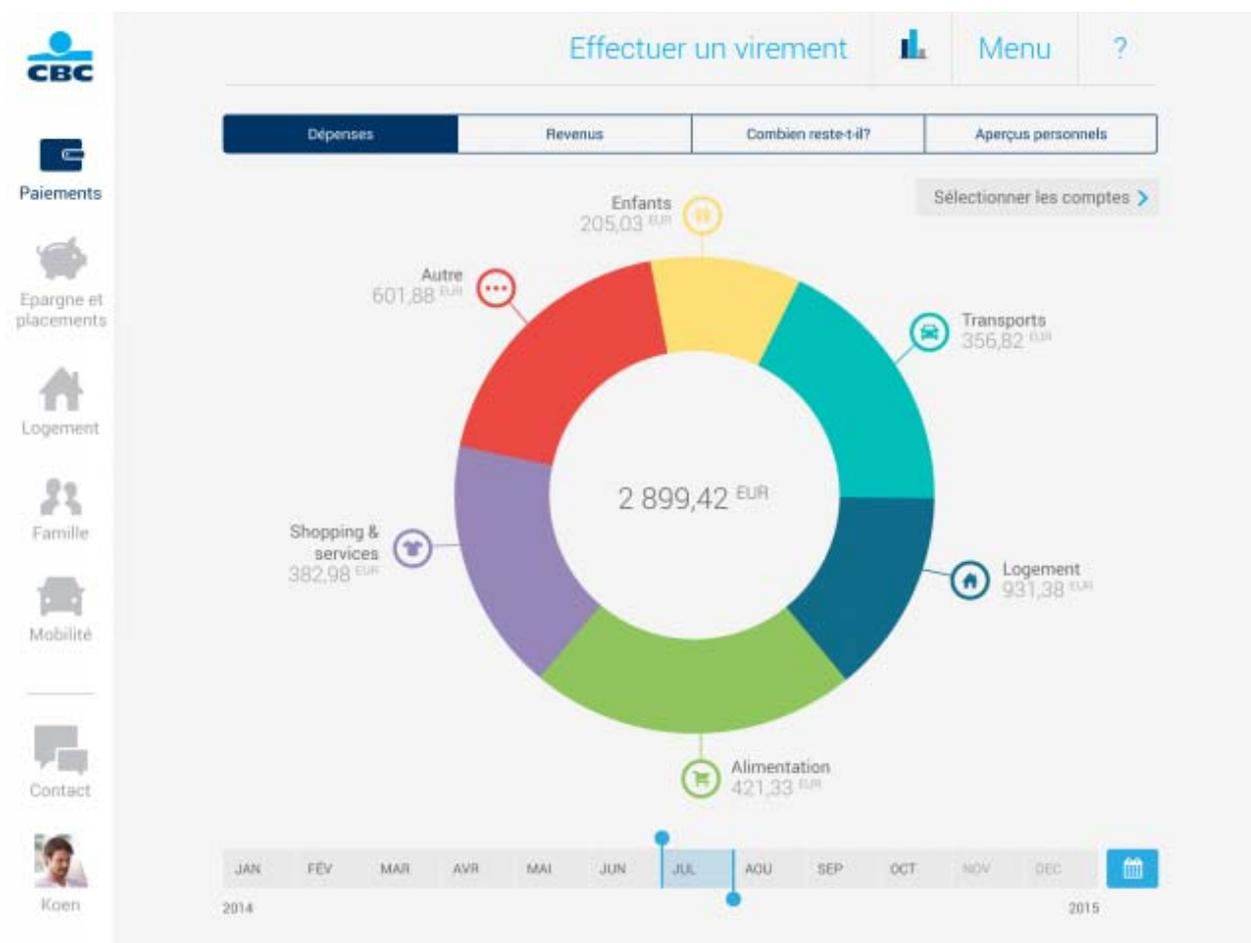
CBC/KBC-Touch a été mis au point après une étude poussée des besoins des clients. L'objectif de KBC et CBC était de développer une nouvelle expérience en matière d'opérations bancaires en ligne, principalement en simplifiant les opérations bancaires en ligne et en ajoutant de nouvelles fonctions à réelle valeur ajoutée. CBC/KBC-Touch a été mis au point en collaboration avec les clients : ce n'est qu'après avoir mené des entretiens avec ceux-ci et une étude de marché approfondie que le produit a été développé.

Introduit en 1997, CBC/KBC-Online a grandi au fil des ans et est devenu plus complexe. À l'occasion des entretiens, les clients ont souvent dénoncé cette complexité et de la procédure actuelle de connexion et de signature avec le lecteur de carte. KBC a dès lors décidé de mettre au point une nouvelle plateforme au départ des propositions et suggestions des clients, tout en mettant l'accent sur la sécurité.

Une gestion du budget numérique

Toutes les fonctions de base des opérations de bancassurance en ligne sont présentes dans CBC/KBC-Touch : exécution de paiements, consultation d'informations financières personnelles et des assurances, épargne et placements,... CBC/KBC-Touch s'articule autour de cinq thèmes : Paiements, Épargne & Placements, Logement, Famille et Mobilité. Le client peut ainsi retrouver rapidement toutes les informations de manière intuitive. L'envoi de messages à l'agence bancaire ou à l'agent d'assurances CBC/KBC s'effectue également très facilement.

CBC/KBC-Touch est doté d'une nouvelle fonction de gestion du budget, qui fournit de plus amples informations sur les revenus et les dépenses du client. Cette application permet une gestion moderne et numérique du budget du ménage. 66% des clients interrogés¹ avaient déclaré souhaiter disposer d'un outil simple de planification du budget. Grâce à celui-ci, ils voient en un coup d'œil les montants consacrés à l'alimentation, au logement (eau, électricité,...), etc., des informations qui sont actuellement dispersées dans CBC/KBC-Online. Le système enregistre automatiquement la catégorie à laquelle appartient la majorité des dépenses (shopping, voyages, santé,...). Le client obtient ainsi un relevé de ses revenus et dépenses classés par catégorie et peut facilement assurer le suivi de son budget. Il a également la possibilité d'adapter lui-même la catégorie de tous ses revenus et dépenses.



CBC/KBC-Touch a entre-temps été testé par 7.600 membres du personnel de KBC/CBC et 430 clients. 90% d'entre eux sont satisfaits de la nouvelle application. KBC apporte des modifications sur la base des commentaires reçus et les réponses aux questions fréquemment posées (FAQ's) seront bientôt disponibles. Une enquête menée fin août a révélé qu'environ trois clients sur quatre apprécient la simplicité de l'écran

¹ Enquête quantitative Synovate, septembre 2011, n = 547

d'information qui apparaît au moment de la connexion. 65% estiment que ces informations leur permettent de s'y retrouver.

Caractéristiques techniques

En optant pour CBC/KBC-Touch, le client ne doit pas choisir entre l'ordinateur et la tablette. Il peut les utiliser tous les deux, à la maison ou en déplacement.

Lorsque le client se connecte pour la première fois à CBC/KBC-Touch au moyen d'une tablette, il a besoin du lecteur de carte CBC/KBC 2.0. Ensuite, il n'en a plus besoin, sauf pour signer des opérations de plus de 1 000 euros. Cette simplicité d'utilisation était également une demande formulée par les clients lors des entretiens. Si le client utilise un navigateur, il a besoin du lecteur de carte CBC/KBC 2.0 pour se connecter.

CBC/KBC-Touch n'est pas encore finalisé. Il est toujours en cours d'élaboration et de nouvelles fonctionnalités seront systématiquement ajoutées. Par exemple, le relevé complet des assurances apparaîtra dans CBC/KBC-Touch dès fin octobre.

CBC/KBC-Touch a été conçu pour la plupart des navigateurs récents et l'application CBC/KBC-Touch fonctionne sur les tablettes dotées du système d'exploitation iOS. Une version pour les tablettes Android sera également disponible sous peu. L'appli CBC/KBC-Mobile Banking est maintenue pour les opérations bancaires mobiles par smartphone. CBC/KBC-Touch ne remplace pas celle-ci : les deux applications coexisteront.

Dans un premier temps, les clients pourront utiliser à la fois CBC/KBC-Touch et CBC/KBC-Online. Ils pourront ainsi effectuer dans CBC/KBC-Online les opérations qui ne sont pas encore disponibles dans CBC/KBC-Touch et ils auront également le temps de se familiariser avec le nouveau système. Une fois connecté à www.cbc.be ou www.kbc.be, le client peut choisir la plateforme souhaitée. Le bouton "Connexion à CBC/KBC-Touch" a été ajouté sur la page d'accueil. D'ici mi-2015, tous les abonnements CBC-Online seront convertis en CBC-Touch.

De plus amples informations sur les possibilités offertes par CBC/KBC-Touch sont fournies sur les sites www.cbc.be/touch ou www.kbc.be/touch.

*Note à la rédaction : si vous souhaitez une démo, veuillez contacter le service de presse.

KBC Groupe SA

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

Service de presse
Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens (KBC)
Tél. 02 547 17 92 Carole Biesemans (CBC)
E-mail : pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com ou peuvent être obtenus sur demande adressée par e-mail à pressofficekbc@kbc.be.

Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group
