



Bruxelles, le 8 avril 2016

## **KBC aborde l'environnement numérique de demain**

### **La stratégie omnicanal porte ses fruits**

La stratégie de KBC, qui consiste à mettre le client au centre de ses préoccupations, s'appuie sur une approche omnicanal axée sur la fourniture de solutions accessibles partout et à tout moment, qui permettent en outre réellement au client de gagner du temps. Le Groupe KBC a investi ces deux dernières années quelque 240 millions d'euros dans la mise en place d'une politique d'interaction sans faille entre ses agences bancaires et d'assurance, ses Centres Conseils régionaux, ses sites Internet et ses applications mobiles. L'information issue des divers canaux est intégrée pour permettre à KBC de répondre rapidement, au mieux et de façon ciblée aux besoins spécifiques du client, qui peut de la sorte économiser un temps précieux.

Le succès de l'approche omnicanal en Belgique se mesure à l'aune du nombre de nouveaux clients (plus de 27.000, chiffre net) et du nombre d'utilisateurs des applications Internet (+/- 1.100.000 cumulés pour KBC Touch et KBC Invest) et mobiles (500.000), ainsi qu'à l'aune de l'amélioration de la satisfaction et de la fidélité de la clientèle et de l'accroissement des scores NPS.<sup>1</sup> A la fin de l'année 2015, un cinquième des ménages clients chez KBC Bank détenait au moins trois produits bancaires et trois produits d'assurance commercialisés par KBC.

Le Groupe continue dès lors à investir dans de nouveaux projets axés sur le client, ce qui l'amène à prendre à bras le corps les défis et les opportunités numériques. Lors de la conférence de presse donnée aujourd'hui, Daniel Falque, CEO KBC de la Division Belgique et Erik Luts, Directeur général Canaux directs, ont dressé un état des lieux et commenté les principales initiatives à l'origine d'un gain de temps important et de l'accroissement de la facilité d'utilisation pour le client :

- Les Centres Conseils régionaux de Hasselt, Louvain, Gand, Anvers et Bruges sont accessibles selon un horaire élargi, grâce au téléphone, à la vidéoconférence et au chat.
- Agences bancaires KBC : accélération du régime "la banque sur rendez-vous" et investissements au profit de nouveaux concepts, comme les agences Bamboo et KBC Cube, à Hasselt.
- Nouveau : KBC Touch pour les personnes malvoyantes et non-voyantes
- KBC Touch : un éventail de possibilités nouvelles : souscrire un prêt à tempérament en ligne, obtenir la liste et le détail des polices d'assurance, compléter le questionnaire médical dans le cadre de l'assurance de solde restant dû, prendre rendez-vous avec un conseiller, utiliser le service auto (assurance et immatriculation du véhicule, commande de la plaque)...

<sup>1</sup> NPS = net promotor score, c'est-à-dire la mesure dans laquelle un client recommanderait KBC à sa famille et à ses amis.

- KBC Touch pour entrepreneurs
- KBC Invest : application pour la tablette ou le PC qui permet de suivre les portefeuilles d'investissement et les plans d'épargne, d'accorder un droit de consultation en temps réel au conseiller et de signer des propositions d'investissement à distance.
- KBC Mobile : plus de 500.000 utilisateurs, dont un quart ont moins de 26 ans et 56% ont entre 26 et 55 ans. Sont désormais disponibles sur l'iPhone : connexion et signature des transactions au moyen de l'empreinte du pouce.
- KBC Assist : application permettant de déclarer les accidents et les sinistres à la voiture ou à l'habitation.

Daniel Falque, CEO de KBC Belgique, commente : *“KBC Banque et Assurances se prépare à prendre l'avenir à bras le corps. L'évolution du comportement de la clientèle et les développements technologiques contribuent à définir la voie empruntée par le Groupe. L'évolution vers le tout-au-numérique est évidente ; elle s'accélère à un rythme imprimé par le client lui-même. KBC multiplie les initiatives, développe de nouvelles solutions et adapte son réseau de distribution et sa structure, pour se préparer au mieux à l'environnement de demain. Parce qu'il cherche à entretenir avec lui une relation à long terme, KBC fait en sorte de réserver au client un vécu unique et optimal. Le client dispose de plusieurs outils pour effectuer ses transactions financières. Il identifie lui-même l'application au moyen de laquelle il souhaite être servi, et quand. C'est la raison pour laquelle KBC a opté pour l'élaboration d'une stratégie omnicanal. Tous les canaux (applications) sont reliés et communiquent entre eux de façon interactive et en temps réel. Le client qui souhaite joindre son bancassureur peut donc le faire à tout moment. KBC investit énormément dans cette approche multicanal depuis deux ans<sup>2</sup>”.*

### **Travailler avec des gens d'ici, pour les clients d'ici.**

*“La clientèle de KBC réclame des applications accessibles, qui lui facilitent la vie et lui permettent de gagner du temps. C'est pourquoi KBC mise résolument sur la rapidité, l'accessibilité et la fiabilité. Pour être plus proche de ses clients encore, KBC a mis en place l'an passé un **Centre Conseils régional (CCR)** dans chacune des cinq provinces où il est actif. Qu'ils soient situés à Hasselt, Louvain, Gand, Anvers ou Bruges, les CCR occupent du personnel qui connaît bien la clientèle et la région. Les conseillers donnent par téléphone, vidéoconférence ou chat des réponses aux questions relatives aux affaires bancaires et d'assurance courantes. Certains jours, les CCR répondent à plus de 100 appels ; le trafic ne cesse de s'intensifier, notamment parce que nous continuons à étendre le service”,* commente Daniel Falque.

Les CCR sont accessibles tous les jours ouvrables de 8 à 22 h et le samedi, de 9 à 17 h. Les CCR, qui soutiennent les agences bancaires et les canaux numériques, obtiennent un excellent Net Promotor Score.

Ils proposent également, depuis le 1er mars, un support numérique aux clients qui souhaitent souscrire un crédit (prêt à tempérament ou PAT) via KBC Touch. Il suffit au client qui fait une simulation de prêt à tempérament dans KBC Touch et qui souhaite poser une question à ce propos, de pousser sur un bouton à l'écran pour entrer en contact avec un collaborateur de KBC, qui peut l'aider à achever la simulation et même, à souscrire le prêt en ligne. Au mois de mars, 16% des PAT ont été intégralement souscrits en ligne, contre 5% l'an passé. Si l'on ajoute à cela les emprunts qui ont fait l'objet d'une simulation en ligne avant d'être finalisés à l'agence ou au CCR, l'on obtient le chiffre de 40 % environ de prêts à tempérament initiés en ligne.

<sup>2</sup> Voir également les communiqués de presse des 17 juin 2014 et 3 juin 2015, à l'adresse [www.kbc.com](http://www.kbc.com).

Au cours des prochains mois, les CCR étendront leurs prestations à d'autres services de base encore de même qu'aux crédits-logement, aux assurances et aux investissements.

**Le réseau d'agences physiques** s'adapte lui aussi à l'évolution des besoins de la clientèle. Depuis 2013, quelque 320 agences bancaires n'ouvrent l'après-midi que sur rendez-vous. Elles offrent de la sorte une plus grande accessibilité, ont davantage de temps à consacrer au conseil et aux solutions sur mesure et permettent au client de gagner un temps précieux. Clients et personnel apprécient beaucoup la formule. C'est pourquoi KBC a entamé au début 2016 un projet-pilote de **conseil bancaire sur rendez-vous** appliqué dans les 17 agences d'un même espace financier ou d'un même groupe d'agences. Ce projet sera évalué sous peu.

KBC continue par ailleurs à investir dans de **nouveaux concepts d'agence**.

L'on recense d'ores et déjà 18 agences Bamboo, **ces agences du futur** qui font la part belle au vécu omnicanal. Depuis le début de l'année, KBC **ouvre des agences Bamboo dans des grandes villes, comme Hasselt, également. Gent Kouter** suivra à la fin du mois d'avril.

KBC a ouvert sur le campus Corda de Hasselt un **KBC Cube**, espace de rencontre ouvert qui vient en aide, sur place, aux particuliers et aux entreprises. Tout le monde - y compris les personnes qui ne sont pas clientes - peut y trouver réponse à ses questions sur ses affaires bancaires et d'assurance. Avec ce nouveau concept «pop-up», KBC entend rendre ses services plus efficaces, plus rapidement accessibles et plus orientés solutions.

### **Le monde numérique en mouvement. Les nouvelles technologies sont autant d'opportunités.**

*“Pour ses canaux directs - KBC Touch<sup>3</sup>, KBC-Mobile, KBC Invest et son site Internet -, KBC utilise les technologies les plus modernes, ce qui accroît la facilité, la sécurité et la rapidité pour le client. Nous développons de nouvelles applications, tout en affinant et en renouvelant constamment les applications existantes - grâce notamment à l'apport du client -, dans le but d'assurer à l'utilisateur un vécu aussi appréciable que possible”,* commente Erik Luts, Directeur général Canaux directs.

Qu'il soit particulier, dirigeant d'entreprise, commerçant, titulaire d'une profession libérale ou start-up, KBC invite chaque client à lui faire part de ses nouvelles idées, y compris pour améliorer les applications existantes.

#### **Site internet KBC**

Ainsi le site Internet nouvelle mouture ([www.kbc.be](http://www.kbc.be) et [www.kbc.be/entreprendre](http://www.kbc.be/entreprendre)) a-t-il été entièrement adapté au comportement de consultation des utilisateurs. Son contenu, plus personnalisé, coïncide davantage avec les besoins du client et l'objet de ses recherches, sans plus partir d'une offre produit.

#### **KBC Touch aussi pour les personnes malvoyantes et non-voyantes**

KBC Touch, l'application au moyen de laquelle le client peut régler ses affaires bancaires et d'assurance sur sa tablette ou son PC (et qui remplacera progressivement KBC Online à partir du mois d'avril), compte aujourd'hui plus d'un million d'utilisateurs.

Il en existe, depuis le début avril, une version **destinée aux personnes malvoyantes et non-voyantes**, équipée d'une technologie vocale et d'une luminosité plus contrastée.

KBC Touch permet désormais d'effectuer d'autres transactions bancaires encore - prêts à tempérament, liste des assurances, simulation de crédits-logement, souscription d'une assurance habitation ou d'une assurance

---

<sup>3</sup> KBC Online disparaîtra progressivement à partir du 12 avril 2016.

de solde restant dû. Le client peut aussi l'utiliser pour compléter, confortablement installé dans son salon, le **questionnaire médical** de son assurance de solde restant dû.

**KBC Touch existe également à l'intention des entrepreneurs**, qui l'utilisent pour consulter à la fois leurs comptes privés et leurs comptes professionnels. Une seule application permet de gérer transactions, virements et soldes.

**KBC-Online for Business** constitue le package professionnel online banking par excellence pour les entrepreneurs. Ses fonctions professionnelles permettent aux entrepreneurs de demander et d'imprimer leurs relevés, d'apposer une signature numérique sur des virements avec plusieurs personnes et d'établir un lien avec le logiciel comptable. Les entrepreneurs peuvent en outre utiliser le **Mobile Sign**, une méthode simple permettant de se **connecter et signer les transactions** dans KBC-Online for Business.

## **KBC Invest**

L'application **KBC Invest** pour la tablette ou le PC permet à plus de 70.000 utilisateurs de suivre de près l'évolution de leur portefeuille d'investissement et de leur plan d'épargne. Le client peut même désormais inviter son conseiller habituel de consulter simultanément son portefeuille d'investissement – le client de chez lui, le conseiller de l'agence, ce qui facilite et optimise la formulation d'un avis sur mesure. L'e-proposition **permet au client de signer des propositions d'investissement à distance**.

Le client dispose d'une information claire et récente, très pratique pour étayer ses décisions d'investissement. Un relevé clair et reconnaissable (tableau de bord) de ses investissements lui permet de consulter son portefeuille sous différents angles (rendement et risque, répartition sur les différentes catégories d'actifs par rapport à un portefeuille-cible...). Les avis et messages expédiés en cas d'évènement important (arrivée à échéance, évènement sur les marchés...) suggèrent au client d'agir au besoin.

KBC Invest complète de la sorte son offre de produits d'épargne et d'investissement en ligne. KBC Touch s'adresse à l'épargnant traditionnel, KBC Invest étant davantage réservé à l'épargnant/l'investisseur plus expérimenté, qui aime néanmoins obtenir un avis sur mesure. [Bolero](#), qui fut, au moment de sa création, en 1999, le pionnier du courtage en ligne en Belgique, est, avec son service execution only, à la disposition de l'investisseur qui souhaite gérer et suivre lui-même son portefeuille. Fin mai, Bolero lancera une application spécifique pour **Android-smartphone**, plus tard dans l'année il y aura une appli pour tablettes Android. Jusqu'au lancement des applis, les utilisateurs Android peuvent toutefois consulter leurs portefeuille sur le platform, entièrement responsive, de Bolero.

**KBC Mobile** est l'application bancaire mobile conviviale et gratuite au moyen de laquelle le client peut consulter ses comptes à vue et d'épargne, virer des fonds entre comptes et entre smartphones, faire des retraits sans carte aux automates KBC/CBC, recharger sa carte de crédit prépayée, payer ses achats en ligne, vérifier les transactions exécutées au moyen de sa carte de crédit et consulter et payer les factures d'assurance soumises via Zoomit. KBC-Mobile compte à l'heure actuelle près de 500.000 utilisateurs, dont un quart est âgé de moins de 26 ans. La plupart des utilisateurs est âgé entre 26 et 55. Disposer d'un lecteur de carte ou d'une carte de banque est aujourd'hui superflu, puisque le client peut, sur l'iPhone, se connecter et signer au moyen de l'empreinte de son pouce. Après la mise à jour prévue pour cette année, KBC-Mobile sera plus facile à utiliser encore.

**La fonction KBC Mobile Pay** permet de payer par téléphone dans les magasins physiques et en ligne. KBC/CBC est la première banque à offrir cette possibilité en Belgique. Le Groupe Colruyt fut le premier à adopter KBC Mobile Pay dans ses supermarchés. Depuis le début de cette année, les clients peuvent utiliser leur téléphone

pour payer dans les 400 magasins du groupe Colruyt, où l'on recense effectivement quelque 150.000 «paiements mobiles physiques et en ligne» chaque mois.

### **KBC Assist**

KBC propose depuis peu sa nouvelle version de **KBC Assist**, l'application mobile personnalisée au moyen de laquelle le client peut déclarer, quand il veut et où qu'il soit, facilement et de façon numérique, un accident ou un sinistre à la voiture ou à l'habitation ; il peut même l'utiliser pour modifier son profil de risque. L'application affiche immédiatement les couvertures d'assurance dont le client bénéficie. La déclaration arrive toujours au bon intermédiaire. KBC Assist archive également, en toute sécurité, les photos des objets précieux, ce qui est très pratique en cas de vol ou de perte.

### **Nouvelles technologies, FinTech, Blockchain et communautés**

KBC réfléchit à la manière d'utiliser les nouvelles technologies, les communautés (collaboration avec des acteurs d'autres secteurs) et les FinTech pour faire coïncider plus étroitement encore son approche omnicanal et sa fourniture de services avec les besoins des clients.

Des initiatives récentes, comme **Storesquare** (plate-forme de commerce en ligne développée avec la collaboration de Roularta et d'Unizo), **Citylife** (plate-forme de fidélisation/de paiement développée avec VikingCo et LRM) et **Eggsplore** (catalyseur pour le système européen du secteur des FinTech, dont les partenaires fondateurs structurels sont Belfius, BNP Paribas Fortis, Cresco, Euroclear, ING, KBC, McKinsey, Proximus, SmartVentures et SWIFT), permettent à KBC de bien se rendre compte de la manière dont évolue la société.

KBC adhère aux écosystèmes existants, mais prend aussi des initiatives. Citons à ce sujet la création de [Start it@kbc](#), incubateur de jeunes pousses qui a vu le jour en novembre 2013 à Anvers, grâce à la collaboration de plusieurs partenaires (Accenture, Flanders DC, Universiteit Antwerpen, Cronos et Mobile Vikings). Avec des sites qui accueillent, à Anvers, Hasselt, Louvain, Gand, Courtrai et Bruxelles, quelque 300 start-up employant elles-mêmes 700 collaborateurs environ, [Start it@kbc](#) est aujourd'hui le plus grand incubateur de Belgique. Songeons également au [Farmcafé](#), plate-forme qui aide (412) entrepreneurs du secteur agricole et horticole à trouver des idées pour continuer de croître.

Dernière chose mais non des moindres : Bolero a récemment élaboré une application de **Blockchain** pour la création d'un marché secondaire pour la négociation de titres de crowdfunding (financement participatif).

### **Campagne Entreprise du futur, pour KBC, mais aussi pour ses clients**

KBC veut être la référence par excellence dans les domaines de l'accessibilité et de l'orientation solutions. Les résultats obtenus et l'amélioration de la satisfaction de la clientèle démontrent l'efficacité de son approche orientée client et omnicanal. Dans chaque catégorie d'âge, le client omnicanal attribue à KBC un score NPS plus élevé que le client qui n'utilise qu'un seul canal (soit l'agence bancaire, soit les produits en ligne, par exemple).

L'évolution de l'environnement numérique et du comportement de la clientèle est un défi pour les entrepreneurs clients de KBC également.

En février 2016, l'agence Profacts, mandatée par KBC, Unizo et Comeos, s'est enquis du comportement des consommateurs et de leurs attentes dans le domaine des achats omnicanal. Elle a également invité les détaillants à décrire les interactions entre les magasins classiques et le canal de vente par Internet. Que

constate-t-on ? Les attentes du consommateur belge en termes de choix, de rapidité et de livraison, ont considérablement évolué. Le client veut désormais pouvoir décider où et quand il fait ses achats.

Ces constatations incitent KBC à aider ses clients entrepreneurs et détaillants à définir leur approche omnicanal.

*"En tant que partenaire des entrepreneurs, KBC veut mettre tout en œuvre pour aider les commerçants à croître et à se préparer à l'avenir. C'est la raison pour laquelle il propose d'ores et déjà des solutions de paiement pour la vente physique et en ligne. Avec sa campagne « Entreprise du futur », qui sera initiée en avril, KBC franchit un pas de plus : il aide l'entrepreneur à s'armer pour faire face à l'avenir. Via [www.entreprisedufutur.be](http://www.entreprisedufutur.be), (actif à partir du 14 avril) l'entrepreneur prend connaissance des attentes du client d'une part et des informations et des conseils que fournissent des experts sur la façon dont il peut s'y conformer d'autre part. Il trouve l'inspiration, tout en découvrant la manière dont les autres commerçants appliquent d'ores et déjà leur stratégie omnicanal", conclut Daniel Falque.*

---

**KBC Groupe SA**

Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles  
Viviane Huybrecht  
Directrice 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)  
Fax : 02 429 81 60  
E-mail : [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Les communiqués de presse publiés par KBC sont disponibles sous [www.kbc.com](http://www.kbc.com) ou peuvent être réclamés au moyen d'un courrier électronique à [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be).

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

---