



Communiqué de presse

Bruxelles, 11 janvier 2017

Actuellement, 37% des clients KBC signent déjà leur crédit logement numériquement

En décembre, 35% des nouveaux fonds d'épargne-pension PRICOS ont été souscrits par KBC Mobile.

KBC et ses clients s'engagent sur l'autoroute du numérique

À l'occasion d'une conférence de presse donnée dans "l'agence du futur KBC" au Kouter à Gand Johan Lema, directeur général support clients de la Division Belgique de KBC et Karin Van Hoecke, directeur Mobile First ont confirmé que les clients KBC sont de plus en plus nombreux à utiliser l'autoroute numérique pour les crédits logement, prêts à tempérament, fonds d'épargne-pension, etc. Il est vrai que ces dernières années, KBC n'a pas ménagé ses efforts pour améliorer encore son accessibilité pour sa clientèle.

Depuis la mi-octobre, 37% des clients ayant souscrit un crédit logement l'ont signé numériquement, de même que les assurances y afférentes (solde d'emprunt et police habitation). En principe, les clients ne doivent même plus quitter la maison pour conclure un crédit logement pour leurs projets de construction ou de rénovation. Le client peut préparer son crédit logement dans KBC Touch ou sur le site internet de KBC (www.kbc.be), solliciter un entretien avec un expert par vidéoconférence, introduire sa demande de crédit logement après avoir sélectionné la formule de son choix et signer son crédit logement dans KBC Touch ou KBC Mobile. Bref, il peut tout régler sans sortir de chez lui.

À l'approche de Batibouw, KBC prévoit qu'encore plus de clients feront usage de ces nouvelles possibilités très conviviales et qui leur font gagner beaucoup de temps.

A cette conférence de presse, KBC a aussi dévoilé quelques tendances notables en matière de crédits logement. (Pour plus de détails à ce sujet, lire le communiqué de presse séparé sur www.kbc.be).

- L'âge moyen des emprunteurs augmente : de 39,5 ans en 2012, il est passé à 41 ans en 2016. L'on note aussi une augmentation substantielle dans la classe d'âge des plus de 55 ans. Il s'agit surtout de demandes de crédit à des fins de rénovation (adaptation d'une habitation aux exigences actuelles en matière d'énergie et de confort) et d'investissement immobilier (quête d'un rendement 'sûr' en remplacement des investissements mobiliers) ;
- En moyenne, le montant investi et le montant emprunté augmentent, alors que le montant moyen des amortissements progresse à peine et ce, grâce notamment à la baisse des taux d'intérêt et un apport plus important de ressources personnelles imposé par le régulateur. Par

rapport à 2012, cet apport personnel a augmenté de 19% et même de 61% dans le cas des projets de rénovation.

- En 2016, la plupart des emprunteurs choisissent un crédit logement d'une durée comprise entre 16 et 20 ans. Les durées les plus longues disparaissent complètement.

Comment KBC a-t-il mis sa stratégie d'accessibilité élargie en pratique ?

Johan Lema résume l'évolution comme suit: "L'on entend souvent dire que les banques et les compagnies d'assurances ne sont ouvertes qu'aux heures où leurs clients travaillent. Depuis plusieurs années déjà, KBC déploie des efforts pour remédier à cette situation. Le 31 mai 2013 nous avons lancé un nouveau concept: l'agence Bamboo. C'est d'ailleurs ici à Gand que cette première agence du futur a ouvert ses portes. Elle était symbolique pour notre nouvelle approche. Nous avons intégré dans son concept une meilleure accessibilité grâce aux applications numériques et de vidéoconférence. Ces dernières années, nous avons investi énormément pour mieux mettre notre expertise à la portée du client en multipliant les points de contact : agences bancaires KBC et agents d'assurances KBC, 'chat', vidéoconférence, sites internet et applications mobiles. Ce n'est donc pas un hasard si nous sommes à nouveau présents ici à Gand pour présenter notre nouvelle agence Bamboo XL au Kouter. Vous pourrez y constater de visu comment notre nouveau concept fonctionne dans la pratique. Les conseils de nos experts et de nos chargés de relations restent la base de notre offre de services mais c'est le client qui décide de la manière dont il contacte KBC. **Les clients qui combinent plusieurs moyens de contact** - ceux qui utilisent par exemple KBC Mobile pour un virement rapide, la vidéoconférence pour un entretien-conseil à propos d'un crédit logement ou qui se rendent à leur agence pour un entretien avec leur chargé de relations - ont **un degré de satisfaction et de fidélité plus élevé que ceux qui n'utilisent qu'un seul canal pour leurs opérations bancaires et d'assurance**. Pour nos clients, l'usage des canaux numériques pour des transactions courantes comme ouvrir un compte ou demander une carte de crédit est de nos jours monnaie courante. **Il en résulte que l'agence KBC traditionnelle évolue et se transforme en centre de conseil local spécialisé**. En ce qui concerne l'avenir, nous suivons de très près non seulement l'évolution du contexte dans lequel nous opérons mais aussi l'impact de la révolution numérique et des besoins changeants des clients sur notre business model et notre stratégie."

Karin Van Hoecke a ajouté : "Nos clients ont été très prompts à s'engager sur l'autoroute du numérique et sont de plus en plus nombreux à franchir ce pas. **Aujourd'hui 37% des crédits logement et à peu près 24% des prêts à tempérament sont déjà signés numériquement par KBC Touch ou KBC Mobile**. En décembre, un mois traditionnellement faste pour l'épargne-pension, pas moins de **35% des nouveaux fonds d'épargne-pension PRICOS ont été conclus par KBC Mobile**. Aujourd'hui, nos clients exigent des solutions accessibles dont la simplicité leur fait gagner du temps. Accessibilité et fiabilité sont les maîtres mots mais la rapidité aussi gagne en importance. KBC continue donc d'investir dans des initiatives accordant la place centrale au client et combinant opportunités numériques et points de contact connus, c'est-à-dire nos agences bancaires et nos agents d'assurances. Le client qui souhaite conclure un crédit logement peut aujourd'hui le faire entièrement par des moyens numériques et à distance, grâce à la combinaison du site internet, des applications mobiles, de la vidéoconférence avec nos experts et de la possibilité de signature numérique du contrat. "

Comment se déroule le traitement numérique d'un dossier de crédit logement selon le concept omnicanal de KBC ?

Sur le site internet www.kbc.be, le client peut collecter les informations relatives au crédit logement (les diverses formules, durées et les tarifs) et aux assurances y afférentes (solde d'emprunt, police habitation). Il peut aussi simuler combien lui coûtera la formule qu'il a choisie. Nos clients existants peuvent aussi le faire dans KBC Touch. Munis du résultat de leur simulation, nos clients peuvent alors se mettre à la recherche d'une habitation adaptée à leur budget. Depuis le lancement fin juin 2016, 40 000 dossiers logement ont déjà été ouverts.

Pour de plus amples informations ou un conseil, nos clients peuvent toujours s'adresser à un conseiller de leur agence KBC mais ils peuvent aussi contacter un expert logement par vidéoconférence à distance (par exemple de chez eux à domicile) et même en dehors des heures d'ouverture habituelles. Ce service à distance est disponible les jours ouvrables de 08.00h à 22.00h et le samedi de 09.00h à 17.00h. En mai 2016, 1 100 entretiens-conseil ont eu lieu à distance, surtout par vidéoconférence. En septembre ce nombre a atteint 1 400 entretiens-conseil et en décembre il s'élevait à 1 702 entretiens-conseil. Le nombre de sessions traitées par quelque 200 collaborateurs KBC des centres de conseil locaux ne cesse d'ailleurs d'augmenter.

Depuis la mi-octobre, KBC offre en outre à ses clients la possibilité de signer numériquement dans KBC Touch les documents relatifs à leur crédit logement et les assurances y afférentes. Depuis décembre, ils peuvent aussi le faire par KBC Mobile. Les clients ne doivent donc plus se déplacer pour signer les documents et peuvent conclure leur projet d'habitation de manière entièrement numérique, quelle que soit la façon dont l'entretien s'est déroulé, à l'agence ou à distance.

Lorsque le client a signé son projet logement, il peut en suivre l'évolution dans KBC Touch (l'app par laquelle les clients effectuent leurs opérations bancaires et d'assurance sur leur tablette ou leur PC). Il peut donc facilement suivre l'évolution de ses remboursements et les révisions éventuelles de son taux.

La philosophie de KBC vise à interconnecter tous ces points de contact en temps réel (site internet, KBC Touch, KBC Mobile, agence, 'chat' et vidéoconférence), à veiller à ce que tous disposent exactement des mêmes informations et que l'échange soit rapide et efficace. **N'importe quand et à n'importe quel point de contact, le client est donc servi avec rapidité et précision, sans devoir à chaque fois communiquer les mêmes informations personnelles.**

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directrice Corporate
Communication /
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

Les communiqués de presse KBC sont disponibles sur www.kbc.com ou sur simple demande adressée par courriel à pressofficekbc@kbc.be

Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group.
