



Communiqué de presse

Bruxelles, le 30 juin 2020 (14.00 heures)

Les clients KBC utilisent de plus en plus les applications numériques.

KBC poursuit l'adaptation de son réseau omnicanal à l'évolution du comportement des clients.

KBC poursuit l'adaptation de ses canaux de distribution commerciale au mode de gestion par les clients de leurs activités de banque et d'assurance. Ces dernières années, les clients se tournent de plus en plus vers les canaux numériques, en association ou non avec les conseils d'experts. Fin mars 2020, 56% des clients de KBC n'avaient effectué leurs opérations bancaires que sur un canal numérique, alors que la bancassurance à distance (KBC Live) connaît également une croissance continue. Depuis les mesures de confinement liées au coronavirus, les clients ont en outre découvert massivement le confort de la banque sur rendez-vous.

Ces dernières années, KBC a déjà répondu à l'évolution rapide du comportement des clients avec son modèle de distribution omnicanal, où le réseau d'agences physiques/en briques avec interaction humaine joue un rôle complémentaire à la banque à distance et aux canaux numériques.

KBC examine chaque année comment les clients utilisent les différents canaux et comment, sur la base de ces informations, elle peut progressivement optimiser sa présence physique et ses efforts numériques afin de continuer à offrir à ses clients plus d'expertise, une plus grande accessibilité et un excellent service. Comme les années précédentes, KBC a également revu son réseau de distribution cette année.

Sur la base d'une analyse approfondie effectuée pendant les deux premiers mois de cette année, KBC a décidé que dans le courant de 2020 et du premier trimestre de 2021

- **37 agences bancaires en Flandre, en Belgique germanophone et à Bruxelles seront transformées en agences automatisées** pour les retraits d'argent, les virements et les informations de comptes. Pour un entretien avec un employé de KBC, les clients peuvent se rendre dans une agence proche de chez eux, facilement accessible. Bien entendu, les clients pourront également contacter un employé de KBC en personne via KBC Live (bancassurance à distance avec heures d'ouverture élargies). Dans le cadre des mesures liées au coronavirus, les agences bancaires continuent actuellement de ne travailler que sur rendez-vous.
- **17 agences bancaires et 22 agences automatisées en Flandre, en Belgique germanophone et à Bruxelles seront fermées** en raison du nombre relativement limité de transactions y effectuées et de la proximité suffisante des alternatives KBC.

Par suite de la mise en œuvre de ces changements, **les clients particuliers de KBC en Flandre (y compris en Belgique germanophone) et à Bruxelles** peuvent s'adresser à 531 agences bancaires, dont **328 agences disposant de personnel (dont 142 proposent un service élargi) et 203 agences automatisées** - contre 570 (382 agences disposant de personnel et 188 agences automatisées) à la fin du mois de février 2020. **Avec ses 84 agences en Wallonie, CBC ne fait pas partie de l'exercice.**

Comme toujours, les employés et les partenaires sociaux sont informés en toute transparence. KBC fait en sorte que les employés des agences bancaires concernées puissent continuer à exercer leur fonction dans une autre agence bancaire ou au sein de KBC Live.

Fin mai 2020, **KBC Live** comptait 545 ETP, 80% des employés étant issus du réseau d'agences. Ceux-ci mettent leur expertise à la disposition des clients durant plus de 100 000 appels téléphoniques et 14 000 sessions chat par mois.

KBC dispose également d'un réseau distinct d'agences spécialisées pour les clients private banking et les entreprises.

Les clients KBC utilisent de plus en plus les canaux numériques et à distance et découvrent massivement le confort des opérations bancaires sur rendez-vous. KBC adapte son réseau au rythme du client.

KBC constate depuis plusieurs années consécutives que les clients sont de plus en plus nombreux à opter, parfois même exclusivement, pour les canaux digitaux.

- Plus de la moitié des clients qui ont contacté KBC fin mars 2020 ont uniquement utilisé la voie numérique (56%), ce qui en fait le groupe de clients le plus important, et cette tendance va grandissant.
- Parmi les clients actifs numériquement, 52% n'effectuent leurs opérations bancaires que par KBC Mobile. Le nombre de clients utilisant exclusivement KBC Mobile est en outre en constante augmentation. En un an à peine, un nouveau client sur trois l'est devenu par l'intermédiaire d'un canal numérique. En chiffres absolus, cet afflux numérique a augmenté de 60% par rapport à 2018.
- La plus forte croissance des clients numériques se situe par ailleurs dans le segment des plus de 55 ans, principalement grâce à des initiatives éducatives ciblées ('Digipro'). Plus de la moitié (53%) des 65-80 ans sont actifs numériquement chez KBC et ils sont près d'un tiers (31%) parmi les plus de 80 ans, ce qui dément le cliché encore souvent répandu de l'incapacité de l'ancienne génération à prendre le train de la nouvelle technologie bancaire.

Les mesures de prévention adoptées durant le confinement ont également entraîné une multiplication des contacts avec les clients ces dernières semaines.

- Le nombre de rendez-vous à distance a explosé d'une moyenne de 750 à pas moins de 35 000 par mois.
- Le nombre d'appels de clients vers leur agence bancaire KBC a bondi de 22%, à 300 000 par mois.
- Le nombre de communications électroniques entre les clients et un employé d'une agence par le biais de l'environnement sécurisé de KBC Touch/KBC Mobile a doublé, de 30 000 à 60 000 par mois.

Entre-temps, KBC Live continue d'assurer un support crucial pour répondre aux demandes des clients, non seulement en journée, mais aussi en dehors des heures d'ouverture des agences et le samedi. Le nombre de demandes téléphoniques pendant les semaines de confinement a progressé de 22% pour atteindre la moyenne de 104 000 par mois.

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles

Viviane Huybrecht

Directeur 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

Tél. 02 429 32 88 Pieter Kussé

E-mail : pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com

Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group

Restez au courant de nos [solutions innovantes](#)
