



Bruxelles, 29 janvier 2018

KBC clarifie l'évolution du nombre d'agences bancaires en Belgique

Évolution du nombre d'agences bancaires retail KBC et CBC en Belgique

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

Ces chiffres se rapportent aux agences KBC et CBC retail et occupant du personnel, donc pas les agences de banque privée, les agences entreprises et les agences uniquement équipées de guichets automatiques.

- En outre, les clients particuliers et les PME ont aussi accès à KBC Live (bancassurance à distance et heures d'ouverture élargies), à un réseau de guichets automatiques et à une large offre de possibilités numériques dans KBC Mobile et KBC Touch.
- **KBC se concentre sur une stratégie omnicanal, laissant au client le choix du canal par lequel il contacte KBC (agence physique, KBC Mobile, KBC Touch, KBC Live ou site web). KBC remarque que les clients optent de plus en plus souvent pour les moyens numériques.**

Nombre total d'agences (avec personnel et automatiques) pour les particuliers et les PME

	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

Si l'on inclut les 88 agences CBC en Wallonie, cela donne 801, 751 et 725 agences bancaires respectivement en Belgique (CBC ne possède pas d'agences entièrement automatiques).

Outre les agences bancaires, KBC dispose dans chaque province flamande et à Bruxelles d'une antenne KBC Live aux heures d'ouverture élargies pour les opérations bancaires à distance :

- **Le nombre d'entretiens conseil par KBC Live est en constante augmentation et tourne autour de 4 000 par mois.** Entre le 1^{er} juin 2016 et fin novembre 2017, on a dénombré près de 50.000 entretiens conseil à distance.
- **Le nombre de vidéo-chats en 2017 a été de 2.000 par mois environ et est en hausse.** Dans les derniers mois de l'année il s'est même approché de **3.000 par mois.**

- Au premier semestre, le nombre de **conversations ordinaires par chat** était d'environ 2.500 par mois, mais à partir de septembre, il a grimpé en flèche pour atteindre près de **7.500 par mois environ**.
- **En 2017, plus de 7 000 polices d'assurance dommages et près de 3 000 crédits logement ont été vendus par KBC Live.**
- **Heures d'ouverture élargies** de KBC Live : en semaine de 08h00 à 22h00 et le samedi de 09h00 à 17h00.
- Fin 2017, KBC Live occupait au total **345 ETP** (contre 254 à la fin du deuxième trimestre). La plupart des membres du personnel KBC Live (**80 %**) viennent du **réseau d'agences**. Ce nombre ne cesse d'augmenter. Actuellement, nous recherchons principalement des experts en assurance et des conseillers à la clientèle.

L'évolution numérique chez CBC :

Le réseau d'agences CBC est demeuré relativement stable au fil des ans mais CBC opte résolument pour le passage au numérique.

- Comme KBC, CBC dispose depuis juin 2016 aussi de CBC Live, qui connaît un franc succès, et son "agence virtuelle" compte plus de 8 000 clients.
- CBC Mobile Banking et CBC Touch (PC-banking) ont, à quelques détails près, exactement les mêmes fonctionnalités que les variantes KBC et sont largement répandues parmi les clients (au cours des huit derniers mois, le nombre d'abonnements à CBC Mobile a augmenté de 22% et CBC Live gère en moyenne environ 5 000 entretiens conseil par mois, ce qui est tout à fait conforme aux chiffres de KBC).
- Les innovations et fonctionnalités numériques développées par KBC sont déployées par KBC dans la partie néerlandophone du pays et, dans la plupart des cas, par CBC dans la partie francophone.

Une distinction importante entre KBC et CBC est que CBC ne se positionne pas comme une banque retail 'de masse', mais se concentre principalement sur les PME et une clientèle de particuliers plus aisés. Ce n'est pas parce que cela rend peut-être l'activité de CBC un peu moins visible que sa révolution numérique serait différente de celle de KBC. CBC suit d'ailleurs exactement la même philosophie multicanal que KBC.

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

E-mail: pressofficekbc@kbc.be

Volg ons op www.twitter.com/kbc_group

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.

Vérifiez l'authenticité de ce document sur www.kbc.com/fr/authenticity.