

Bruxelles, 9 mars 2023 - 10 heures

La KBC Belmobiél sillonne désormais toute la Flandre

KBC étend ses services financiers à domicile

Après une phase d'essai réussie en Flandre occidentale, KBC a décidé de déployer l'expérience des services à domicile (la [KBC Belmobiél](#)) dans toute la Flandre¹. Les clients particuliers non mobiles et moins numériques pour lesquels une visite à l'agence et la banque sur PC ou la banque mobile ne sont pas évidentes peuvent recevoir la visite à domicile d'un collaborateur KBC expérimenté. Ces visites ne sont possibles qu'à la demande et sur rendez-vous. Outre les voitures électriques clairement reconnaissables, les collaborateurs Belmobiél KBC peuvent désormais disposer d'un vélo électrique pour leurs déplacements dans les chefs-lieux des provinces. KBC densifie ainsi sa présence locale, même en des lieux où aucune agence bancaire KBC n'est disponible.

Le lancement réussi en Flandre occidentale conduit à un nouveau déploiement à compter du 6 mars 2023

Le 19 avril 2022, KBC a lancé une expérience temporaire en Flandre occidentale. Les clients non mobiles et moins numériques ont pu accéder facilement à une gamme de services de bancassurance grâce à une 'visite à domicile à la demande'. Après six mois d'essais et une évaluation interne approfondie, KBC a décidé de déployer ce service unique dans toute la Flandre à partir du 6 mars 2023.

Pendant la période d'essai, KBC Live - sans campagne d'accompagnement ni promotion - a reçu environ un millier d'appels pour la KBC Belmobiél. 60% des demandes ont pu être résolues immédiatement par KBC Live sans perte de temps ni effort pour le client. Les 40% restants ont entraîné la visite à domicile de collaborateurs KBC avec la KBC Belmobiél.

Ces collaborateurs ont surtout aidé le client dans les domaines suivants:

- Questions sur le fonctionnement de KBC Touch ou KBC Mobile
- Virements
- Octroi ou modification de procurations
- Questions sur des paiements
- Problèmes de carte bancaire

KBC souligne que les collaborateurs KBC Belmobiél ne se rendent sur place qu'à la demande explicite du client et uniquement à l'heure du rendez-vous fixée lors de l'appel du client à KBC Live.

Patrick Tans, general manager Retail & Private Banking KBC Division Belgique, se réjouit de la poursuite de ce projet: *'Les canaux préférés de la grande majorité de nos clients sont restés inchangés ces dernières années. De plus en plus de clients de KBC recourent exclusivement aux canaux numériques (67%) pour leurs opérations bancaires et seuls 10% des clients n'ont que leur agence bancaire pour intermédiaire. Certains clients peinent*

¹ KBC Brussels et CBC (Wallonie) suivent leur propre politique commerciale. KBC Brussels et CBC n'inscrivent pas la Belmobiél dans leur offre car ce service ne répond pas suffisamment aux défis géographiques et démographiques spécifiques de ces régions.

à suivre l'accélération de la numérisation de la société. Forts de notre rôle dans la société, nous considérons qu'il est de notre devoir d'accompagner les clients dans la transition vers l'utilisation des canaux numériques pour la gestion de leurs opérations bancaires, de leurs assurances et de leurs investissements. Face au succès rencontré en Flandre occidentale, nous voulons à présent étendre ce service à domicile aux clients non mobiles et moins numériques dans toute la Flandre.'

Accessibilité et convivialité

Demander la KBC Belmobiel reste extrêmement simple: les clients particuliers qui souhaitent une aide à domicile appellent le numéro de téléphone spécifique de la KBC Belmobiel (078 78 77 78), dont le suivi est centralisé auprès de KBC Live. Ce numéro Belmobiel est accessible tous les jours de la semaine de 8 h à 22 h et le samedi de 9 h à 17 h.

Soit un collaborateur KBC Live répond immédiatement par téléphone à la question du client, soit le client se voit proposer un rendez-vous à domicile. En raison de contraintes réglementaires, techniques et de sécurité évidentes, l'accent est mis sur l'accompagnement administratif du client ainsi que sur les services de bancassurance courants et fréquemment utilisés.

KBC fournit ce service à domicile dans le cadre légal visant à protéger tant ses collaborateurs que ses clients dans certaines transactions financières. Lors d'une visite à domicile, ceux-ci se trouvent en effet en dehors de l'environnement de l'agence. Certains services (tels que par exemple les transactions en espèces) ne sont donc pas prévus dans l'offre. KBC recherche des solutions avec le client pour les questions qui ne peuvent être résolues à l'aide de la KBC Belmobiel (comme des questions complexes nécessitant une expertise spécifique).

Le collaborateur KBC peut également aider le client à se familiariser avec les canaux numériques de KBC.

Pour quels services de bancassurance les clients peuvent-ils faire appel à la KBC Belmobiel?

La KBC Belmobiel peut se rendre sur place pour apporter une aide dans des domaines tels que:

1. l'utilisation des canaux numériques (site web de KBC, KBC Mobile, KBC Touch, etc.)
2. la gestion des comptes et les demandes de nouveaux comptes
3. la création ou la gestion des domiciliations et des ordres périodiques
4. la gestion et la demande de cartes de débit
5. la gestion des cartes de crédit
6. l'adaptation des données personnelles, des données de contact, etc.

Une visite de la KBC Belmobiel reste gratuite pour le moment. KBC examinera régulièrement les paramètres de coûts de ces services supplémentaires et évaluera si et comment il convient le cas échéant de refléter ces coûts.

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
Tél.: 02 429 32 88 Pieter Kussé
Tél.: 02 429 85 44 Sofie Spiessens
pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse KBC sont

disponibles sur www.kbc.com.

Suivez-nous sur

www.twitter.com/kbc_group

Restez au courant de toutes les [solutions innovantes](#)
