

Bruxelles, le 5 septembre 2022 (11 heures)

KBC renforce son réseau d'agences en association avec des solutions numériques conviviales.

KBC investit depuis des années dans la numérisation afin de proposer un service plus rapide et une meilleure expérience client. L'utilisation et l'efficacité croissantes des solutions numériques permettent aux chargés de relations de KBC d'aider désormais davantage de clients en répondant à des demandes plus complexes. C'est pourquoi KBC¹ double le nombre de ses agences Private et Commercial Banking.

David Moucheron, CEO de la Division Belgique de KBC Groupe: *'Les confinements liés au coronavirus ont boosté la numérisation de la société et ont accéléré le glissement vers la bancassurance numérique. Les clients de KBC optent de plus en plus pour la rapidité des solutions de banque et d'assurance numériques (KBC Mobile, Kate, KBC Touch, Tableau de bord Business). Ils savent aussi qu'en plus de ces solutions numériques efficaces, des experts sont disponibles dans nos agences ou au sein de KBC Live pour répondre à leurs demandes plus complexes ou leur prodiguer des conseils dans les moments clés de leur vie. Notre numérisation nous permet de libérer du temps pour conseiller encore mieux un plus grand nombre de clients. C'est pourquoi nous investissons dans une plus grande accessibilité de nos experts et nous augmentons le nombre d'agences Private et Commercial Banking. Notre réseau d'agences joue un rôle complémentaire à celui de nos canaux numériques, qui deviennent en outre de plus en plus performants, en parfaite adéquation avec notre stratégie 'digital first with a human touch'.'*

KBC accueille de plus en plus de clients et de plus en plus de clients utilisent les canaux numériques de KBC.

KBC accueille chaque année un plus grand nombre de nouveaux clients (50 000 en 2021 et déjà 30 000 en 2022) et de plus en plus de clients optent pour les applications numériques de KBC qui offrent bien plus que des solutions de banque et d'assurance. Les applications mobiles de KBC comptent plus de 1,8 million d'utilisateurs, KBC Mobile enregistre plus de 60 millions de connexions par mois et le nombre d'utilisateurs actifs ne cesse d'augmenter.

Et cela n'est pas un hasard. Les applications de KBC offrent **bien plus que des solutions aux questions de banque et d'assurance**. KBC Mobile et Kate, l'assistant digital personnel, aident les utilisateurs à gagner du temps en apportant des solutions rapides à leurs questions de tous les jours, à tout moment et en tout lieu. Kate répond déjà correctement à plus de 50% des questions des clients dès la première demande, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et sa courbe d'apprentissage augmente de manière exponentielle avec le nombre croissant d'utilisateurs. **Plus d'un million de clients interrogent Kate, ce qui accroît son intelligence et son efficacité.**

Kate ne se contente pas de répondre aux questions, mais fournit également des **informations de plus en plus proactives afin que les clients de KBC puissent mieux gérer leurs questions d'argent**. Les clients ont en outre accès à une foule d'avantages grâce aux KBC Deals, ce qui leur permet, en plus de gagner du temps, d'économiser de l'argent. Les utilisateurs de KBC Mobile apprécient également les services intégrés de diverses parties, comme les transports publics, les parkings ou les loisirs. Des experts externes, tels que SIA Partners,

¹ Ces changements ne s'appliquent pas à CBC.

confirment que KBC propose en tant que bancassureur les solutions numériques les meilleures et les plus complètes et ont élu KBC Mobile meilleure application bancaire au monde.

L'efficacité croissante attribuable à la numérisation permet à KBC d'investir dans un réseau d'agences plus fort et doté d'une plus grande expertise. Numérisation et service client personnalisé vont ainsi de pair et contribuent à des expériences positives, chaque jour et dans les moments clés.

- **La combinaison de l'efficacité numérique et des contacts humains est un mix apprécié des clients.** Tous les clients de KBC ont **accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à KBC Mobile et à Kate**, leur assistant digital personnel, qui leur fournit des informations et des conseils personnalisés. Tous les clients peuvent également se rendre dans **plus de 300 agences bancaires et 175 agences automatisées**. En outre, **KBC Live** apporte une disponibilité supplémentaire avec plus de 600 collaborateurs proposant les services de bancassurance à distance (seule banque et compagnie d'assurances en Belgique disponible de 8 à 22 heures en semaine et de 9 à 17 heures les samedis et dimanches). En avril, KBC a également lancé l'expérimentation d'une forme innovante et alternative de présence et d'accessibilité, la **KBC-Belmobiël**. L'expérience menée en Flandre occidentale ayant fait l'objet d'une évaluation positive, KBC déploie à présent cette approche **dans toute la Flandre**. (communiqué de presse du 8 mars 2022: [KBC lance une expérience de services financiers à domicile](#)).
- **KBC Private Banking élargit son offre personnelle sur mesure. KBC double le nombre d'agences Private Banking (de 14 à 29) afin de conseiller de manière optimale un plus grand nombre de clients.** Les clients privés disposant d'un patrimoine mobilier ou les personnes morales ayant un patrimoine investi supérieur à 250 000 euros auront accès à plus de 500 chargés de relations de KBC Private Banking dans le courant de l'année 2023. Les deux agences Wealth existantes spécialisées dans les patrimoines plus importants continueront à servir leurs clients comme avant.
- **Avec 'Commercial Banking', KBC regroupera à partir de 2023 toute son expertise dans les besoins plus complexes des indépendants, des PME et des clients Corporate Banking auprès de plus de 250 chargés de relations dans 24 agences 'KBC Commercial Banking', ce qui représente trois fois le nombre d'agences Corporate par rapport à aujourd'hui.** Dans le contexte économique et géopolitique actuel, les entreprises sont plus que jamais confrontées à de nombreux défis, et ce, en plus des enjeux financiers liés à la transition énergétique et aux objectifs climatiques. Ensemble, KBC souhaite apporter à ses clients une réponse sur mesure à ces défis.

Postes vacants en plus d'opportunités de croissance interne et réaffectations de collaborateurs.

Ces changements organisationnels offrent des possibilités de croissance et des alternatives aux collaborateurs et n'entraînent pas de licenciements. KBC entend, comme toujours, mettre en œuvre les changements prévus dans le plus grand respect de ses collaborateurs et dans le cadre d'un dialogue ouvert et constructif avec toutes les parties concernées et les partenaires sociaux.

KBC poursuit également ses recrutements pour servir un nombre croissant de clients et pour approfondir les relations clients existantes. En 2022, KBC a déjà accueilli 500 nouveaux collaborateurs et 250 postes restent à pourvoir cette année.

KBC recherche des bacheliers et des masters pour des fonctions de conseillers dans son réseau d'agences, au sein de KBC Live, mais aussi pour occuper des postes d'experts au siège central.

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
Tél. 02 429 85 44 Sofie Spiessens
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](#)
