



Communiqué de presse

Bruxelles, le 8 juin 2020 – 14:00 heures

Les clients de KBC découvrent en masse le confort de la banque sur rendez-vous

Le confinement corona obligatoire de ces dernières semaines a incité de nombreux clients à revoir leurs habitudes. Ils découvrent en masse de nouvelles façons d'utiliser les services financiers - à distance et avec autant, voire plus de confort. Chez KBC, cela se traduit par une augmentation remarquable des rendez-vous bancaires et des contacts numériques.

L'approche corona démontre le confort de la banque à distance

KBC, comme les autres banques, a décidé à la mi-mars de rendre les agences bancaires accessibles sur rendez-vous uniquement en raison du virus corona. Parallèlement, KBC a pris une série de précautions physiques dans les agences bancaires (écrans plexi, masques, gels désinfectants, signalisation, etc.) Ces mesures sont toujours en place aujourd'hui et prouvent chaque jour leur pertinence. De cette manière, KBC peut concilier un service maximum aux clients avec les mesures préventives nécessaires pour éviter la contamination corona chez les clients et les employés.

Ces efforts de prévention se sont traduits par une forte augmentation de tous les contacts avec les clients pendant la période de confinement.

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

En même temps, KBC Live continue de jouer un rôle de soutien crucial pour répondre aux demandes des clients, non seulement pendant la journée mais aussi en dehors des heures de bureau et le samedi. Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques a augmenté de 22 % pour atteindre une moyenne de 104 000 par mois.

La banque sur rendez-vous reste la norme

Dans les semaines à venir, KBC continuera à appliquer le principe de la banque sur rendez-vous. Les clients privés, les indépendants et les dirigeants d'entreprise éprouvent clairement le confort de pouvoir discuter de leurs besoins en matière d'investissement et de crédit avec un conseiller préparé, et cela de chez eux ou sur rendez-vous dans l'agence bancaire, plutôt que de simplement entrer dans l'agence à un moment inattendu. Pour le suivi des questions pratiques et administratives, il est également plus facile pour les clients de prendre rendez-vous afin que tous les documents nécessaires puissent être préparés à l'avance. Il en résulte un gain de temps et un meilleur service, et donc une plus grande satisfaction des clients.

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

Vérifiez [ici](#) l'authenticité de ce document

Les communiqués de presse de KBC sont
disponibles sur www.kbc.com
Suivez-nous sur
www.twitter.com/kbc_group

Vous pouvez rester au courant de nos
solutions innovantes sur
[https://www.kbc.com/fr/innovation-
2019](https://www.kbc.com/fr/innovation-2019)
