



KBC omarmt de digitale toekomst

Laat de toekomst maar komen

Daniel Falque, CEO KBC België

Erik Luts, Algemeen directeur Directe kanalen KBC België

Persontmoeting, 8 april 2016

1

Laat de toekomst maar komen

KBC bereidt zichzelf en ook zijn klanten voor op de toekomst

Daniel Falque, CEO KBC België

Persontmoeting, 8 april 2016

KBC in België



Geschat marktaandeel:

- 21% in bankieren
- 40% in beleggingsfondsen
- 13% in levensverzekeringen
- 9% in schadeverzekeringen



783 Bankkantoren

2 Top
In bankieren



441 Verzekeringsagenten

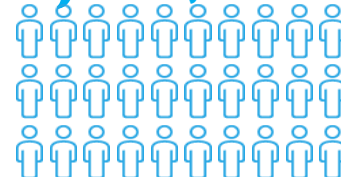
4 Top
In Leven



12 000 medewerkers

2 Top
In Niet-leven

3,5 miljoen klanten



4 verdeeld in
Segmenten

Particulieren

Vermogenden

Lokale ondernemingen

Bedrijven



1 100 000 gebruikers KBC/CBC Touch



500 000 KBC/CBC Mobile gebruikers

24/7 Bankieren
online & mobiel

Cijfers op 31/12/2015



Strategie van KBC België





KBC



dichtbij



toegankelijk



oplossingsgericht

We helpen de klanten bij het realiseren van hun plannen en beschermen hen

We zijn dichtbij

- 24/7 via kantoren, agenten, regionale adviescentra, call center, mobiel en online

We zijn toegankelijk

- Helpen onze klanten tijd te besparen
- We zijn overal en altijd bereikbaar
- Tijd voor persoonlijk contact

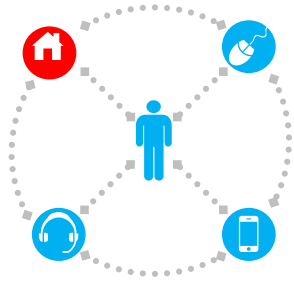
We zijn oplossingsgericht

- We leveren onze klanten eenvoudige en unieke klantenbeleving
- Op maat van de klant gemaakte oplossingen



Omnikanale werking

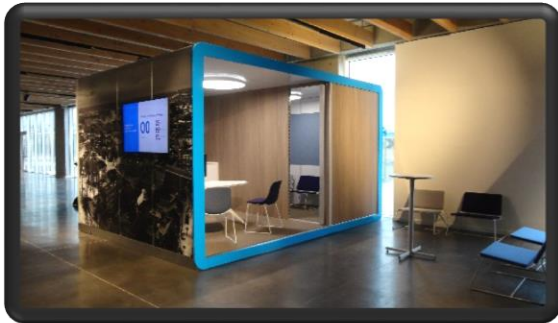




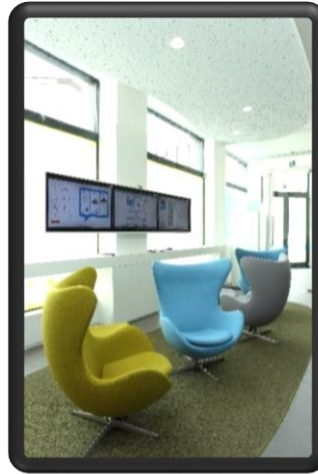
Gemakkelijke toegang tot hoogstaand advies

NPS kantoor = 42%
NPS agent = 33%

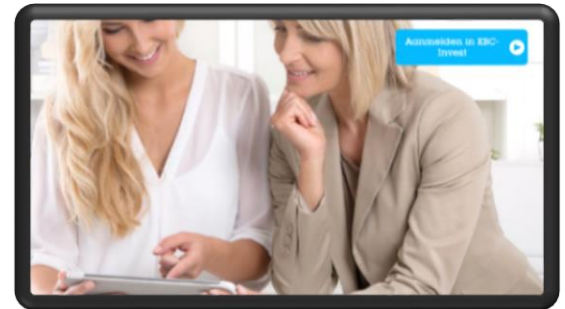
Expertise altijd en overal



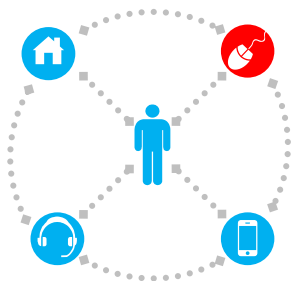
**Dichtbij onze klanten en
gemeenschap dankzij een dicht
netwerk**



**Bamboo/kantoor van de
toekomst ook
in de grotere steden**



**Verdere shift van
transacties naar advies**



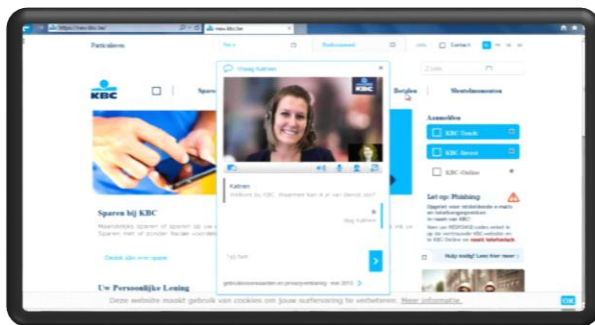
Persoonlijke begeleiding zonder je huis te verlaten

Regionale adviescentra

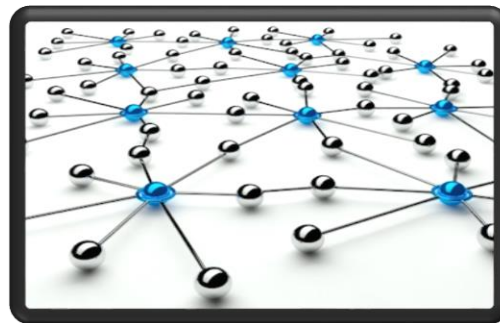
NPS RA = 25%

Je KBC team dagelijks bereikbaar van 8 uur tot 22 uur

Ook op zaterdag (tot 17.00 uur)



Kantoormedewerkers met ervaring



Geïntegreerd in de regio



Persoonlijke begeleiding zonder je huis te verlaten

Regionale adviescentra

Geïntegreerde omnikanaal klanteninformatie

KBC

overschrijven verzendmap inkomsten & uitgaven hulp menu

Mijn contacten

Je KBC team
Voor al je vragen
016 53 43 26
Bericht sturen

Dirk Dupont
Je verzekeringsagent
016 53 43 26
Bericht sturen

Mijn afspraken
Maak een afspraak

Algemene contacten
KBC in je buurt

Twitter
Werkdagen: 9 tot 22 uur
Weekend: 9 tot 17 uur
@KBC_BE

Technische problemen
078 690 002
Dodelijk
078 690 002

Klachten
Deel hier je suggesties of klachten
Klachtenmanagement

Cardstop
Betaalkaart kwijt, verloren of ingeslkt?
078 344 344

Wat ziet de KBC-klant

CRM Werkplek Natuurlijke personen JANSSENS JAN

CRM-gegevens zoeken PLETTERS HILDE

JANSSENS JAN

CONTACTGEGEVENS

Aanspreek: DE HEER
Naam: JANSSENS JAN
Geslacht: mannelijk
Geboortedatum: 26/12/1961 (64 j.)
Taal: Nederlands
Klantnummer: 1000000000
Adres: LOUISALAN 1 1000 BRUSSEL

Mobiele telefoon: 0499 123456
Telefoon: 02 12345
Email: jan.janssens@gmail.com
Hoofcontactpersoon: technische ondersteuning
Optionele mobiele tel: --
Optionele telefoon: --

KANTOOR & AGENT

Bankkantoren

Kantoor in: KBC BRUSSELS LOUISE (PAL)

Activiteit

Overzicht Producten Opportuniteten Dossiers

Activiteit NOTITIES

Bericht naar klant
Gesprek door Peeters Hilde Vandaag

Kantoorbezoek
Verhoor door Peeters Hilde Vandaag

Kredietbeoordeling
Prioriteit: Normaal
Gesprek door Peeters Hilde 27/03/2018 17:49

JANSSENS JAN
Probleem met krediet
Verhoor door Peeters Hilde 15/03/2018 15:55

Wat ziet de KBC-medewerker



2

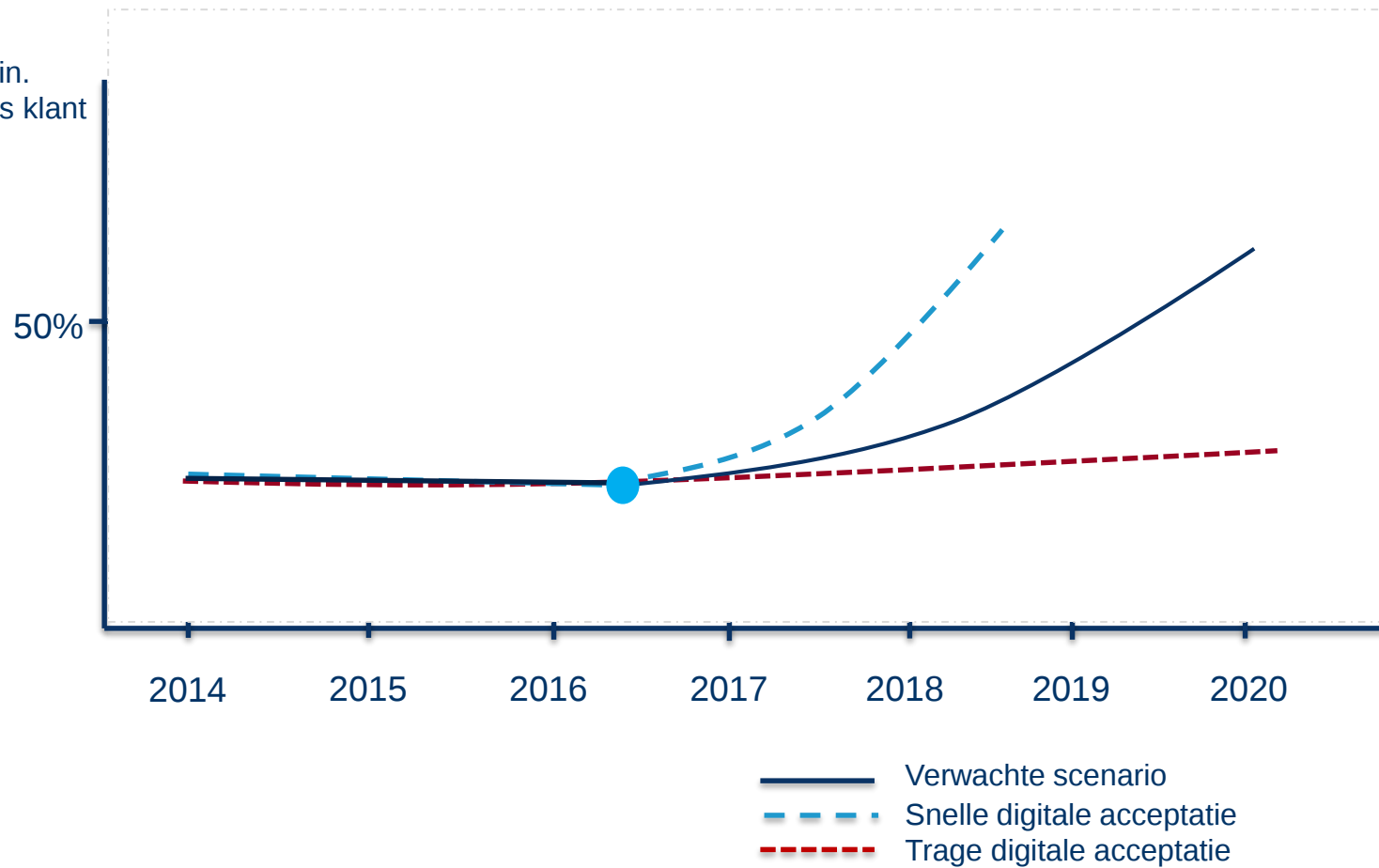
Laat de toekomst maar komen

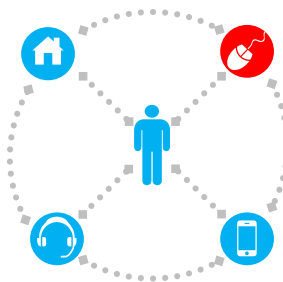
KBC maakt gebruik van technische en
maatschappelijke ontwikkelingen

Erik Luts, Algemeen directeur Directe kanalen KBC België

Digitale scenario's 2014 – 2020

Interactie fin.
Instelling vs klant



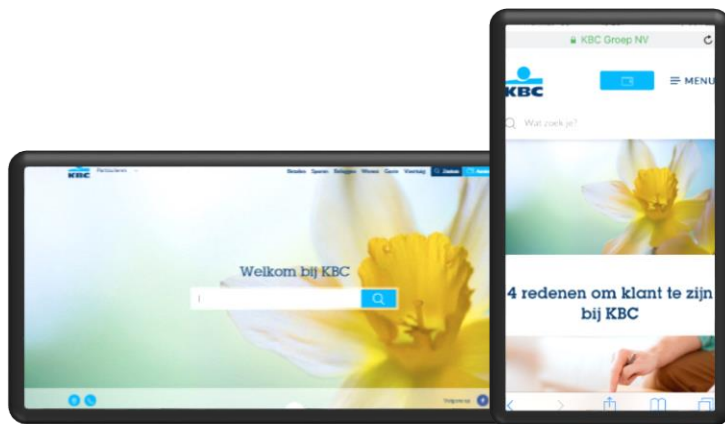


Bankieren en verzekeren om het even waar en wanneer

Nieuwe responsive websites

NPS Retail = 29%
NPS Business = 14%

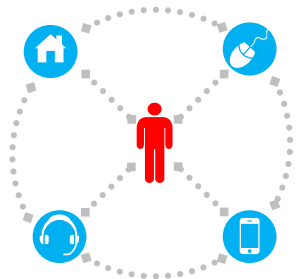
Van statische informatie naar gepersonaliseerde inhoud



Nieuwe retail website
www.kbc.be



Nieuwe business website
www.kbc.be/ondernemen



Bankieren en verzekeren om het even waar en wanneer

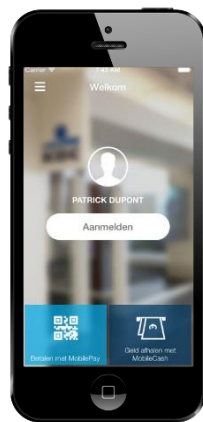
NPS Touch = 37%
NPS Mobile = 59%

NPS Invest = 16%



KBC Touch

1.001.137
gebruikers



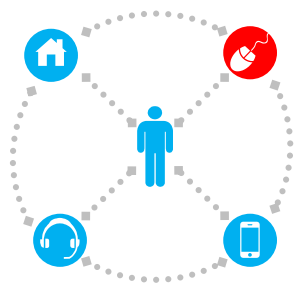
KBC Mobile Banking

500.000
gebruikers



KBC Invest

71.308
gebruikers



Bankieren en verzekeren om het even waar en wanneer (particulieren)

Aanvraag persoonlijke lening

Je lening op afbetaling simuleren

Je leent samen met: STEFAN DRAULANS

Hoeveel wil je lenen?

5 000,00 EUR

1 250 10 000 20 000 30 000 40 000

EUR

In hoeveel tijd wil je afbetalen?

36 maanden

12 24 36 48 60 72

MAANDEN

Je lening op afbetaling

Andere doelen

151,26 EUR maandelijks

Op naam van

KARIN VAN HOECKE

STEFAN DRAULANS

Kredietbedrag	Looptijd
5 000,00 EUR	36 maanden
Vaste debetrente	JKP
5,77 %	5,77 %
Totaal terug te betalen	
5 445,36 EUR	

Productkenmerken Bekijken >

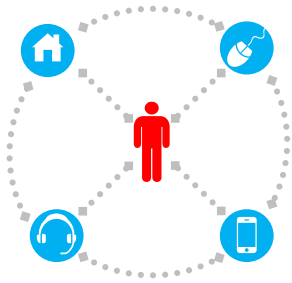
Deze lening aanvragen

Simulatie en aanvraag van een woonkrediet en woonverzekering van op afstand



KBC Touch voor blinden en slechtzienden





Bankieren en verzekeren om het even waar en wanneer (particulieren)



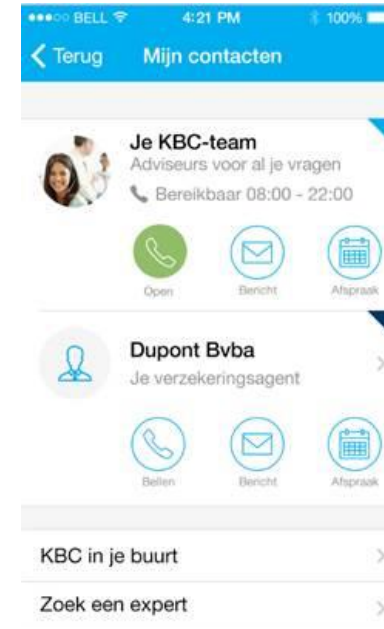
Autoservice: verzekering en administratie in één beweging

KBC denkt je handig voor je simulatie

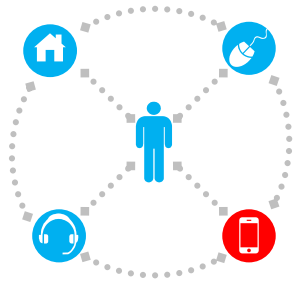
Premiesimulatie voor een KBC Polis voor uw voertuig

Aansprakelijkheid	Deductible omruim	Omruim Alle Risico's
De vergoede schade is maximaal 400.000 € per schadegeval. 400.000 €	De vergoede schade is maximaal 600.000 € per schadegeval. 600.000 €	De vergoede schade is maximaal 1.102.511 € per schadegeval. 1.102.511 €
Opties ☐ Verzekering ☐ Brand en diefstal ☐ Overname	Opties ☐ Verzekering ☐ Brand en diefstal ☐ Overname	Keuzemogelijkheden ☒ Brand en diefstal ☒ Overname ☒ Verzekering ☐ Brand en diefstal ☐ Overname

Simulatie autoverzekering en woonverzekering
Medische vragenlijst online



Omnikanaal contactnameproces



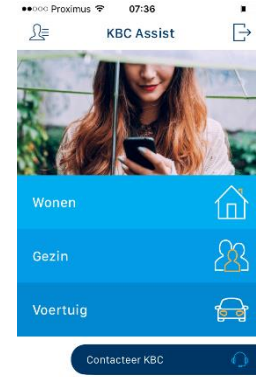
Bankieren en verzekeren om het even waar en wanneer (particulieren)

Mobiel bankieren



colruyt

Betalen in winkel met KBC Mobile Pay



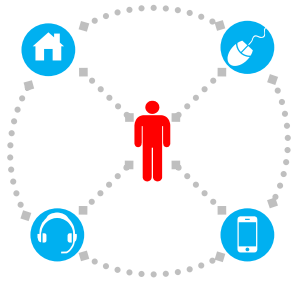
KBC Assist: aangifte
schadedossier



3100 smartwatchgebruikers

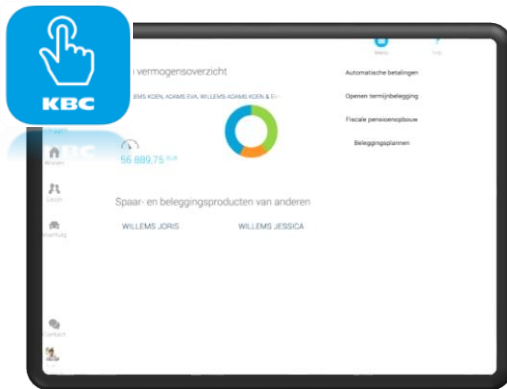


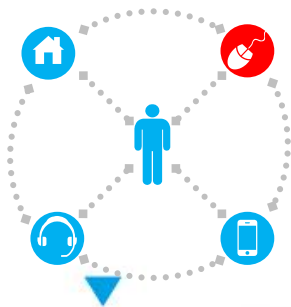
Logon en betalingen met
vingerafdruk



Bankieren en verzekeren om het even waar en wanneer

Sparen en beleggen





KBC Invest: een nieuwe dimensie van onze beleggingsexpertise

Samen inzichten verwerven

Uw adviseur maakt u graag wegwijz in uw portefeuille aan de hand van KBC Invest. Zo bent u snel mee en kunt u ook thuis uw portefeuille opvolgen.



Co-viewing in KBC Invest



Neem onze inzichten mee naar huis

We zorgen dat u blijft



We staan voor u klaar

Hebt u een vraag bij een opportuniteit? Wilt u checken of een belegging bij uw profiel past? Contacteer ons gerust via KBC Invest, ook buiten de kantooruren. De KBC-adviseurs Vermogensopbouw van uw KBC-team geven u gepast advies en werken de transactie graag voor u af.

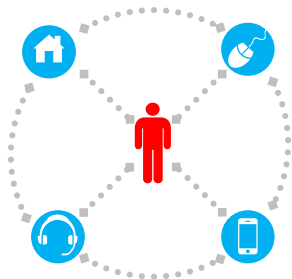
Bereikbaarheid uw KBC-team via KBC Invest

- Weekdagen: 8 – 20 uur
- Zaterdag: 9 – 12 uur



Teken uw orders online

Beleggingsopportuniteit? Uw adviseur kan u snel contacteren en u via KBC Invest een persoonlijk beleggingsvoorstel doorsturen dat u van thuis uit meteen kunt ondertekenen.



Gemakkelijke toegang tot hoogstaand advies

Tijdsvoordeel voor de klant

Sparen en beleggen

- Geen bezoek aan het kantoor nodig voor aan- of verkoop van een fonds



30'

Persoonlijke lening

- Geen bezoek aan het kantoor voor een persoonlijke lening
- Geen auto-administratie



120'

Mobile Pay

- Niet zoeken naar een bankkaart of kaartlezer om aankopen te doen op internet



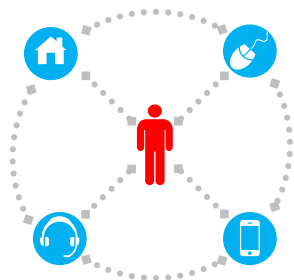
5'

Chat/video chat

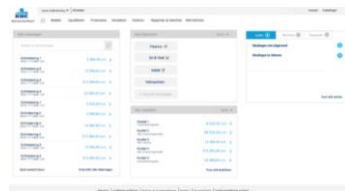
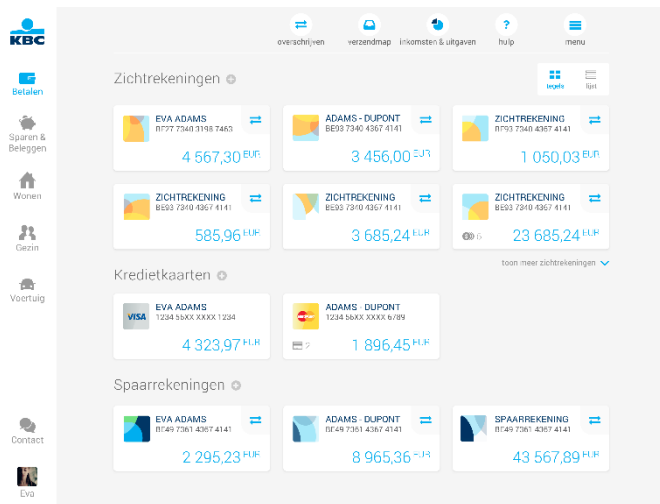
- De klant hoeft niet vrij te nemen voor advies



1/2 dag



Bankieren en verzekeren om het even waar en wanneer (ondernemingen)



Eén enkel dashboard voor businessklanten

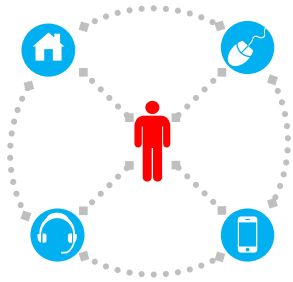


Beheer van commerciële kredieten voor KMO's en ondernemingen



Reduceren van complexiteit voor het beheer van mandaten





Bankieren voor ondernemingen die wereldwijd actief zijn



KBC Reach

1

Cash-management
rekeninginformatie
van uw rekeningen
wereldwijd

2

Betalingen
manueel invoeren
en importeren van
betalingsbestanden

3

Opdrachten
uitwisselen van
uw documenten
met de bank

4

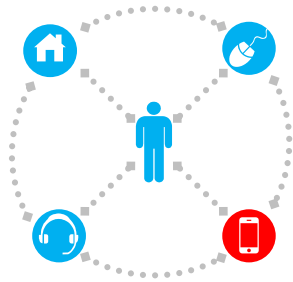
Administratie
uw users en
rekeningen zelf
beheren

5

Personalisatie
uw voorkeur-
instellingen zelf
kiezen

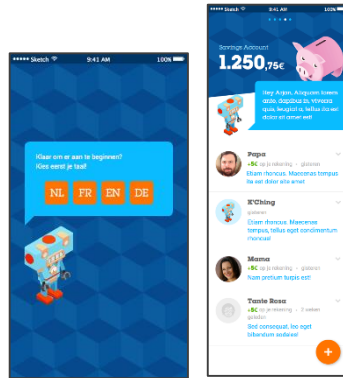
6

Informatie
uitwisselen van
berichten en *alerts*
over transacties

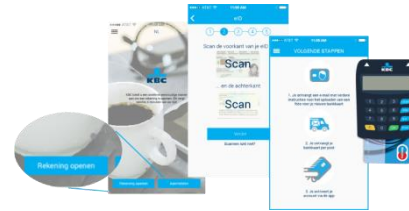


Bankieren en verzekeren om het even waar en wanneer (particulieren)

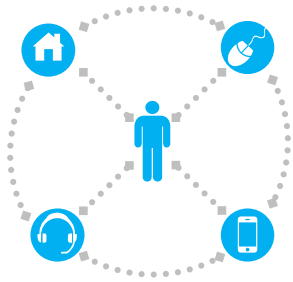
Mobiel bankieren



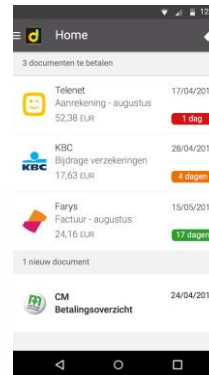
Nieuwe mobile app voor jongeren

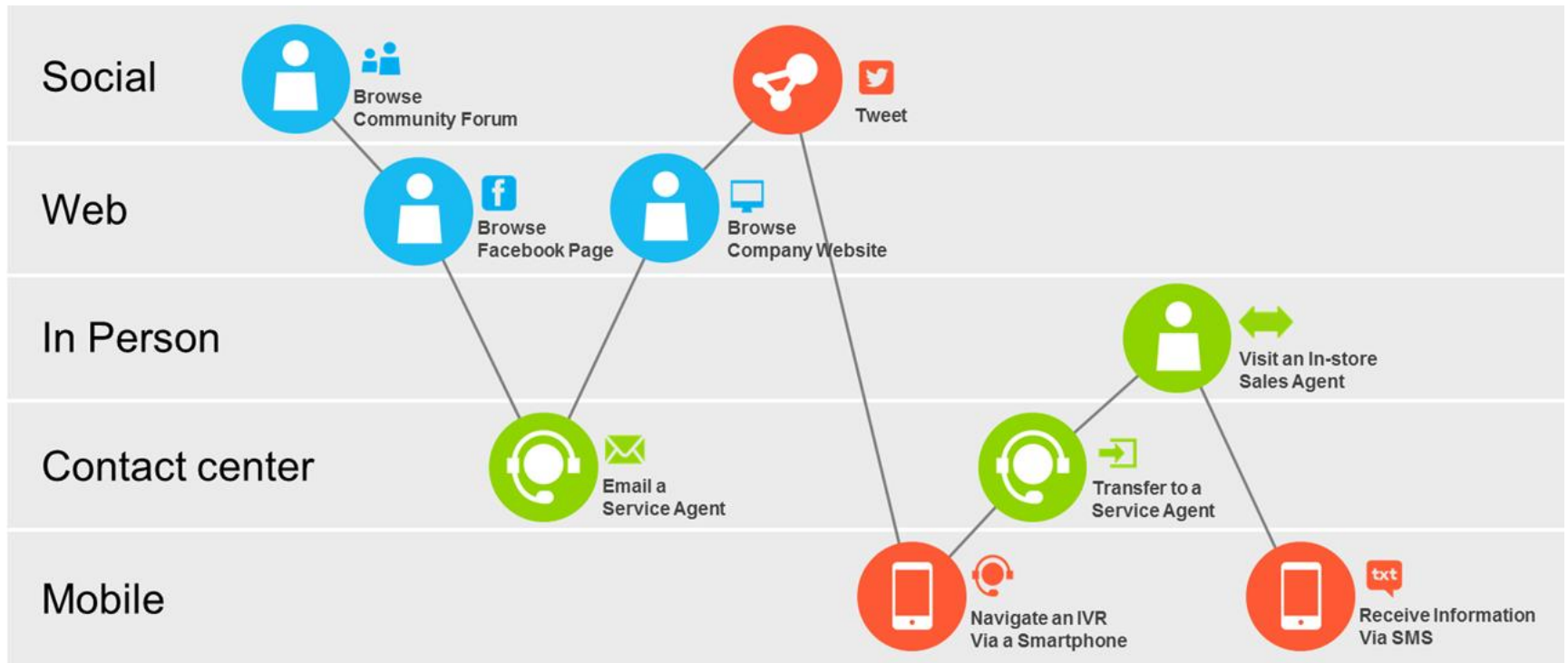


KBC klant worden via mobile banking app



Communitywerking en gebruik van fintech in het voordeel van de klant





Customer journey is breder dan interne focus

3

Laat de toekomst maar komen

KBC bereidt zichzelf en ook zijn klanten voor op de toekomst

Daniel Falque, CEO KBC België

Omnikanaal werkt



Bloemen -
automaat

24
op 24

Is uw
zaak al
klaar voor de
toekomst?

Ongeboefik wat er vandaag allemaal kan om uw
zaak te laten meegroeien met de behoeftes van
uw klanten. Hoe? Laat u inspireren door
succesverhalen, inzichten van experts
en boeiende seminars.

BIJ MIJ HAALT U BLOEMEN
GEWOON UIT DE MUUR.



kbc.be/zaakmettoekomst





Vragen?

Dank u voor
uw aandacht