



Gezamenlijk persbericht

Brussel, 3 juli 2020 - 11u00

KBC bereikt akkoord over nieuwe cao-Tewerkstelling.

KBC bereikte een akkoord met ACV-Puls en BBTK over een nieuwe cao Tewerkstelling tot eind 2021. De voorbije weken werd onderhandeld over een nieuwe cao Tewerkstelling binnen KBC¹. De tijdelijke verlenging van de eind vorig jaar afgelopen cao liep immers af op 30 juni. Er werd een akkoord bereikt met ACV-Puls en BBTK.

Hiermee onderstreept KBC haar keuze om de impact van de digitalisering en van de efficiëntieoefening op het personeelsbestand op een geleidelijke manier aan te pakken waarbij KBC prioriteit geeft aan het herinzetten en omscholen van de medewerkers. Deze cao is in de huidige maatschappelijke context een belangrijk instrument, zowel qua werkzekerheid naar de medewerkers als naar begeleidende maatregelen op het vlak van herinzet, omscholing en eindloopbaan.

BBTK treedt ook toe tot de voorheen enkel door ACV-Puls onderschreven cao Tijdsflexibiliteit. KBC en de 2 werknemersorganisaties engageren zich om in de nabije toekomst een evaluatie van deze cao te maken en samen na te denken over de arbeidsorganisatie van de toekomst, o.a. gebaseerd op de ervaringen uit het verleden en uit de corona-crisis. Zij hebben ook het principiële engagement opgenomen om gesprekken over de modaliteiten van een experiment zondagswerk in KBC Live op te starten van zodra dit ook praktisch mogelijk wordt binnen de wettelijke grenzen.

ACV-Puls en BBTK geven hiermee aan dat ze net als KBC met een open geest en oplossingsgerichte mindset de uitdagingen van de toekomst willen aangaan.

Voor meer informatie neemt u contact op met:

Viviane Huybrecht, directeur Corporate Communicatie – woordvoerder KBC Groep – 0475301161

Dirk De Backere, fractievoordvoerder ACV-Puls - 0475668604

Peter Wallez, fractievoordvoerder BBTK - 0478251903

¹ De betrokken KBC-entiteiten zijn KBC Groep, KBC Bank, KBC Verzekeringen, KBC Asset Management, KBC Autolease en KBC Credit Investments. CBC voert - als aparte juridische entiteit - een eigen HR-beleid in overleg met zijn sociale partners.

Wat voorafging.

KBC stelde vorig jaar al aan de sociale partners voor om een **beperkt experiment voor zondagsopening** op te zetten waarbij **een beperkt aantal medewerkers** (slechts enkele tientallen) in KBC Live de klanten ook op zondag bedienen. Het experiment zou lopen **voor de duur van de cao-Tewerkstelling, volledig op vrijwillige basis** voor de medewerkers én **met een extra compensatie**. Nadien kan dit experiment samen met de werknemersvertegenwoordigers worden geëvalueerd met het oog op al of niet verderzetting ervan.

In vorige onderhandelingen hadden enkele werknemersorganisaties zich principieel bereid getoond om over dergelijke verruimde flexibiliteit te willen spreken. Voor KBC vormt dat een logische volgende stap, die bijdraagt tot een verdere verbetering van de bereikbaarheid voor de klanten en op die manier ook tot de groei en stabiliteit van de onderneming in het kader van de maatschappelijke evolutie.

Tijdens de onderhandelingen maakte één van de werknemersfracties (Acvrb) principieel bezwaar tegen dergelijk globaal akkoord, waarin naast bepalingen over o.a. werkzekerheid en eindloopbaan ook dit experiment voor een flexibeler werking in KBC Live zou worden opgenomen.

Omdat er voor het invoeren van verruimde flexibiliteit (werken op zon- en feestdagen) wettelijk gezien een akkoord nodig is van alle werknemersorganisaties, en één werknemersorganisatie om principiële redenen weigerde het gesprek hierover aan te gaan, werden de onderhandelingen in september 2019 opgeschort. Het aanbod van KBC aan alle werknemersorganisaties bleef geldig om verder te onderhandelen over een globaal akkoord.

In januari 2020 heeft KBC, op vraag van ACV-Puls de eind 2019 aflopende cao tijdelijk verlengd tot 30 juni 2020, dit was tot na de sociale verkiezingen die in mei gepland waren. KBC heeft eind januari aangeboden om de onderhandelingen over een nieuwe cao-Tewerkstelling en simultaan de bespreking van een modaliteitenkader voor een experiment op zondag binnen KBC Live opnieuw op te starten. ACLVB wenste echter geen onderhandelingen te voeren aangezien KBC nog steeds streefde naar een globaal akkoord over tewerkstelling en flexibiliteit.

Omdat de sociale verkiezingen uitgesteld zijn en de cao eind juni afliep, hebben de sociale partners recent gevraagd om de gesprekken over tewerkstelling toch terug op te starten.

Half juni werden de onderhandelingen over een nieuwe cao opnieuw opgestart en deze hebben nu geleid tot een akkoord met ACV-Puls en BBTK.

Waarom dit experiment?

Consumenten in het algemeen en dus ook de KBC-klanten verwachten vandaag wendbaarheid en bereikbaarheid. Ze verwachten een feilloos en klantvriendelijk proces, en instant-beslissingen en -dienstverlening van bedrijven en organisaties. Sinds 2012 al verandert KBC geleidelijk en grondig de onderneming, de organisatiestructuur, het distributienetwerk en de manier van werken, in lijn met dat veranderende gedrag van de klanten. Met de ruimere openingsuren van KBC Live (08u-22u tijdens de week en 08u-17u op zaterdag) speelt KBC daar op in. KBC merkt echter dat de verwachtingen van de klanten, mede onder druk van andere e-commerce en fintechspelers, nog steeds verder evolueren.

Het voorgestelde experiment past binnen de strategie waarbij het distributiemodel evolueert naar optimale combinatie van menselijke en digitale service.

Door de toenemende digitalisering van KBC-klanten en hun instant behoeften, ziet KBC dat het klantgedrag en de klantverwachting veranderen. Deze worden beïnvloed door hun ervaringen in de banksector én andere sectoren. Naast een persoonlijk aanbod, op maat van de gebruiker en een uitmuntende service, leveren spelers zoals Bol.com, Amazon, e.a. ook een naadloze integratie van verschillende kanalen en services. Deze verandering brengt met zich mee dat de klant ook verlangt naar een naadloze, instant aanpak via de remote kanalen van KBC.

De klant zal daarbij steeds meer zijn interactie initiëren via de KBC- digitale kanalen en kan tijdens zijn “customer journey” ook nood hebben aan een menselijk contactmoment met KBC. Hierdoor zijn het niet meer de kantooruren die het interactiemoment bepalen, maar veeleer de klant die het moment van interactie kiest. Gezien KBC vaststelt dat klanten ook op zondagen actief zijn via de digitale KBC-kanalen, wil KBC een beperkt experiment opzetten om via KBC Live ook op die dagen menselijke contacten aan te bieden.

Wat zijn de basismodaliteiten van het voorgestelde experiment?

- Medewerkers nemen deel aan het experiment op basis van vrijwilligheid. Niemand kan verplicht worden. In- en uitstappen moet eenvoudig kunnen.
- Er wordt een extra compensatie (in tijd en/of geld) voorzien.
- Volgend uit de strategie en de “instant” nood van de klant op zondag, beperkt het experiment zich tot vlotte bereikbaarheid via telefoon en chat. Afspraakbankieren op zondag wordt niet voorzien.
- Dit experiment situeert zich enkel in KBC Live (nationaal), niet in de fysieke kantoren.
- Opening tussen 9 en 17 uur (zoals op zaterdag in KBC Live).
- De klant krijgt instant oplossingen voor zijn vragen voor alle expertises zoals vandaag gekend binnen KBC Live. Het gaat daarbij om : Bankverzekeren, Verzekeren, Wonen, Oplossingen Ondernemers en Vermogensopbouw Particulieren.

KBC Groep NV

Havenlaan 2 – 1080 Brussel
Viviane Huybrecht
Directeur Corporate communicatie/
Woordvoester
Tel. 02 429 85 45

Persdienst
Tel. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tel. 02 429 29 15 Ilse De Muyer
Tel. 02 429 32 88 Pieter Kussé

E-mail: pressofficekbc@kbc.be

KBC-persberichten zijn beschikbaar op
www.kbc.com
Volg ons op [www.twitter.com/kbc_group](https://twitter.com/kbc_group)

Blijf op de hoogte van alle innovatieve
oplossingen via
<https://www.kbc.com/nl/innovatie-2019>