

Brussel – 8 juni 2020 – 14u00

## **KBC-klanten ontdekken massaal het gemak van afspraakbankieren**

De verplichte coronalockdown van de voorbije weken zette heel wat klanten ertoe aan om hun gewoontes te herzien. Zij ontdekten massaal nieuwe manieren om - vanop afstand en met evenveel of zelfs meer comfort - gebruik te (kunnen) maken van financiële diensten. Dat vertaalt zich bij KBC in een opvallend sterke toename van het afspraakbankieren en de digitale contacten.

### Corona-aanpak toont comfort van afstandsbankieren aan

KBC besliste, net als de andere banken, midden maart om de bankkantoren omwille van het coronavirus uitsluitend op afspraak toegankelijk te maken. Tegelijk nam KBC een reeks fysieke voorzorgsmaatregelen in de bankkantoren (plexiglas, mondklappers, desinfecterende handgels, signalisatie, enz.). Die maatregelen gelden vandaag nog steeds en bewijzen iedere dag hun relevantie. Op die manier kan KBC immers een maximale service aan de klanten verzoenen met noodzakelijke preventiemaatregelen om coronabesmetting bij klanten en medewerkers te vermijden.

Die preventie-inspanningen resulteerden tijdens de coronalockdown in een sterke toename van alle klantencontacten.

- Het aantal afspraken vanop afstand explodeerde van gemiddeld 750 per maand naar liefst 35.000 per maand.
- Het aantal inkomende telefoonoproepen van klanten naar hun KBC-bankkantoor groeide met 22% tot 300.000 per maand
- Het aantal elektronische communicaties tussen klanten en een kantoormedewerker via de beveiligde omgeving van KBC Touch/KBC Mobile verdubbelde van 30.000 naar 60.000 per maand.

Tegelijkertijd blijft KBC Live een cruciale ondersteunende rol vervullen om – niet enkel overdag maar ook buiten de kantooruren en op zaterdag - tegemoet te komen aan de vragen van klanten. Het aantal telefonische vragen nam er met 22% toe tot gemiddeld 104.000 per maand.

### Afspraakbankieren blijft nog steeds de norm

Ook in de komende weken blijft KBC het principe van afspraakbankieren hanteren. Particuliere klanten, zelfstandigen en bedrijfsleiders ervaren duidelijk het comfort om, in alle rust van thuis uit of op afspraak in het bankkantoor, hun beleggings- en kredietbehoeften te kunnen bespreken met een voorbereide adviseur, in plaats van op een onverwacht moment zomaar het kantoor binnen te stappen. Ook voor de opvolging van praktische en administratieve zaken is het voor de klanten makkelijker om even een afspraak te maken zodat alle nodige documenten vooraf al klaargelegd kunnen worden. Dat leidt tot tijdwinst en betere service, en dus ook grotere klanttevredenheid.

---

#### **KBC Groep NV**

Havenlaan 2 – 1080 Brussel  
Viviane Huybrecht  
Directeur Corporate communicatie/  
Woordvoester

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

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

