



Décider d'avancer.

Communiqué de presse

Namur, le 21 septembre 2022

CBC Banque s'adapte à l'évolution du comportement de ses clients et fait évoluer son réseau de distribution en 44 Agences Live et 33 Centres Retail

A mi-parcours de son Plan Expansion 2.0 qui **prévoit notamment l'acquisition de 100.000 nouveaux clients entre 2019 et fin 2025** et malgré un contexte difficile, CBC atteint, voire dépasse, ses objectifs.

Afin de continuer à évoluer, CBC a identifié plusieurs **opportunités de croissance** visant à soutenir son expansion de challenger wallon. Il s'agit de :

- développer l'accompagnement privé et professionnel des Professions Libérales Médicales pour devenir leur partenaire de référence
- développer la relation privée avec les Dirigeants d'Entreprises
- renforcer son approche en matière de placements dans le Retail
- renforcer sa relation avec les indépendants et TPE en Wallonie

Une remarquable expansion en Wallonie

Il y a plusieurs années déjà, le Groupe KBC a décidé que CBC serait son fer de lance en Wallonie.

Depuis lors, CBC a connu **une remarquable expansion ponctuée de plusieurs faits marquants** dont :

- le lancement de CBC Pure Online, son agence 100% digitale et gratuite tant pour les particuliers que les professionnels
- la création de ses 8 Centres Entreprises et 8 Centres de Banque Privée
- l'intégration de Kate, son assistant virtuel, dans la vie quotidienne de ses clients
- des reconnaissances importantes comme celles de 'Best Bank of the Year', de 'Meilleure App bancaire au monde' et de 'Top Employer 2022'

L'évolution du réseau de distribution

Le métier de bancassureur évolue au gré de la digitalisation croissante de ses clients, privilégiant de plus en plus les contacts à distance.

Ces évolutions ainsi que les opportunités de croissance nécessitent de concentrer les forces de CBC et de rechercher davantage de synergies.

CBC a donc pris la décision de faire évoluer son réseau de distribution en ce sens, en maintenant son nombre de points de vente en Wallonie qui compte 77 agences actuellement et en comptant sur l'ensemble de ses collaborateurs dont les fonctions évolueront en adéquation avec les nouvelles opportunités de croissance.

A côté des Centres Entreprises et de Banque Privée, de CBC Live et de CBC Pure Online, son réseau de distribution sera dès lors bientôt composé de 2 types de points de vente :

- **44 Agences Live**
- **33 Centres Retail**



Décider d'avancer.

Communiqué de presse

Pour Clemens Scholzen, CEO de CBC Banque & Assurance, « *Depuis son implémentation en Wallonie en 2015, CBC a toujours su faire preuve d'audace et d'innovation et les résultats sont au rendez-vous grâce à la mobilisation de ses collaborateurs, soutenus par le développement digital de CBC et la connaissance de ses clients sur le terrain. Face à l'accélération du comportement de ses clients, accentuée par la crise Covid, CBC s'adapte et fait évoluer son modèle de distribution pour mieux répondre à leurs attentes. Ainsi, avec ses 44 Agences Live et ses 33 Centres Retail, CBC maintient intact le nombre de points de vente en Wallonie et compte sur chacun de ses collaborateurs pour faire de ce nouveau challenge, une réussite.* »

Transformation d'une partie des agences existantes en 44 agences hybrides (Agences Live)

Fort des résultats positifs de la phase de test lancée il y a quelques mois, **le modèle de l'Agence Live fera désormais partie intégrante du réseau de distribution de CBC**. Il s'agit d'un modèle qui s'impose de plus en plus dans l'environnement actuel et futur car il permet la mise en œuvre d'une approche hybride (contact physique ou à distance) souhaitée par la majorité des clients.

L'Agence Live se positionne plus que jamais comme l'agence bancaire locale des particuliers et professionnels digitalisés, capables de réaliser leurs opérations via les applications CBC et Kate, ou en étant accueillis physiquement et de manière conviviale en agence par les collaborateurs de CBC lors des jours d'ouverture. En outre, ces clients bénéficieront également de services à distance et ce, suivant des horaires élargis grâce à CBC Live.

Renforcement de l'approche expert / spécialisée avec 33 Centres Retail

CBC s'apprête également à transformer 33 agences existantes en Centres Retail.

Le Centre Retail se positionne comme l'agence spécialisée pour accompagner et développer la clientèle des professions libérales, dirigeants d'entreprises, indépendants et petites entreprises dans la réalisation de leurs projets ainsi que des particuliers dans la gestion de leur patrimoine jusqu'à 250.000 €. En outre, il offre une solution aux clients non-digitalisés.

En tant que pôle d'attractivité locale, le Centre Retail sera le carrefour des différentes expertises mises à disposition des clients de CBC telles que la Banque Privée, l'Entreprise, le secteur Agri et l'Assurance.