



Communiqué de presse

Bruxelles, 8 mars 2022 (9.00 heures CET)

KBC lance une expérience de services financiers à domicile

KBC lance les services à domicile et garantit ainsi à ses clients privés non numériques et moins mobiles une densification de sa présence locale, y compris dans les zones où aucune agence bancaire KBC n'est disponible. À la demande du client et sur rendez-vous, un employé de KBC expérimenté se rendra à bord d'un véhicule KBC reconnaissable (« *KBC-Belmobiel* ») au domicile de ce client afin de lui fournir le service nécessaire.

KBC va tester cette approche dans la province de Flandre occidentale pendant 6 mois à partir du 19 avril. Après évaluation, KBC examinera l'opportunité de déployer et d'étendre ce nouveau service. Dans ce cas, KBC passera également des voitures hybrides actuelles aux voitures électriques.

- KBC expérimente pendant 6 mois les services à domicile pour les clients non numériques et moins mobiles en Flandre occidentale
- Un accès complémentaire aisé au réseau de distribution omnicanal existant déjà dense
- De plus en plus de clients KBC effectuent aujourd'hui leurs opérations bancaires exclusivement par voie numérique: seuls 11% des clients KBC s'adressent uniquement à leur agence bancaire

David Moucheron, CEO de KBC Division Belgique, présente cette initiative: *'Les canaux préférés de la grande majorité de nos clients sont restés inchangés ces dernières années. De plus en plus, les clients de KBC recourent exclusivement aux canaux numériques pour leurs opérations bancaires, alors que seuls 11% des clients n'ont que leur agence bancaire pour intermédiaire. Certains clients indiquent toutefois qu'ils ont du mal à suivre la numérisation accélérée de la société dans son ensemble. Forts de notre rôle dans la société, nous considérons qu'il est de notre devoir d'accompagner les clients dans cette transition vers l'utilisation des canaux numériques pour gérer leurs opérations bancaires, leurs assurances et leurs investissements. Nous souhaitons - à l'aide de l'expérience avec *KBC-Belmobiel* - vérifier si une forme de service à domicile constitue une alternative réalisable pour les clients moins mobiles et non numériques.'*

Un accès aisé au service complémentaire à notre approche omnicanal existante

Un accès délibérément aisé à la demande de ce service: le client privé qui souhaite un accompagnement à domicile appelle un numéro spécifique (KBC-Belmobiel, au 050 64 20 04). Soit l'employé de KBC lui répond immédiatement par téléphone, soit le client se voit proposer un rendez-vous à domicile. En raison de contraintes réglementaires, techniques et de sécurité évidentes, l'accent est mis sur l'accompagnement administratif du client ainsi que sur les services de bancassurance courants et fréquemment utilisés.

KBC propose ce service à domicile dans le cadre légal prévu à cet effet et ce, dans le but de protéger tant les employés que les clients qui sortent ainsi de l'environnement de l'agence pour effectuer des transactions financières spécifiques. Certains services (tels que par exemple les transactions en espèces) ne sont donc pas inclus dans l'offre. KBC recherche avec le client des solutions aux questions que KBC-Belmobiel ne peut résoudre (par exemple, des questions complexes nécessitant une expertise spécifique ou devant obligatoirement être traitées en agence si le client n'est pas actif numériquement).

L'employé de KBC peut également aider le client à se familiariser avec les canaux numériques de KBC.

Quels sont les services proposés par KBC-Belmobiel?

KBC-Belmobiel propose une aide relative à, entre autres:

1. l'utilisation des canaux numériques (site web de KBC, KBC Mobile, KBC Touch, etc.)
2. la gestion des comptes et la demande de nouveaux comptes
3. la création ou la gestion de domiciliations et ordres périodiques
4. la gestion et la demande de cartes de débit
5. la gestion de cartes de crédit
6. l'adaptation des données personnelles, des données de contact, etc.

Pendant la phase d'essai de 6 mois, une visite à domicile est gratuite. KBC intégrera également des paramètres de coûts dans l'évaluation de l'expérience.

KBC utilise un modèle de distribution omnicanal, dans lequel le réseau d'agences physiques avec interaction humaine joue un rôle complémentaire à celui de la banque à distance et des canaux numériques (KBC Mobile, KBC Touch, KBC Live). KBC apporte ainsi une réponse efficace et conviviale à l'évolution rapide du comportement des consommateurs.

KBC examine chaque année comment, quand et à quelle fréquence les clients utilisent les différents canaux (banque mobile/sur PC, agence bancaire à distance et agences physiques). Sur la base de ces informations, KBC optimise progressivement sa présence physique et ses efforts numériques au rythme dicté par les clients. KBC veille également à ce que ses clients puissent bénéficier de davantage d'expertise, d'une plus grande accessibilité et d'un excellent service à la clientèle sur ces différents canaux. Cette expérience avec KBC-Belmobiel s'inscrit parfaitement dans cette démarche.

La tradition de l'accompagnement des clients sur l'autoroute numérique

Depuis de nombreuses années, KBC s'implique dans l'accompagnement de ses clients.

- Grâce à des initiatives éducatives telles que 'Digipro', dans le cadre desquelles des employés de KBC coachent bénévolement les clients non numériques dans les agences, la plus forte progression sur la voie de la numérisation a été observée en termes relatifs dans le groupe des clients plus âgés (65+). Pendant la crise du coronavirus, ce soutien a surtout été proposé par téléphone. Près de dix mille clients non numériques ont ainsi pu se lancer dans KBC Touch et/ou KBC Mobile grâce à un pack de démarrage gratuit.
- En quelques années, KBC Live est devenu la plus grande agence bancaire de KBC, avec pas moins de 620 employés expérimentés. En moyenne, ceux-ci traitent plus de 91 000 appels téléphoniques entrants par mois, auxquels s'ajoutent des dizaines de milliers d'appels par chat et sur les médias sociaux. KBC Live touche ainsi tant les clients qui privilégient les options de contact traditionnelles que ceux qui préfèrent les contacts numériques.
- KBC a également apporté son soutien aux jeunes grâce à son programme 'Get-a-Teacher'. Jusqu'à l'éclatement de la crise du coronavirus, les écoles pouvaient faire appel à un employé de KBC pour un programme éducatif totalement neutre de marque sur un thème économique et financier, venant compléter les programmes pédagogiques. Plus de 750 cours ont été dispensés dans plus de 300 écoles à plus de 12 000 élèves. Sur la base des inscriptions, 39% d'élèves

supplémentaires en auraient bénéficié au cours de l'année scolaire écoulée - hors Covid-19 - et 41% de programmes pédagogiques de plus auraient été présentés.

Grâce à toutes ces initiatives, KBC parvient à fournir à ses clients un soutien maximal et à exploiter au mieux le large éventail de moyens et de canaux mis à disposition pour une expérience client optimale. KBC aide ainsi également ses clients sur l'autoroute numérique sur laquelle la société s'est engagée.

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
Tél. 02 429 85 44 Sofie Spiessens
E-mail : pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com
Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group
Restez au courant de nos [solutions innovantes](#)
