

Brussel, 9 maart 2023 – 10 uur

KBC-Belmobiel rijdt nu overal in Vlaanderen

KBC verruimt financiële dienstverlening aan huis

Na een succesvolle testfase in West-Vlaanderen heeft KBC beslist om het experiment met dienstverlening aan huis (de “[KBC-Belmobiel](#)”) verder uit te rollen over gans Vlaanderen¹. Niet-mobiele en minder digitale particuliere klanten voor wie een kantoorbezoek en PC- of mobiel bankieren geen evidentie zijn, kunnen een huisbezoek krijgen van een ervaren KBC-medewerker. Dat kan uitsluitend op hun verzoek en enkel op afspraak. Naast de duidelijk herkenbare elektrische wagens heeft de KBC-Belmobielmedewerker vanaf nu ook een elektrische fiets ter beschikking voor de verplaatsingen in de provinciehoofdsteden. Op die manier garandeert KBC een fijnmazige lokale aanwezigheid, ook in gebieden waar geen KBC-bankkantoor beschikbaar is.

Succesvolle start in West-Vlaanderen leidt tot verdere uitrol sinds 6 maart 2023

Op 19 april 2022 startte KBC in West-Vlaanderen een tijdelijk experiment op. Niet-mobiele en minder digitaal vaardige klanten kregen dankzij een ‘huisbezoek-op-aanvraag’ een laagdrempelige toegang tot een aantal bankverzekeringdiensten. Na zes maanden proefdraaien en grondige interne evaluatie besliste KBC om deze unieke dienstverlening vanaf 6 maart 2023 uit te rollen in gans Vlaanderen.

Tijdens de proefperiode kreeg KBC Live – zonder begeleidende campagnes of promotie – een duizendtal oproepen voor de KBC-Belmobiel binnen. 60% van de vragen kon onmiddellijk door KBC Live al worden opgelost zonder tijdverlies of inspanning voor de klant. De resterende 40% resulteerden in een huisbezoek door een KBC-medewerker via de KBC-Belmobiel.

Zij hielpen de klant vooral bij

- Vragen over de werking van KBC Touch of KBC Mobile
- Overschrijvingen
- Volmachten verlenen of aanpassen
- Vragen over betaalverkeer
- Problemen met de bankkaart

KBC benadrukt dat de medewerker van de KBC-Belmobiel enkel ter plaatse komt op expliciete vraag van de klant zelf, en dat uitsluitend op het moment van de afspraak dat vastgelegd werd tijdens de oproep van de klant naar KBC Live.

Patrick Tans, algemeen directeur Retail & Private Banking KBC Divisie België, is blij met de verderzetting van dit project: *“De voorkeurkanalen van het overgrote deel van onze klanten zijn de voorbije jaren ongewijzigd gebleven. Vandaag bankieren steeds meer KBC-klanten enkel nog digitaal (67%) en slechts 10% van de klanten heeft uitsluitend het bankkantoor als aanspreekpunt. Sommige klanten hebben echter moeite met de snelheid*

¹ KBC Brussels en CBC (Wallonië) volgen een eigen commercieel beleid. Zij nemen de Belmobiel niet op in hun dienstenaanbod omdat hij onvoldoende antwoord kan bieden op de specifieke geografische en demografische uitdagingen in deze regio’s.

waarmee de samenleving in snel tempo digitaliseert. We zien het dan ook als onze plicht om vanuit onze rol in de samenleving om klanten te helpen bij de transitie naar en het gebruik van digitale kanalen om hun bankverzekerings- en beleggingszaken te beheren. Gezien het succes in West-Vlaanderen, willen we nu deze dienstverlening aan huis ook aanbieden aan niet-mobiele en minder digitale klanten in gans Vlaanderen.”

Laagdrempelig en klantvriendelijk

De KBC-Belmobiel aanvragen blijft bijzonder eenvoudig: de particuliere klant die ondersteuning aan huis wenst, belt naar het specifieke telefoonnummer van de KBC-Belmobiel (078 78 77 78) dat centraal wordt opgevolgd vanuit KBC Live. Dat Belmobiel-nummer is elke werkdag bereikbaar van 8 tot 22 uur en op zaterdag van 9 tot 17 uur.

Ofwel biedt de KBC Live-medewerker telefonisch onmiddellijk een oplossing voor de vraag van de klant, ofwel krijgt de klant een afspraak thuis voorgesteld. Omwille van evidente regelgevende, technische en veiligheidsbeperkingen ligt de focus op administratieve ondersteuning van de klant en op courante en vaak gebruikte bankverzekeringdiensten.

KBC biedt deze dienstverlening aan huis binnen het wettelijk kader dat daarrond ter bescherming van zowel de medewerkers als de klant is voorzien voor bepaalde financiële transacties. Zij bevinden zich bij een huisbezoek immers buiten de kantooromgeving. Sommige diensten zitten daarom ook niet in het aanbod (zoals bv. cashverrichtingen). KBC zoekt samen met de klant naar oplossingen bij vragen die niet via de KBC-Belmobiel kunnen opgelost worden (bv. complexe vragen die specifieke expertise vragen).

De KBC-medewerker kan de klant ook bijstaan bij een eerste kennismaking met de digitale KBC-kanalen.

Voor welke bankverzekeringdiensten kan de klant een beroep doen op de KBC-Belmobiel?

De KBC-Belmobiel kan uitrijden om hulp te bieden bij onder andere:

1. Het gebruik van digitale kanalen (KBC-website, KBC Mobile, KBC Touch, ...)
2. Het beheer van rekeningen en aanvragen van nieuwe rekeningen
3. Het aanmaken of beheren van domiciliëringen en periodieke opdrachten
4. Het beheer en de aanvraag van debetkaarten
5. Het beheer van kredietkaarten
6. De aanpassing van persoonsgegevens, contactgegevens...

Een bezoek van de KBC-Belmobiel blijft voorlopig gratis. KBC zal de kostprijsparameters van deze bijkomende dienstverlening regelmatig evalueren en desgevallend nagaan of en hoe deze passend verrekend moeten worden.

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
Tel. 02 429 85 44 Sofie Spiessens
pressoofficekbc@kbc.be

KBC-persberichten zijn beschikbaar op
www.kbc.com
Volg ons op www.twitter.com/kbc_group
Blijf op de hoogte van [alle innovatieve oplossingen](#)