

KBC investeert in makkelijke en snelle toegang

Johan Lema, Algemeen directeur Distributie
Particulieren en Lokale Ondernemingen België



KBC vandaag

- Geïntegreerde bankverzekeraar
- 5 thuismarkten
 - België
 - Tsjechië (sinds 1999)
 - Slowakije (sinds 1999)
 - Hongarije (sinds 1997)
 - Bulgarije (sinds 2007)
- 3 klantensegmenten
 - Particulieren
 - KMO's
 - Middelgrote bedrijven



vertrouwd met lokale markt



langetermijnrelaties



Onze klant kiest wanneer en hoe
hij contact opneemt met KBC

Onze klant kiest wanneer en hoe hij contact opneemt met KBC

Verzekeringsagenten

KBC-bankkantoren



Internet

Advies op
afstand
Contact Center

Mobiele
toepassingen

Onze klant kiest wanneer en hoe hij contact opneemt met KBC

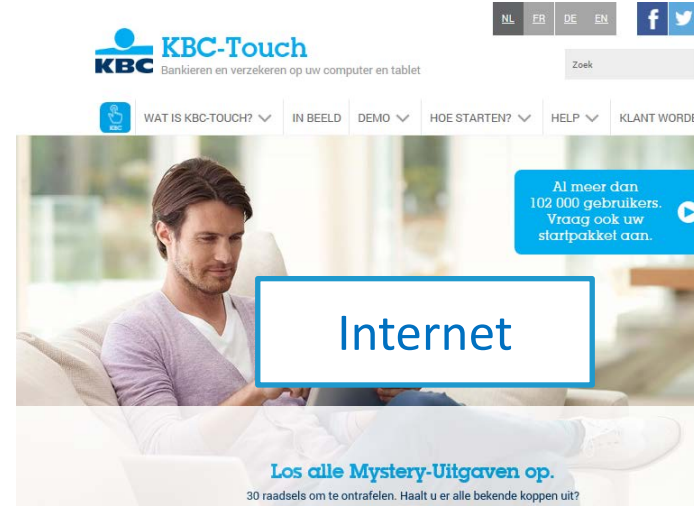


KBC-bankkantoren

Verzekeringsagenten



Advies op afstand
Contact Center



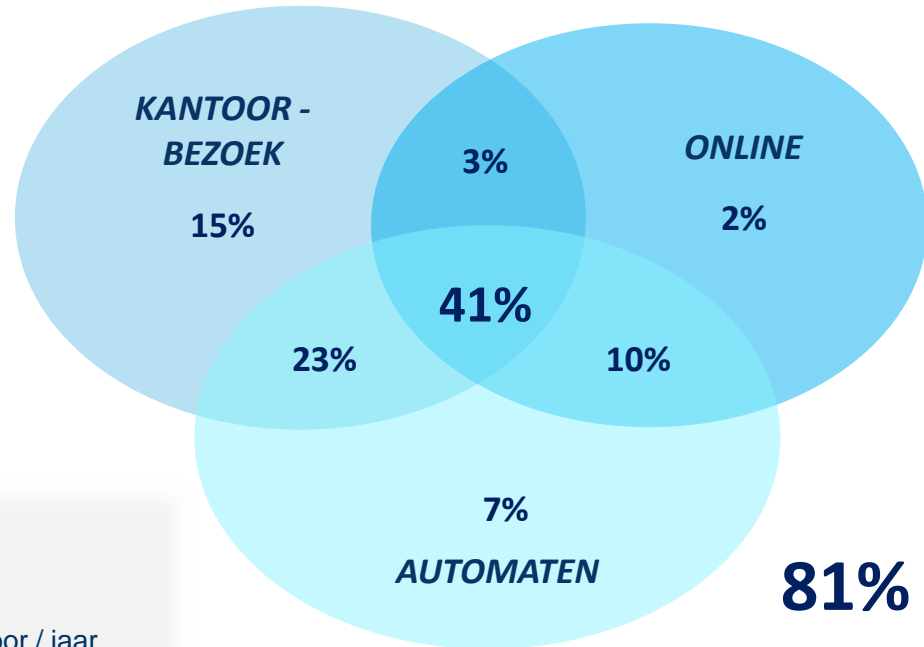
Internet



Mobiele
toepassingen

Onze klant kiest wanneer en hoe hij contact opneemt met KBC

81%



56%

Minimum ...

2.200.000* kantoorbezoeken / jaar

3.000* kantoorbezoeken / per kantoor / jaar

15* kantoorbezoeken / per kantoor / dag **

* verondersteld: 1 bezoek / jaar / cliënt ...

** 200 openingsdagen / jaar

Toegang op maat van onze klant

→ **Als u geen tijd hebt, maken we zaken snel en gemakkelijk**

U wil vlug wat informatie:

- Bekijk onze website www.kbc.be en nieuwe ondernemerswebsite
 - Info, simulaties, ...
 - KBC-Clickshop, KBC's Moeders Preventiewinkel
- Stap binnen in ons nieuw kantoorconcept
 - Open van 9u-12u voor alle (basis)verrichtingen

U wil vlug uw rekeningstand bekijken of een overschrijving doen:

- Gebruik thuis via pc of tablet [KBC-Touch](#)
- Gebruik onderweg onze [KBC-Mobile Banking app](#)
- Automatenzone 24/7
 - Geldautomaten (ook geld afhalen via smartphone)
 - PRIMEUR VOOR VLAMERTINGE: [muntrolautomaat](#)

Toegang op maat van onze klant

→ **Als u tijd hebt, maken wij ook tijd voor u**

- Nieuwe open kantoorconcepten (Vlamertinge)
 - Geen loketten of veiligheidssas
 - Info ophalen via website, tablet
 - Expertise via beeldbellen
- Openingsuren maximaal op maat van de klant
 - Voormiddag: basisverrichtingen
 - Namiddag: op afspraak
= oplossingen op maat van de klant, gespecialiseerd advies, expertise



Het kantoor van de toekomst:
gemakkelijk en open

Open kantoor van de toekomst

Cliëntgericht

- Gericht op interactie
- Uitnodigend, geen sas
- Muntrolautomaat
- Aangepaste openingstijden

Hoogtechnologisch

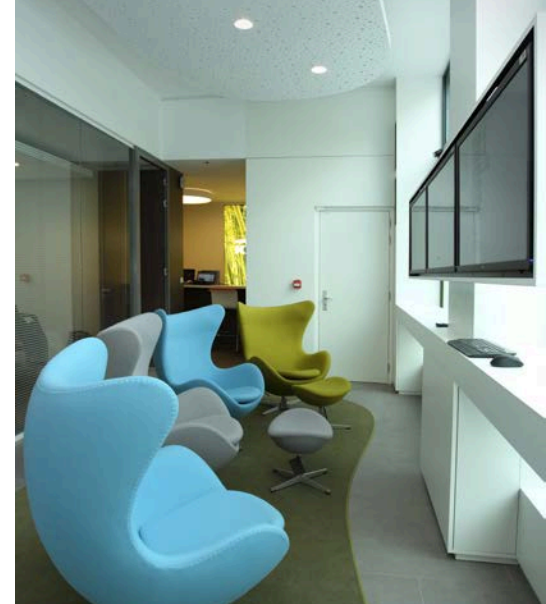
- Beeldbellen
- Gebruik van tablets
- Digitale ontsluiting van informatie

Ecologisch

- Papierluw
- Gebruik van ecologische materialen

Maatschappijgericht

- De lokale gemeenschap mag ook gebruik maken van de informatieborden



Open kantoor van de toekomst

- Mei 2013: eerste 'kantoor van de toekomst' in Gent Kunst

Ondertussen ook Rotselaar, Mol Achterbos, Beverst, 's-Gravenwezel en Oostduinkerke

- Zowel nieuwe als bestaande kantoren komen in aanmerking voor 'remake'
- Formule van kantoor wordt geëvalueerd en verder uitgebouwd/verrijkt
- Nieuw open kantoor van de toekomst wordt verder uitgerold in Vlaanderen

Wat zeggen de klanten over het kantoor van de toekomst?

80% van de bezoekers is **zeer tevreden** over dit nieuwe kantoor. Het kantoor **nodigt uit om binnen te komen** en men vindt dat KBC via dit kantoor overkomt als een **professionele bank**.

Indien men vindt dat dit kantoor verschilt van andere KBC-kantoren, dan is dit voornamelijk op een **positieve manier**. Hetzelfde geldt voor de vergelijking met kantoren van andere financiële instellingen. Bij de algemene indruk geeft men dat het kantoor **modern** is en **ruimer oogt** in vergelijking met het vorige kantoor.

Bijna 9 op 10 bezoekers geeft aan dat het krijgen van een **iPad** tijdens het wachten het **wachten aangamer** maakt. Er is een aangename indeling van de ruimte.

Waarom een nieuw kantoor in Vlamertinge?





Vragen?