

Brussel, 19 september 2014

KBC/CBC-Touch, de nieuwe manier om te bankieren en verzekeringen te beheren op computer en tablet

KBC investeert in gebruiksvriendelijk en overzichtelijk online bankieren en verzekeringenbeheer

KBC vernieuwt grondig zijn onlinetoepassing voor zowel KBC- als CBC-klienten. Vanaf medio oktober kunnen KBC/CBC-klienten al hun bankzaken en verzekeringen raadplegen en beheren in KBC-Touch. Met KBC-Touch, de opvolger van KBC-Online, wil KBC zijn klienten een nieuwe online-ervaring aanbieden die overzichtelijker en gebruiksvriendelijker is. Bovendien zijn alle verrichtingen die vroeger alleen op computer konden, voortaan ook op een tablet mogelijk. Met KBC-Touch blijft KBC innoveren en investeren in digitale kanalen en in een groter gebruiksgemak voor de klient.

Focus op eenvoud

KBC wou een nieuwe onlinebankingervaring ontwikkelen voor zijn klienten door vooral online bankieren veel eenvoudiger te maken en nieuwe functionaliteiten toe te voegen met reële toegevoegde waarde voor de klient. Daarom ontwikkelde KBC KBC-Touch in cocreatie met de klient: na uitgebreid marktonderzoek en rondetafelgesprekken met klienten gingen de ontwikkelaars aan de slag.

KBC-Online, opgestart in 1997, is doorheen de jaren organisch gegroeid waardoor het uit zijn voegen begint te barsten. Tijdens de rondetafelgesprekken maakten de klienten het vaakst opmerkingen over de complexiteit van KBC-Online en het huidige aanmeld- en tekenproces met de kaartlezer. KBC besloot daarom een nieuw platform te ontwikkelen dat vertrekt vanuit de voorstellen en suggesties van de klient, zonder ook maar enigszins aan veiligheid in te moeten boeten.

Digitaal huishoudboekje

Alle basisfaciliteiten voor online bankieren en verzekeringenbeheer blijven aanwezig in KBC-Touch: betalingen uitvoeren, persoonlijke financiële informatie raadplegen, sparen en beleggen, verzekeringen raadplegen, enz. KBC-Touch is opgebouwd rond vijf centrale thema's: Betalen, Sparen & Beleggen, Wonen, Gezin en Voertuig. Zo vindt de klant snel en eenvoudig alle informatie op de plek waar hij die intuïtief verwacht. Ook een bericht sturen naar zijn KBC-bankkantoor of -verzekeringsagent doet de klant in een handomdraai.

Compleet nieuw in KBC-Touch is de budgetbeheertoepassing "Inkomsten en uitgaven", een moderne, digitale versie van het huishoudboekje. 66% van de klanten¹ gaf aan dat het interessant is om te beschikken over een eenvoudige budgetplanningstool. In "Inkomsten en uitgaven" ziet de klant in een oogopslag hoeveel hij of zij bijvoorbeeld uitgeeft aan voeding of wonen (water, elektriciteit, enz.). Informatie die vandaag trouwens al her en der verspreid zit in KBC-Online. Voor het merendeel van de uitgaven registreert het systeem automatisch tot welke categorie ze behoren, zoals winkelen, reizen en gezondheid. De klant kan ook zelf alle inkomsten en uitgaven hercategoriseren.



7 600 KBC-personeelsleden en 430 klanten hebben KBC-Touch ondertussen getest. 90% gaf aan tevreden te zijn over de nieuwe toepassing. Op basis van de feedback blijft KBC aanpassingen doen en de meest voorkomende en terugkerende vragen zijn te vinden in een FAQ. Uit een bevraging bij klanten eind augustus bleek al dat ongeveer 3 op 4 positief is over de duidelijkheid en overzichtelijkheid van het infoscherm, het eerste scherm dat ze zien wanneer ze aanloggen. 65% geeft aan dat die info hen helpt om hun weg te vinden.

¹ kwantitatief onderzoek Synovate, september 2011, n = 547

Technisch

Met KBC-Touch hoeft de klant niet te kiezen tussen zijn computer of tablet. Hij kan ze beide naast elkaar gebruiken: afwisselend of gelijktijdig, op verplaatsing of thuis.

Wanneer de klant zich de eerste keer aanmeldt in KBC-Touch op zijn tablet, heeft hij de KBC-Kaartlezer 2.0 nodig. Daarna is dat op tablet niet meer nodig, tenzij om verrichtingen van meer dan 1 000 euro te tekenen. Dat kwam er ook op vraag van de klanten tijdens de rondetafelgesprekken. Bij het gebruik van KBC-Touch via een browser blijft de KBC-Kaartlezer 2.0 wel nodig om aan te melden.

KBC-Touch is nog niet compleet. De toepassing is in volle ontwikkeling en stelselmatig worden meer mogelijkheden in het onlineplatform ingevoerd. Eind oktober zal de klant bijvoorbeeld ook zijn volledige verzekeringsoverzicht in KBC-Touch kunnen raadplegen.

KBC-Touch werd ontwikkeld voor de meest recente browsers en voor tablets met iOS-besturing. Binnen afzienbare tijd zal ook een versie voor Android-tablets beschikbaar zijn. De KBC-Mobile banking-app blijft bestaan om mobiel te bankieren met de smartphone. KBC-Touch vervangt de KBC-Mobile banking-app dus niet; beide blijven naast elkaar bestaan.

In een eerste fase zullen KBC-Touch en KBC-Online tegelijkertijd gebruikt kunnen worden. Zo kan de klant voor de verrichtingen die nog niet beschikbaar zijn in KBC-Touch voorlopig nog terecht in KBC-Online en heeft hij ook de tijd om het nieuwe systeem te leren kennen. Op www.kbc.be kan de klant kiezen op welk platform hij zich wil aanmelden. Daarvoor is op de homepage een bijkomende knop "Aanmelden in KBC-Touch" gezet. Tegen medio 2015 zullen alle KBC-Online-abonnementen omgezet zijn naar KBC-Touch.

Meer informatie over de mogelijkheden van KBC-Touch vindt u op www.kbc.be/touch.

*Noot aan de redactie: als u graag een demo wilt, neem dan contact op met de KBC-Persdienst.

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 (KBC)
Tel. 02 547 17 92 Carole Biesemans (CBC)
E-mail: pressofficekbc@kbc.be

KBC-persberichten zijn beschikbaar op
www.kbc.com of kunnen verkregen worden door
een mail te zenden naar pressofficekbc@kbc.be

Volg ons op www.twitter.com/kbc_group