



Communiqué de presse

Bruxelles, le 13 janvier 2015

KBC mise sur l'accessibilité étendue

Une première en Belgique : les clients de KBC Genk-Centrum et Winterslag expérimentent le vidéo-guichet

Les clients des agences bancaires KBC de Genk-Centrum et Winterslag peuvent désormais utiliser un vidéo-guichet pour contacter leurs conseillers en opérations bancaires, en investissements et en assurances pendant, mais aussi en dehors des heures d'ouverture normales de leur agence. L'expérience sera évaluée à l'issue d'une période de six mois. KBC cherche à savoir si le vidéo-guichet peut contribuer à faire d'elle la référence, notamment en matière d'accessibilité.

Installé dans la zone des automates de l'agence, le Vidéo-guichet KBC permet au client d'entrer directement en contact avec un conseiller. Le client et le conseiller peuvent ainsi dialoguer à distance par écrans interposés. Le client a la même sensation et bénéficie du même service que s'il était au guichet habituel de son agence bancaire.

Le vidéo-guichet est accessible de 8 à 20 heures les jours ouvrables et de 9 à 12 heures le samedi. Le vidéo-guichet KBC est une grande première en Belgique.

Comme annoncé à l'occasion de l'Investor Day du 17 juin 2014, en favorisant l'intégration de ses canaux de distribution, KBC entend créer un modèle de distribution dynamique et axé sur le client. Le personnel et les budgets pourront ainsi être affectés de façon à répondre aux besoins du client. C'est le client qui, en définitive, décidera du moment et du mode de communication les plus opportuns pour contacter KBC et obtenir des informations, des conseils et des solutions personnalisées. Pour chacun d'entre nous, le temps est en effet ce qu'il y a de plus précieux.

KBC se doit donc de faciliter au maximum l'accès à ses services et à ses produits : un site internet clair où puiser rapidement des informations (www.kbc.be), une plateforme conviviale pour les opérations

bancaires et les assurances en ligne (KBC-Touch), un centre d'appel, des applications tablette et smartphone pour effectuer des paiements et visualiser les produits de banque et d'assurance. KBC veut faire gagner du temps à ses clients et leur proposer des solutions personnalisées.

Comment fonctionne le vidéo-guichet ?

En touchant simplement l'écran du doigt, le client entre en contact avec le conseiller, qui répondra à ses questions en matière de banque ou d'assurance. Le conseiller aide le client comme il le ferait au guichet habituel de l'agence, en effectuant des ordres de paiements, en notant un rendez-vous, en obtenant des informations sur compte, en débloquent une carte bancaire, en modifiant les limites d'une carte bancaire, en exécutant un virement européen, en introduisant ou en modifiant un ordre permanent et en effectuant certaines transactions de fonds. Les clients de Winterslag et Genk-Centrum bénéficieront donc d'un guichet supplémentaire plus largement accessible.

Le Vidéo-guichet KBC est lancé à titre expérimental. Au cours des six prochaines mois, KBC compte surtout voir comment sa clientèle perçoit ce nouveau mode de communication avec sa banque. L'évaluation permettra de voir si l'intégration d'un vidéo-guichet dans le réseau d'agences apporte ou non une valeur ajoutée au client.

Des horaires élargis dans toutes les agences bancaires KBC

Dans la même optique, KBC a aménagé les horaires de ces agences afin de mieux répondre aux besoins de sa clientèle : ouverture le matin de 9 à 12 heures pour les opérations de base ; l'après-midi – sur rendez-vous – le personnel de l'agence se tient à votre disposition pour vous fournir des conseils spécialisés et des solutions personnalisées.

Vous pourrez ainsi bénéficier de meilleurs services et de toute l'expertise de KBC pour vos affaires bancaires et vos assurances.

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directeur Corporate
Communication /
Porte-parole
Tél. 02 429 85 45

Service Presse
Tél. : 02 429 65 01 (Stef Leunens)
Tél. : 02 429 29 15 (Ilse De Muyer)
Fax 02 429 81 60
E-mail: pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com ou peuvent être obtenus sur demande adressée par e-mail à pressofficekbc@kbc.be.

Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group
