



Brussels, 16 mei 2019 (8u45 CEST)

## **KBC Groep optimaliseert groepswijde governance om operationele efficiency verder te verhogen**

In een snel veranderende en zeer concurrentiële omgeving, wil KBC zich continu aanpassen, wendbaar en operationeel efficiënt blijven en op die manier beter en gepaster inspelen op de veranderende en toenemende verwachtingen van klanten en van de maatschappij.

KBC heeft sinds 2012 op regelmatige basis zijn organisatiestructuur, distributienetwerk en manier van werken verder en grondig aangepast om zijn klanten de snelle en efficiënte ervaring en het gebruiksgemak te bieden dat ze verwachten.

KBC is bezig met het governance model van de groep opnieuw tegen het licht te houden. Het Directiecomité is recent begonnen met een groepswijde interne oefening om het governance model op managementniveau (Top 300) verder te optimaliseren en te vereenvoudigen en het aantal beslissingslagen te verminderen. Bepaalde posities kunnen daardoor verschuiven, veranderen of zelfs verdwijnen. Op dit moment lopen de gesprekken met de betrokken managers. De wijzigingen hebben een niet-materiële financiële impact voor KBC Groep.

In de komende weken wordt aan het senior management gevraagd om concreet aan te geven hoe zij de operationele efficiëntie in hun respectieve eenheden nog verder gaan verbeteren en zo ook de dienstverlening aan de klanten naar een nog hoger niveau tillen. De uitvoering zelf is gepland voor het derde kwartaal van dit jaar.

Het is de bedoeling van KBC om de nodige veranderingen door te voeren met volledig respect voor de werknemers en via een open en constructieve dialoog met alle betrokkenen en met de sociale partners. De oefening zal zoals altijd gebeuren binnen een duidelijk kader en daarbinnen zal de eventuele impact van de veranderingen - voor zover die er al zal zijn - opgevangen worden.

*Johan Thijs, KBC Groep-CEO vat de ambitie samen: "Deze aanpassing van onze groepswijde governance is essentieel en een onvermijdelijke volgende stap om in te spelen op de nieuwe omgeving waarin verwacht wordt dat organisaties wendbaarder zijn, sneller beslissingen nemen en op die manier tegemoet komen aan de verwachtingen van klanten en maatschappij. Alleen zo blijven we de referentie in bankverzekeren in onze kernmarkten en kunnen we perfect de uitdagingen aan van de fintechs, GAFA's en alle anderen".*

Johan Thijs, CEO van de KBC Groep, legt uit waarom KBC deze oefening start: "Onze klanten verdienen al onze energie en aandacht. Dat is de enige manier om hun vertrouwen en loyaliteit te verdienen. Het invullen van de financiële behoeften van onze klanten staat bovenaan onze prioriteitenlijst en sinds 2012 hebben we onze

*onderneming, onze organisatiestructuur, ons distributienetwerk en onze manier van werken grondig veranderd in lijn met het veranderende gedrag van onze klanten, terwijl we tegelijkertijd respect tonen voor onze medewerkers, aandeelhouders en andere belanghebbenden. We investeerden ook in nieuwe, innovatieve producten en diensten. Onze klanten erkenden deze inspanningen, merkten dat we de zaken anders aanpakten en we wonnen verschillende prijzen voor innovatie en klanttevredenheid.*

*Tegenwoordig vragen onze klanten om een andere manier om hun bank- en verzekeringsactiviteiten uit te voeren. **Consumenten in het algemeen verwachten vandaag een feilloos proces en steeds snellere beslissingen.** Maar er bestaat niet zoiets als een uniforme klant. Sommige klanten vragen om volledige digitale service, terwijl andere klanten nog steeds de voorkeur geven aan de traditionele niet-digitale kanalen, met meer menselijk of persoonlijk contact. En de keuze die de klanten maken tussen digitaal of niet-digitaal, verschilt ook van product tot product. Hoe zal die keuze in dienstverlening in de toekomst evolueren? Dat is moeilijk te voorspellen. We blijven die evolutie op de voet volgen om het juiste evenwicht te vinden en te beslissen hoeveel er geïnvesteerd wordt in technologie en digitale diensten en hoeveel er geïnvesteerd wordt in niet-digitale, door de mens geleide diensten.*

*We nemen onze verantwoordelijkheid op en zijn vastbesloten om de veranderingen door te voeren die nodig zijn om ervoor te zorgen dat we klaar zijn, dat we de vragen van onze klanten voor zijn en dat we hen een ongeëvenaarde klantenbeleving kunnen blijven bieden. Maar daarom moeten we onze interne organisatie verder aanpassen, onze governance vereenvoudigen, onze organisatie zo wendbaar mogelijk maken, met minder beslissingslagen, met snellere beslissingsprocessen en met meer empowerment binnen het bestaande risicokader. Daarmee verzekeren we de toekomst van KBC als financiële instelling én als werkgever.*

*Hoewel het uitgangspunt en het uiteindelijke doel van de oefening is de interne operationele efficiëntie verhogen, zal deze optimalisatie oefening ook wijzigingen met zich meebrengen voor sommige medewerkers. Gezien de klantgerichte focus van KBC is het logisch dat er meer medewerkers zullen ingeschakeld worden voor klantgerichte processen en contacten met klanten.”*