



Brussel, 8 maart 2022 (9 uur CET)

KBC start experiment met financiële dienstverlening aan huis

KBC start met dienstverlening aan huis en garandeert op die manier voor haar niet-digitale en minder mobiele particuliere klanten een fijnmazige lokale KBC-aanwezigheid, ook in gebieden waar geen KBC-bankkantoor beschikbaar is. Een ervaren KBC-bankbediende zal zich - op verzoek van de klant en op afspraak - met een makkelijk herkenbare wagen (de "KBC-Belmobiel") naar diens woning begeven om er de nodige service te verlenen.

KBC gaat deze aanpak vanaf 19 april en gedurende 6 maanden uittesten in de provincie West-Vlaanderen. Na evaluatie zal KBC bekijken of het deze nieuwe dienstverlening verder uitrolt en uitbreidt. In dat geval zal KBC ook overschakelen van de huidige hybride wagens op elektrische wagens.

- KBC experimenteert in West-Vlaanderen gedurende 6 maanden met dienstverlening aan huis voor niet-digitale en minder mobiele klanten
- Laagdrempelige aanvulling op bestaande fijnmazig en omnikanaal distributienet
- Steeds meer KBC-klanten bankieren vandaag uitsluitend digitaal; slechts 11% van de KBC-klanten maakt exclusief gebruik van het bankkantoor

David Moucheron, CEO KBC Divisie België, licht dit initiatief toe: *"De voorkeurkanalen van het overgrote deel van onze klanten zijn de voorbije jaren ongewijzigd gebleven. Vandaag bankieren steeds meer KBC-klanten enkel nog digitaal en slechts 11% van de klanten heeft uitsluitend het bankkantoor als aanspreekpunt. Sommige klanten merken echter op dat zij moeite hebben met de snelheid waarmee de samenleving als geheel in snel tempo digitaliseert. Vanuit onze rol in de samenleving zien we het als onze opdracht om klanten te helpen bij de transitie naar en het gebruik van digitale kanalen om hun bank-, verzekerings- en beleggingszaken te beheren. Voor minder mobiele en niet-digitale klanten willen we - aan de hand van een experiment met de **KBC-Belmobiel** - nagaan of een vorm van dienstverlening aan huis een haalbaar alternatief vormt."*

Laagdrempelige aanvulling op bestaande omnikanaalaanpak

Het aanvragen van deze dienstverlening is bewust laagdrempelig gehouden: de particuliere klant die ondersteuning aan huis wenst, belt naar het specifieke nummer van de KBC-Belmobiel (050 64 20 04). Ofwel biedt de KBC-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 veiligheidsbependingen ligt de focus op administratieve ondersteuning van de klant en op courante en vaak gebruikte bankverzekeringsdiensten.

KBC biedt deze dienstverlening aan huis binnen het wettelijk kader dat daarrond is voorzien, en dit ter bescherming van zowel medewerkers als klant die zich hier buiten de kantooromgeving begeven voor bepaalde financiële transacties. 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 of zaken die verplicht op kantoor moeten gebeuren indien de klant niet-digitaal actief is).

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

Waarvoor kan u 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...

Tijdens de 6 maanden testfase is een huisbezoek gratis. KBC zal bij de evaluatie van het experiment ook de kostprijsparameters in overweging nemen.

KBC hanteert een omnikanaal distributiemodel, waar het fysieke kantorennet met menselijke interactie een complementaire rol heeft naast het bankieren-op-afstand en de digitale kanalen (KBC Mobile, KBC Touch, KBC Live). KBC speelt zo efficiënt en klantvriendelijk in op het snel veranderende consumentengedrag.

KBC onderzoekt jaarlijks hoe, wanneer en hoe vaak klanten gebruik maken van de verschillende kanalen (mobiel/pc-bankieren, bankkantoor-op-afstand en fysieke kantoren). Op basis van die informatie optimaliseert KBC geleidelijk haar fysieke aanwezigheid en haar digitale inspanningen op het tempo dat de klanten aangeven. KBC zorgt er ook voor dat de KBC-klanten toegang krijgen tot meer expertise, ruimere bereikbaarheid en uitstekende klantenservice in die diverse kanalen. Dit experiment met de KBC-Belmobiel sluit naadloos aan bij deze aanpak.

Traditie in klanten begeleiden op de digitale snelweg

KBC zet al jarenlang in op begeleiding van haar klanten.

- Dankzij educatieve initiatieven zoals “Digiwijs”, waarbij KBC-medewerkers vrijwillig niet-digitale klanten coachen in de kantoren, zette de oudere klantengroep (65+) relatief gezien de grootste sprong voorwaarts in het digitale bankieren. Tijdens de coronacrisis werd deze ondersteuning vooral telefonisch aangeboden. Een tienduizendtal niet-digitale klanten ging zo aan de slag met een gratis startpakket KBC Touch en/of KBC Mobile.
- KBC Live groeide op een paar jaar tijd uit tot het grootste bankkantoor van KBC, met niet minder dan 620 ervaren kantoormedewerkers. Zij verwerken maandelijks gemiddeld meer dan 91.000 inkomende telefoongesprekken, naast tienduizenden gesprekken via chat en sociale media. Op die manier bereikt KBC Live zowel de klanten die de voorkeur geven aan de klassieke contactmogelijkheden als klanten die liever via digitale weg contact zoeken.
- KBC zorgde ook voor ondersteuning naar jongeren via haar “Get-a-Teacher” programma. Tot de coronacrisis uitbrak, konden scholen een beroep doen op een KBC-medewerker voor een educatief en volledig merkneutraal lessenpakket rond een financieel-economisch thema, aansluitend bij de leerprogramma’s. Er werden meer dan 750 lessen gegeven in ruim 300 scholen bij meer dan 12.000 leerlingen. Op basis van de intekeningen zouden zonder COVID-19 vorig schooljaar zelfs 39% meer leerlingen bereikt zijn en 41% meer lespakketten voorgesteld.

Dankzij al deze initiatieven slaagt KBC erin om haar klanten maximaal te ondersteunen en optimaal gebruik te laten maken van de brede waaier aan middelen en kanalen die KBC hen ter beschikking stelt voor een optimale klantenervaring. KBC helpt op die manier ook klanten op de digitale snelweg die de maatschappij is ingeslagen.

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
E-mail: pressofficekbc@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](#)
