



KBC aborde l'environnement numérique de demain

Bienvenue dans le futur

Daniel Falque, CEO KBC Belgique

*Erik Luts, Directeur général Canaux directs KBC
Conférence de presse du 8 avril 2016*



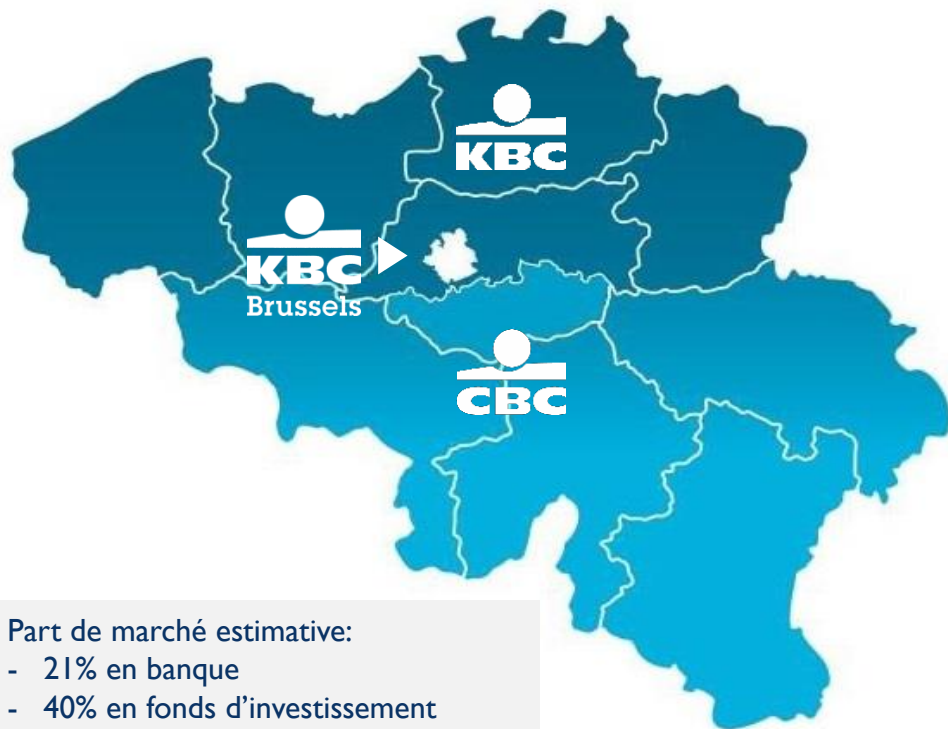
Bienvenue dans le futur

KBC prépare son avenir et celui de ses clients

Daniel Falque, CEO KBC Belgique

Conférence de presse, 8 avril 2016

KBC en Belgique



Part de marché estimative:

- 21% en banque
- 40% en fonds d'investissement
- 13% en assurance vie
- 9% en assurance dommages



783 Agences bancaires

2 Top en banque



441 Agents d'assurance

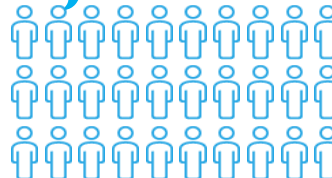
4 Top en Vie



12 000 collaborateurs

2 Top en non Vie

3,5 millions de clients



4 répartis sur Segments

Particuliers

Clients aisés

Entreprises locales

Entreprises



1 100 000 utilisateurs de KBC/CBC Touch



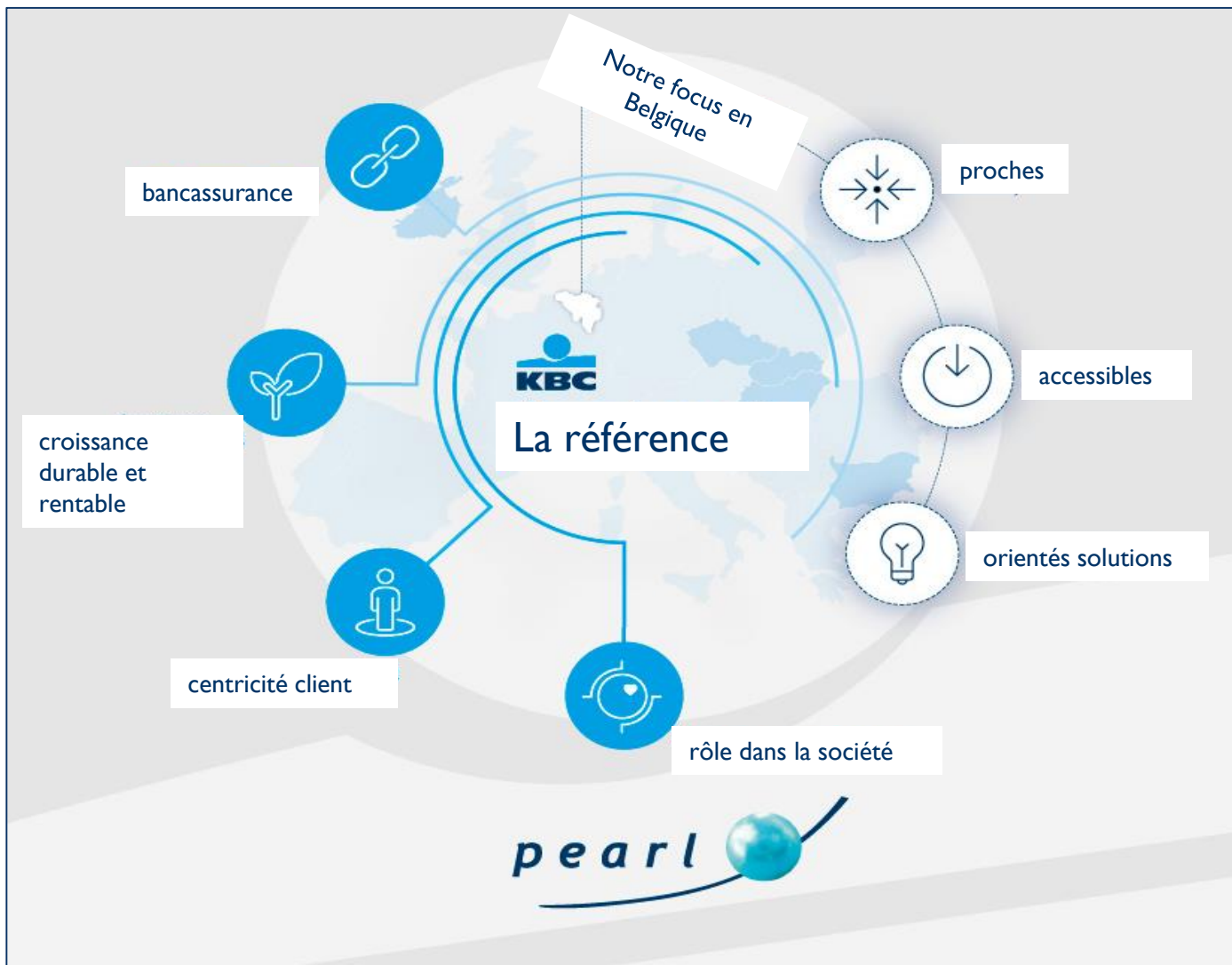
500 000 utilisateurs KBC/CBC Mobile

24/7 Banque
online & mobile

Chiffres au 31/12/2015



Stratégie de KBC Belgique





KBC



proche



accessible



Orientés solutions

Nous aidons les clients à réaliser leurs projets et nous les protégeons,

Nous sommes proches

- 24h sur 24 et 7j sur 7, par nos agences, de nos agents, de nos centres de conseil régionaux, de notre call center et par les applications mobiles et en ligne

Nous sommes accessibles

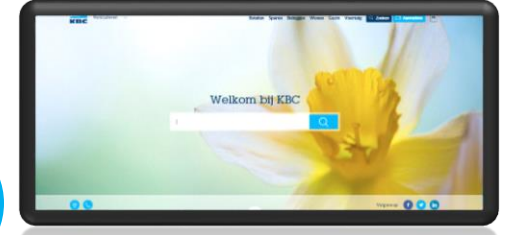
- Nous aidons nos clients à gagner du temps
- Nous sommes joignables partout et à toute heure
- Nous prenons le temps de poser des contacts personnels

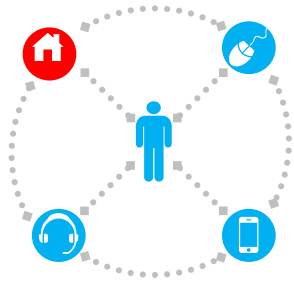
Nous sommes orientés solutions

- Nous privilégions une expérience client conviviale
- Nos solutions sont à la mesure du client



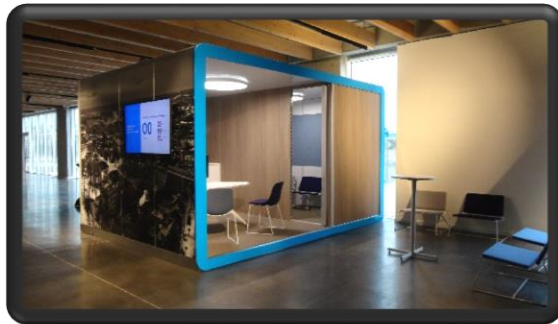
Approche omnicanal



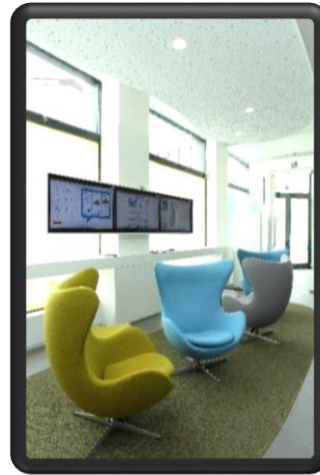


Accès facile à un conseil de qualité

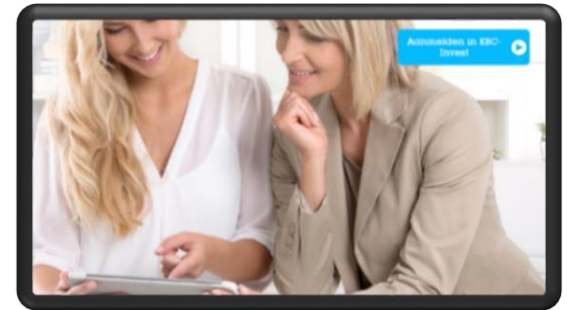
NPS agence = 42%
NPS Agent = 33%



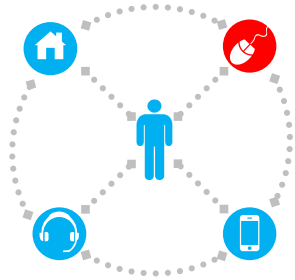
Proches de nos clients et de notre communauté grâce à un réseau dense



L'agence du futur (Bamboo) aussi dans les grandes villes



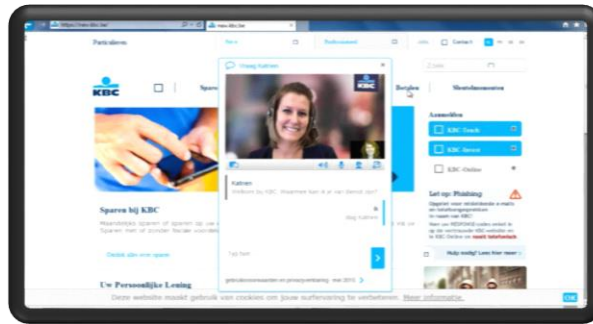
Glissement d'une fonction transactionnelle vers une fonction de conseil



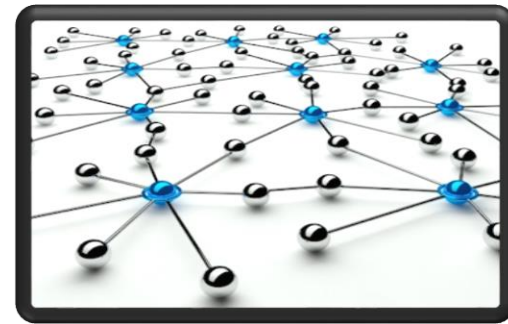
Accompagnement personnalisé sans sortir de chez vous Les centres de conseil régionaux

NPS RA = 25%

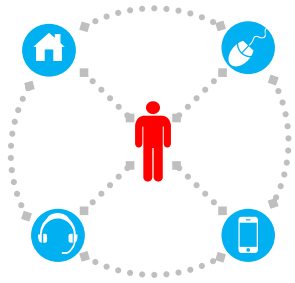
Votre Équipe KBC à votre service tous les jours de 8 h à 22 h
même le samedi (jusqu'à 17.00 h)



Collaborateurs expérimentés



Intégrés dans leur région



Accompagnement personnalisé sans sortir de chez vous Les centres de conseil régionaux

Infos clients omnicanal intégrées

KBC

overschrijven verzendmap inkomsten & uitgaven hulp menu

Mijn contacten

- Je KBC team
Voor al je vragen
016 53 43 36
Bericht sturen
- Dirk Dupont
Je verzekeringsagent
016 53 43 36
Bericht sturen

Mijn afspraken

Maak een afspraak

Algemene contacten

KBC in je buurt

Twitter
Werkdagen: 9 tot 22 uur
Weekend: 9 tot 17 uur
@KBC_RF

Technische problemen
078 690 002
Dedijevoc
078 690 002

Klachten
Deel hier je suggesties of klachten
Klachtenmanagement

Cardstop
Betaalkaart kwijt, verloren of ingeslik?
078 344 344

Contact

Eve

Ce que voit le client KBC

CRM

Werkplek Natuurlijke personen JANSSENS JAN

CRM-gegevens zoeken PEETERS HILDE Futura

EDIPSLAK ACTIES NAAR E-MAIL BEREIK MEER KANTORDESK TAAL WISSEN

NATUURLIJKE PERSOON: KANTOORDESK
JANSSENS JAN

Overzicht

CONTACTGEGEVENS

Aansprijking: DE HEER
Naam: JANSSENS JAN
Geslacht: mannelijk
Geboortedatum: 26/12/1961 (64j)
Taal: Nederlands
Klantnummer: 649109
Adres: LOUSALAN 1 1000 BRUSSEL

Mobiele telefoon: 0499 123456
Telefoon: 02 12345
Email: jan.janssens@gmail.com
Hoofdfachinformatie: indische antwoner
Optionele mobiele tel: --
Optionele telefoon: --

KANTOOR & AGENT

Bankkantoren

Kantoor n: KBC BRUSSELS LOUISE (PAU)

Aanvullen
Actief

NC Nieuwe afspraak Administratieve persoonsgegevens Zoekopdracht 10

ACTIVITEIT NOTIES

Alle entiteiten - 1 Taal/Geoprikt toevoegen Taal toevoegen ...

Bericht naar klant

- Gevoegd door Peeters Hilde Vandaag
- Kantoorbezoek
- Voorloof door Peeters Hilde Vandaag
- Invulbeurt debiteuren
- Profiel: Normaal
- Gevoegd door Peeters Hilde 27/03/2018 17:49
- JANSSENS JAN
- Probleem met betaalkaart
- Voorloof door Peeters Hilde 15/03/2018 8:55

Overzicht	Producten	Opportuniteten	Dossiers
Staatjes	Producten	Opportuniteten	
🏠	📈		
👤	📈		
🏠	📈		
👤	📈		
🏠	📈		

Ce que voit le collaborateur KBC



2

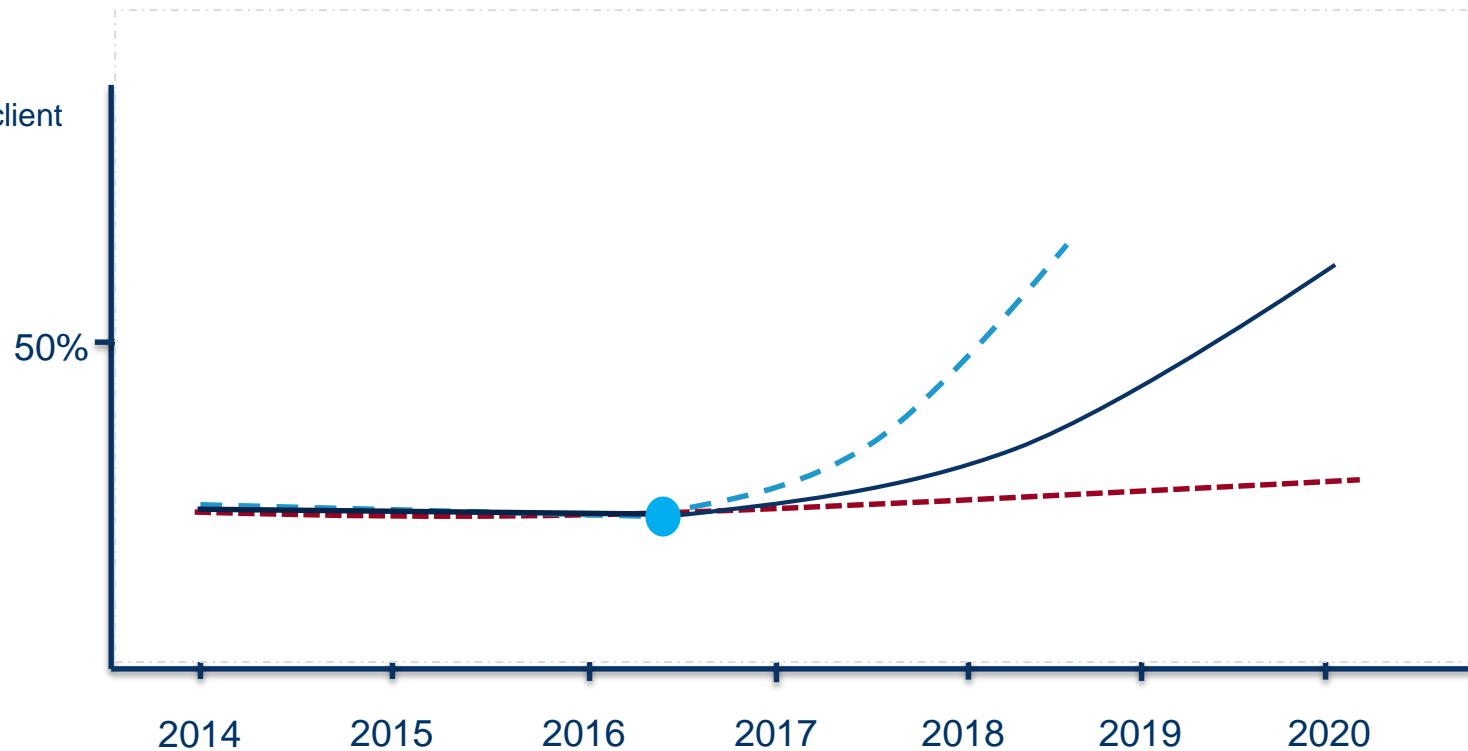
Bienvenue dans le futur

KBC suit l'évolution des techniques et de la société

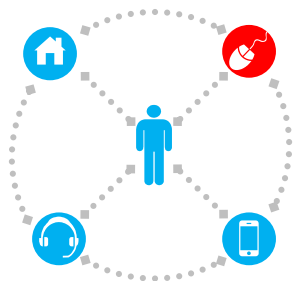
Erik Luts, Directeur général Canaux directs KBC

Scénarios numériques 2014 – 2020

Interaction
établ. fin./client



- Scénario escompté
- - - Acceptation numérique rapide
- - - Acceptation numérique lente

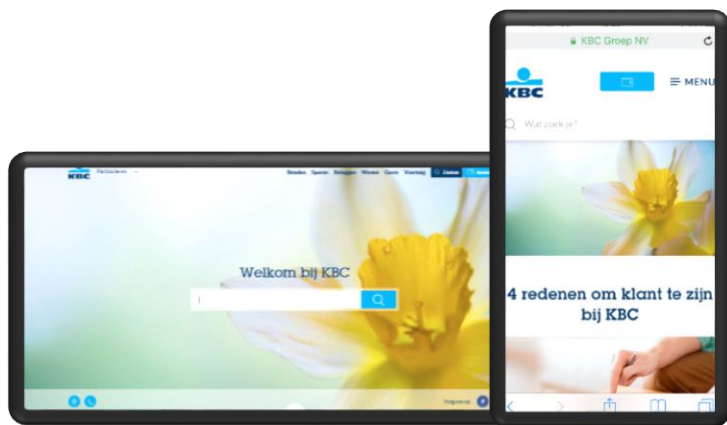


Opérations bancaires et d'assurance n'importe quand et n'importe où

Nouveaux sites internet réactifs

NPS Retail = 29%
NPS Business = 14%

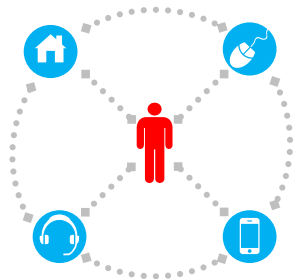
Des données statistiques au contenu personnalisé



Nouveau site particuliers
www.kbc.be



Nouveau site entreprises
www.kbc.be/entrepreneurs



Opérations bancaires et d'assurance n'importe quand et n'importe où

NPS Touch = 37%

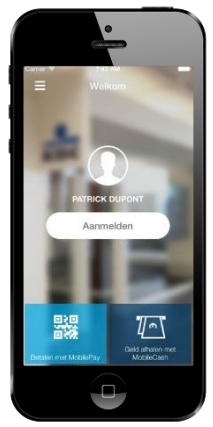
NPS Mobile = 59%

NPS Invest = 16%



KBC Touch

1.001.137
utilisateurs



KBC Mobile Banking

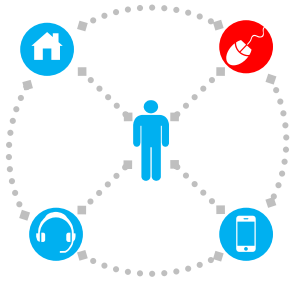
500.000
utilisateurs



KBC Invest

71.308
utilisateurs





Opérations bancaires et d'assurance n'importe quand et n'importe où

Demande d'un prêt personnel

Je leening op afbetaling simuleren

Je leent samen met: STEFAN DRAULANS

Hoeveel wil je lenen?
5 000,00 EUR

In hoeveel tijd wil je afbetalen?
36 maanden

Je leening op afbetaling
Andere doelen
151,26 EUR maandelijks

Op naam van
KARIN VAN HOECKE
STEFAN DRAULANS

Kredietbedrag	Looptijd
5 000,00 EUR	36 maanden
Vaste debetrente	JKP
5,77 %	5,77 %
Totaal terug te betalen	
5 445,36 EUR	

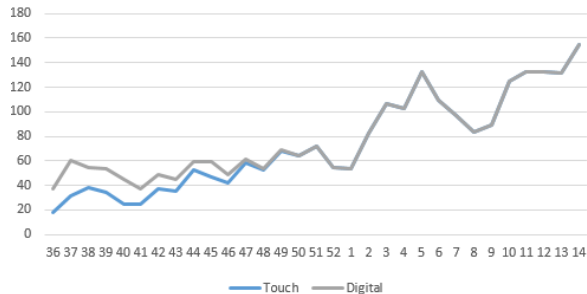
Productkenmerken [Bekijken >](#)

[Deze lening aanvragen](#)

Simulation d'une demande à distance d'un crédit logement et d'une assurance habitation

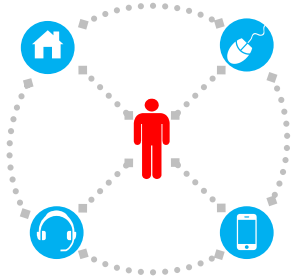


Digital sales / Week



KBC Touch pour aveugles et malvoyants





Opérations bancaires et d'assurance n'importe quand et n'importe où



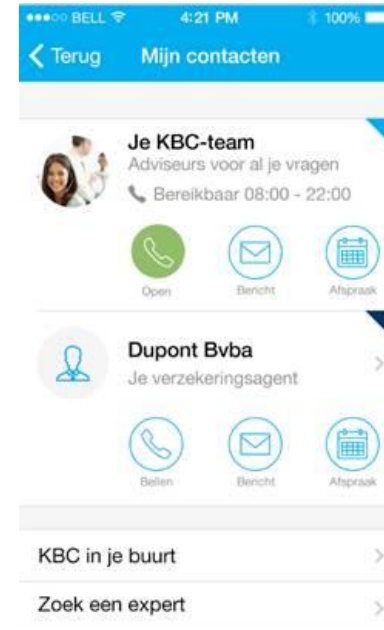
Autoservice: assurance et administration tout en un mouvement

Simulation d'une assurance auto et d'une assurance habitation
Questionnaire médical en ligne

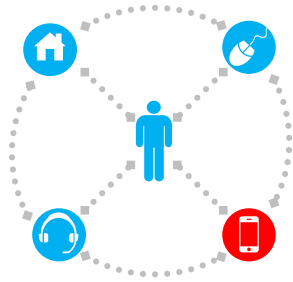
KBC dankt je hartelijk voor je simulatie

Premiesimulatie voor een KBC Polis voor uw voertuig
Wet op de Medische Inzake (MIZ)

Aansprakelijkheid	Declaratieve omroep	Omroep Alle Risico's
<p>De aansprakelijkheid is beperkt tot de maximumbedragen die in de polis zijn vastgelegd.</p> <p>486,31 €¹</p>	<p>De declaratieve omroep is beperkt tot de maximumbedragen die in de polis zijn vastgelegd.</p> <p>689,52 €¹</p>	<p>De omroep Alle Risico's is beperkt tot de maximumbedragen die in de polis zijn vastgelegd.</p> <p>1.103,51 €¹</p>
<p>Wet: <input type="checkbox"/> wettelijk</p> <p>Wet: <input type="checkbox"/> wettelijk en lokaal</p>	<p>Wet: <input type="checkbox"/> wettelijk</p> <p>Wet: <input type="checkbox"/> wettelijk en lokaal</p>	<p>Keuzemogelijkheden:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Standaard</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Verzekering</p> <p><input type="checkbox"/> Verzekering</p> <p>Wet: <input type="checkbox"/> wettelijk</p> <p>Wet: <input type="checkbox"/> wettelijk</p>

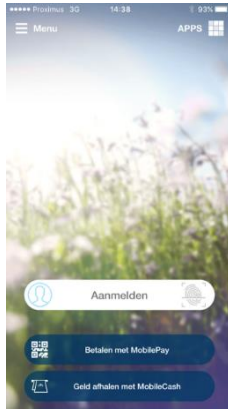


Processus de prise de contact omnicanal



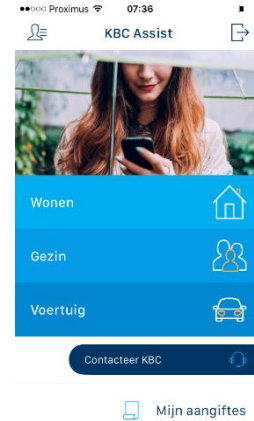
Opérations bancaires et d'assurance n'importe quand et n'importe où (particuliers)

Opérations bancaires mobiles



colruyt

Payer dans les magasins avec KBC Mobile Pay



KBC Assist: déclaration de sinistre

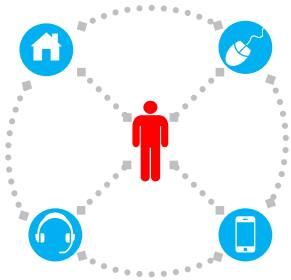


3100 utilisateurs de smartwatch



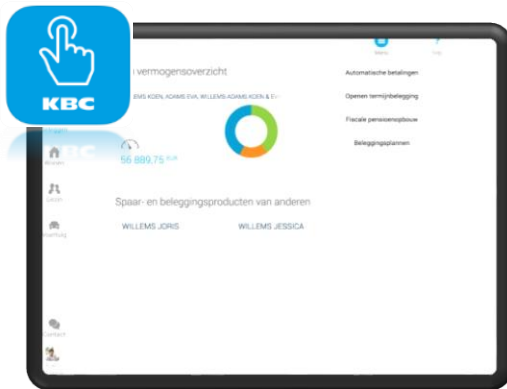
Logon et paiement par reconnaissance d'empreinte digitale

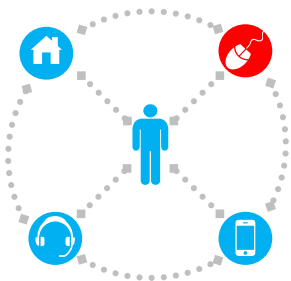




Opérations bancaires et d'assurance n'importe quand et n'importe où

Épargner et investir





KBC-Invest : la nouvelle dimension de notre expertise en matière de placements

Samen inzichten verwerven

Uw adviseur maakt u graag wegwijs in uw portefeuille aan de hand van KBC Invest. Zo bent u snel mee en kunt u ook thuis uw portefeuille opvolgen.



Neem onze inzichten mee naar huis



We zorgen dat u blijft



We staan voor u klaar

Hebt u een vraag bij een opportuniteit? Wilt u checken of een belegging bij uw profiel past? Contacteer ons gerust via KBC Invest, ook buiten de kantooruren. De KBC-adviseurs Vermogensopbouw van uw KBC-team geven u gepast advies en werken de transactie graag voor u af.

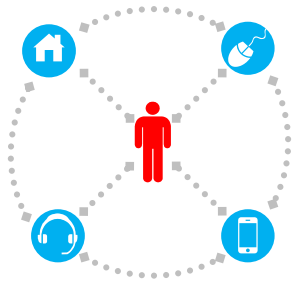
Bereikbaarheid uw KBC-team via KBC Invest

- Weekdagen: 8 – 20 uur
- Zaterdag: 9 – 12 uur



Teken uw orders online

Beleggingsopportuniteit? Uw adviseur kan u snel contacteren en u via KBC Invest een persoonlijk beleggingsvoorstel doorsturen dat u van thuis uit meteen kunt ondertekenen.



Accès facile à un conseil de qualité

Gain de temps pour le client

Épargner et investir

- Plus besoin de passer par l'agence pour acheter ou vendre un fonds



30'

Prêt personnel

- Plus besoin de passer par l'agence pour un prêt personnel
- Plus de tracasseries administratives pour le client



120'

Mobile Pay

- Plus besoin de carte bancaire ou de lecteur de carte pour faire des achats sur internet



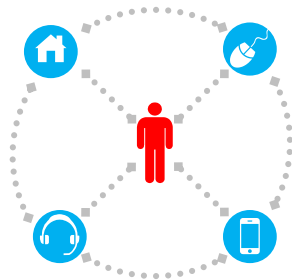
5'

Chat/video chat

- Le client ne doit plus prendre congé pour un conseil bancaire ou d'assurance



1/2 jour



Opérations bancaires et d'assurance n'importe quand et n'importe où (entreprises)

KBC

overschrijven verzendmap inkomsten & uitgaven hulp menu

Zichtrekeningen

EVA ADAMS 0777 7340 3198 7443 4 567,30 € ^{EL}	ADAMS - DUPONT BE93 7340 4367 4141 3 456,00 € ^{EL}	ZICHTREKENING 0753 7340 4367 4141 1 050,03 € ^{EL}
ZICHTREKENING BE93 7340 4367 4141 585,96 € ^{EL}	ZICHTREKENING BE93 7340 4367 4141 3 685,24 € ^{EL}	ZICHTREKENING BE93 7340 4367 4141 23 685,24 € ^{EL}

Kredietkaarten

VISA EVA ADAMS 1234 56XX XXXX 1234 4 323,97 € ^{EL}	ADAMS - DUPONT 1234 56XX XXXX 6789 1 896,45 € ^{EL}
--	---

Spaarrekeningen

EVA ADAMS 0749 7361 4367 4141 2 295,23 € ^{EL}	ADAMS - DUPONT 0749 7361 4367 4141 8 965,36 € ^{EL}	SPAARREKENING 0749 7361 4367 4141 43 567,89 € ^{EL}
--	---	---

toon meer zichtrekeningen

contact Eva

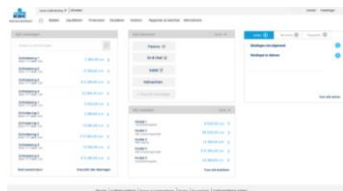


Tableau de bord unique pour les clients business



Gestion des crédits commerciaux par les PME et les entreprises



Gestion des mandats moins complexe





Opérations bancaires pour entreprises actives dans le monde entier



KBC Reach

1

Cash management
Vos infocomptes partout dans le monde

2

Paielements
Intégrer et importer manuellement vos fichiers de paiement

3

Ordres
Échange de documents avec la banque

4

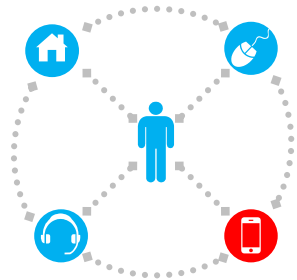
Administration
Gérer vous-même vos utilisateurs et vos comptes

5

Personnalisation
Paramétrer vous-même vos préférences

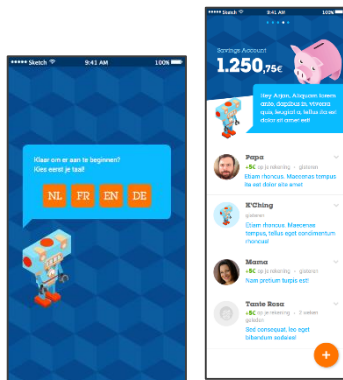
6

Information
Échange de messages et d'alertes relatifs à des transactions

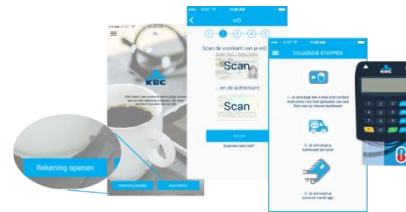


Opérations bancaires et d'assurance n'importe quand et n'importe où (particuliers)

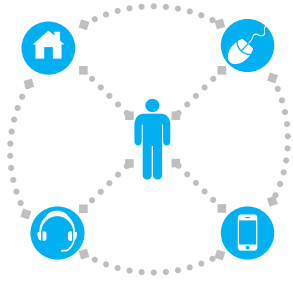
Opérations bancaires mobiles



Nouvelle app Mobile pour les jeunes

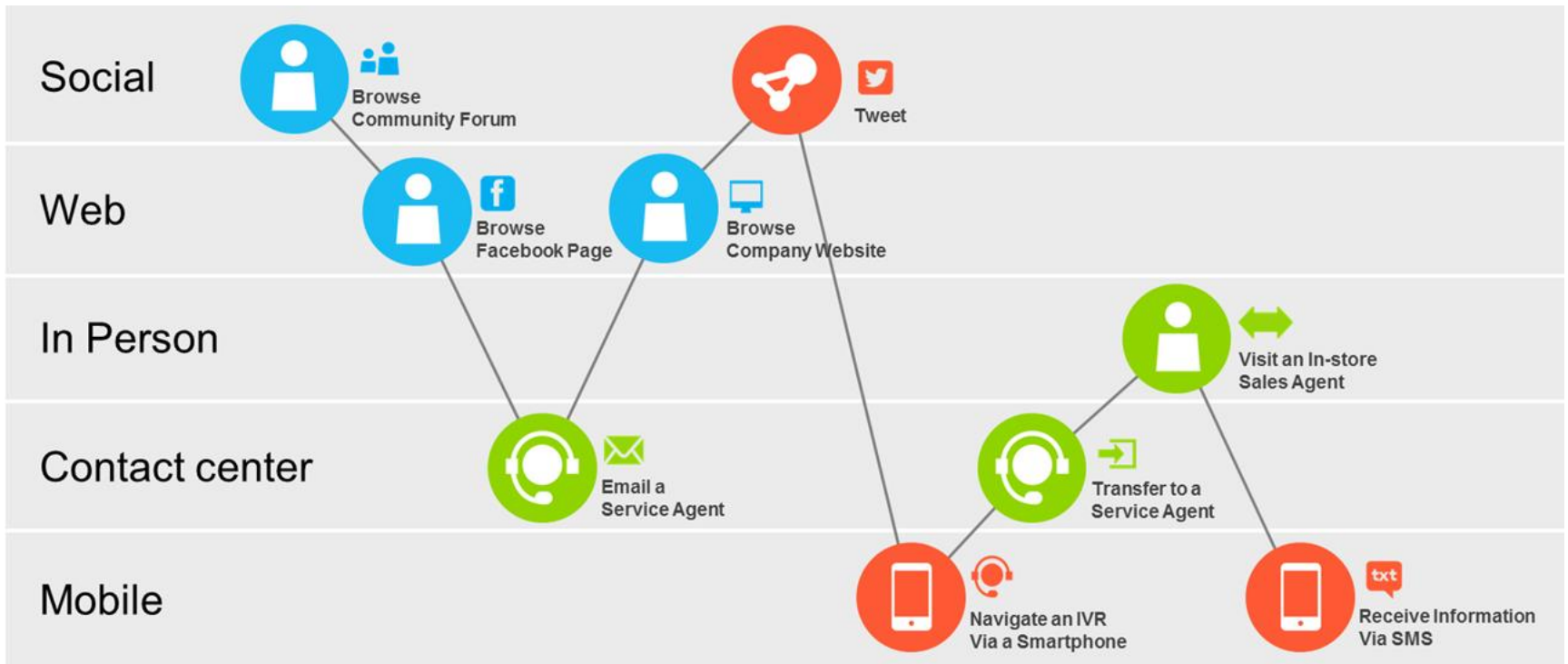


Devenir client KBC par l'app KBC Mobile Banking



Usage du community management et du fintech au profit du client





Customer journey = plus vaste que la focalisation interne



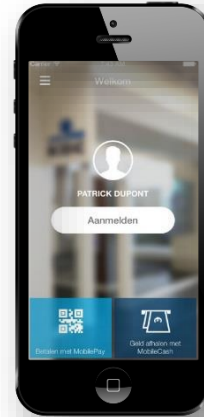
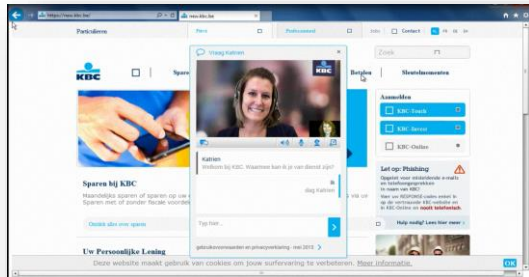
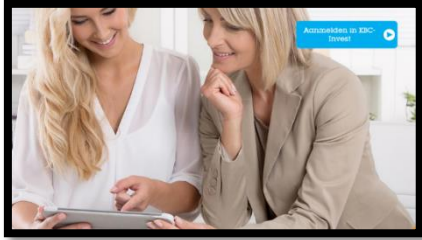
3

Bienvenue dans le futur!

KBC prépare son avenir et celui de ses clients

Daniel Falque, CEO KBC Belgique

Approche omnicanal fructueuse





Votre entreprise
est-elle prête
pour le futur ?

dez nò, les fleurs
sotet rîndesrus

Puissez de l'inspiration pour votre entreprise sur
kbc.be/entreprisedufutur





Des questions?

Merci pour
votre attention