

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*



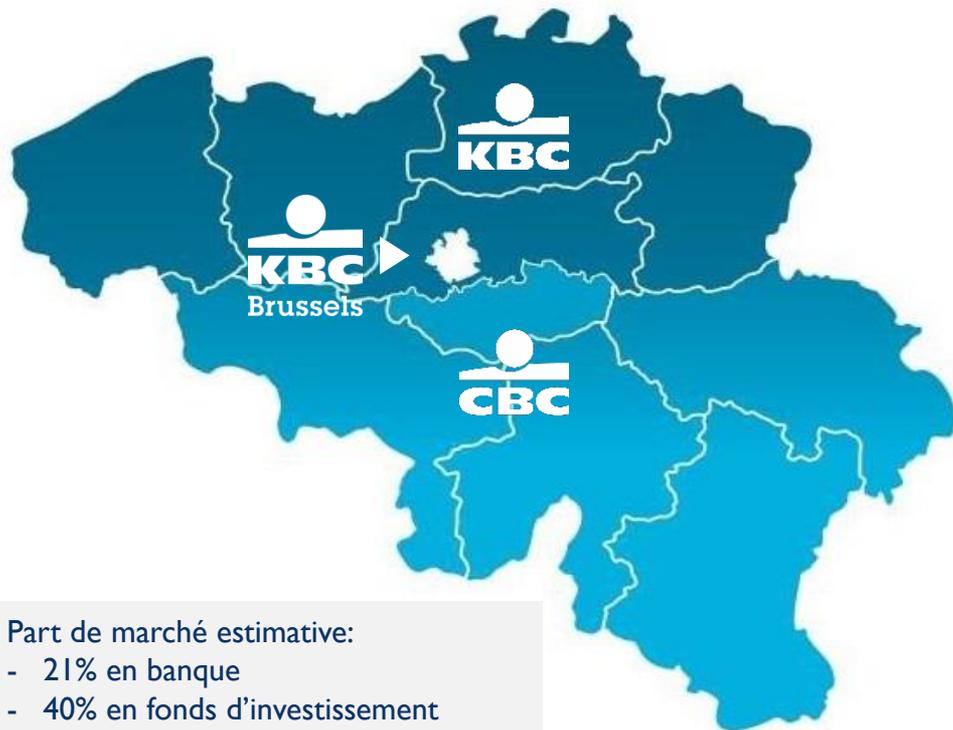
Bienvenue dans le futur

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



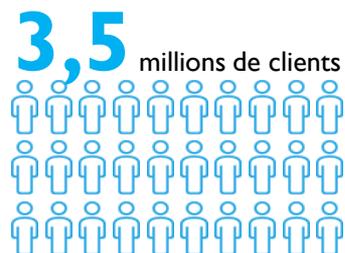
441 Agents d'assurance

4 Top en Vie



12 000 collaborateurs

2 Top en non Vie



4 répartis sur Segments

Particuliers

Clients aisés

Entreprises locales

Entreprises



1 100 000 utilisateurs de KBC/CBC Touch



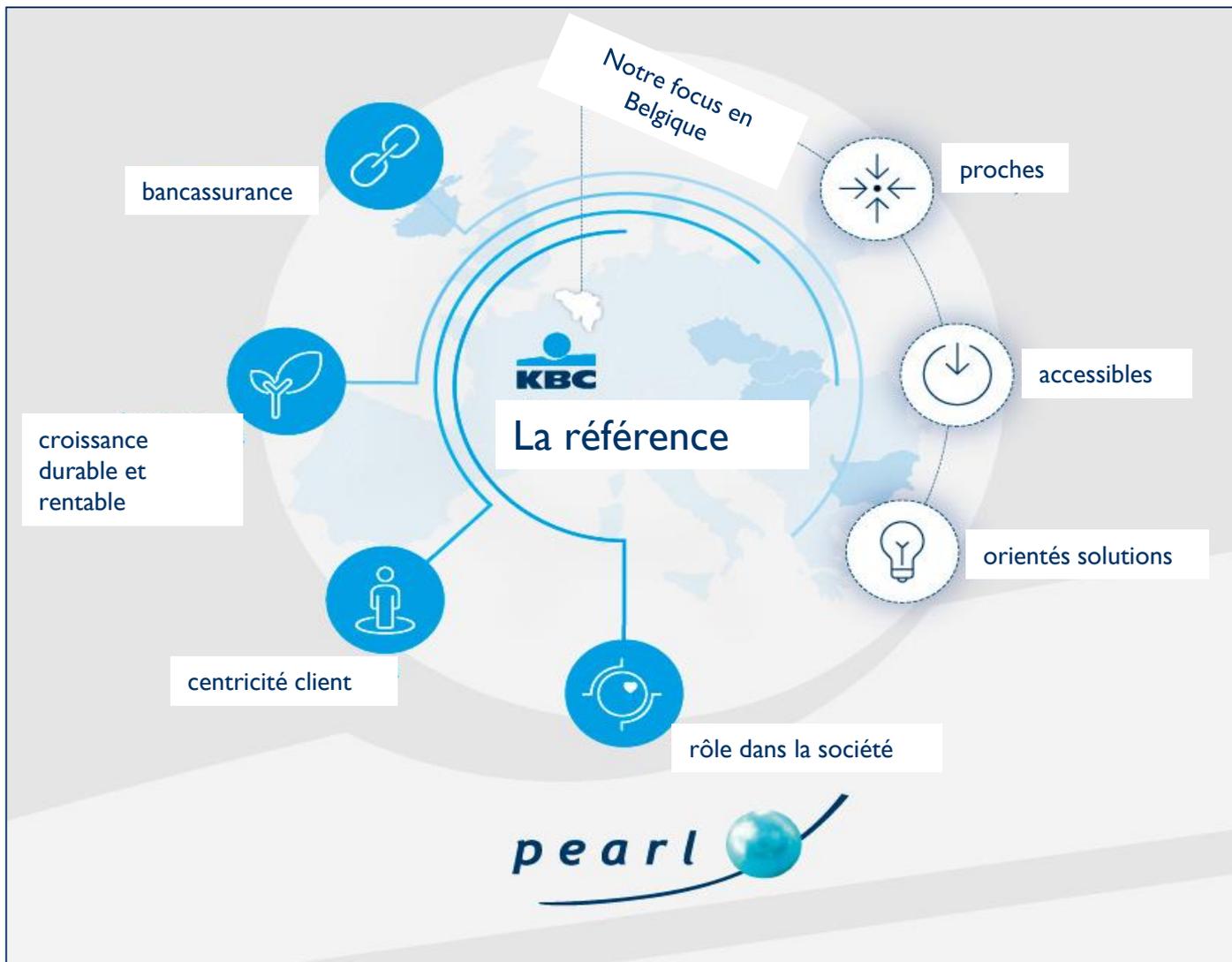
500 000 utilisateurs KBC/CBC Mobile

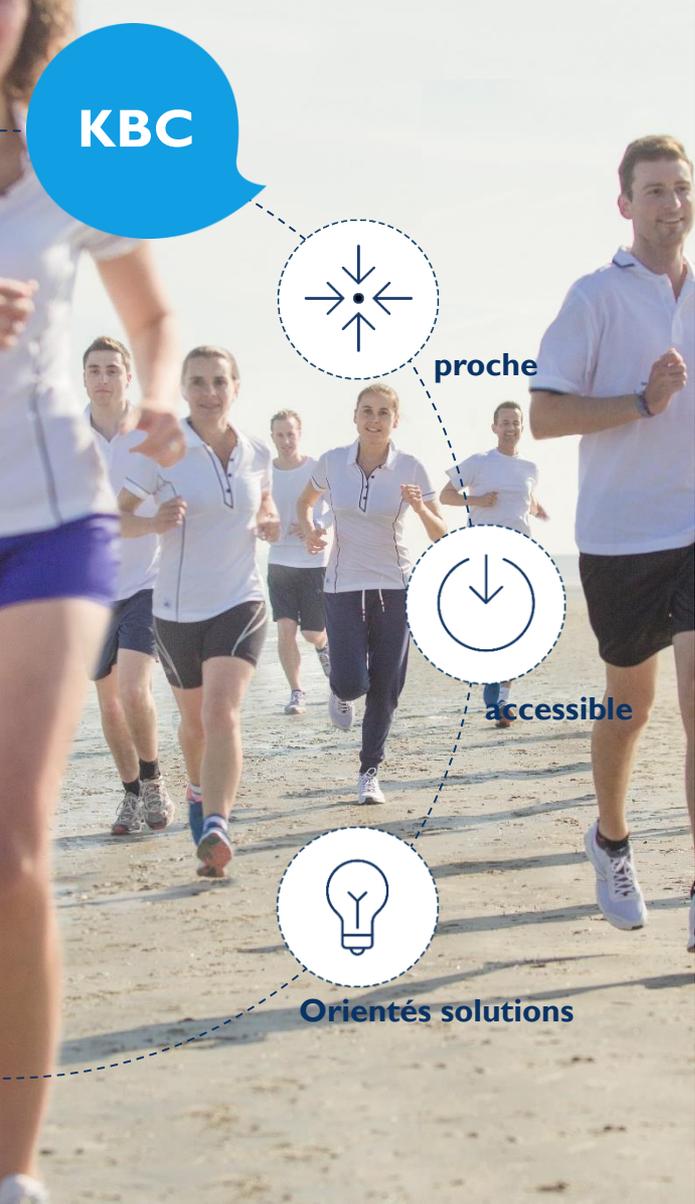
24/7 Banque
online & mobile

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

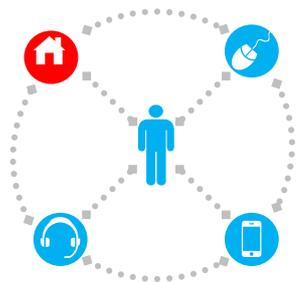
Nous sommes orientés solutions

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



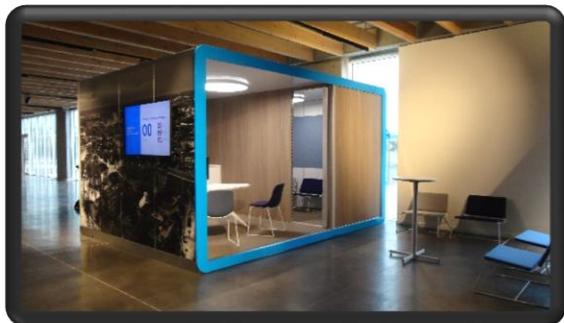
Approche omnicanal



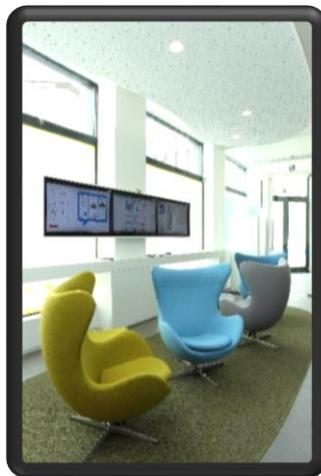


Accès facile à un conseil de qualité

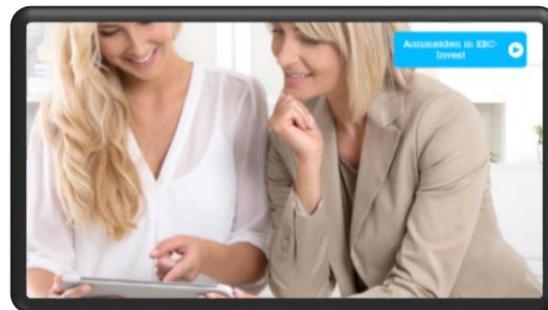
NPS agence = 42%
NPS Agent = 33%



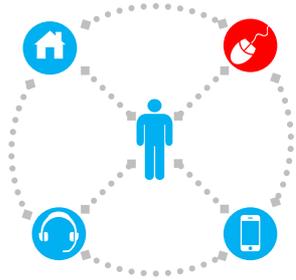
Proches de nos clients et de notre communauté grâce à un réseau dense



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



Glissement d'une fonction transactionnelle vers une fonction de conseil



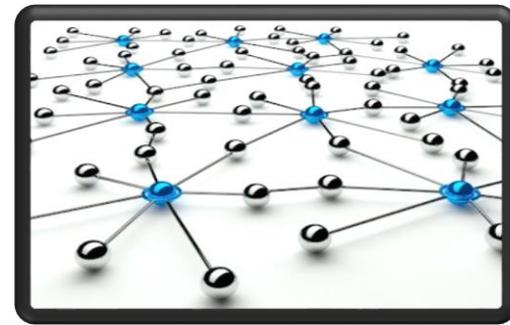
Accompagnement personnalisé sans sortir de chez vous Les centres de conseil régionaux

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

The screenshot shows the KBC mobile app interface. On the left is a navigation menu with icons for 'Betalen', 'Sparen & Beleggen', 'Wonen', 'Gezin', 'Voertuig', and 'Contact'. The main content area is titled 'Mijn contacten' and displays two contact cards: 'Je KBC team' and 'Dirk Dupont'. Below these are 'Mijn afspraken' and 'Algemene contacten' sections. The bottom of the screen shows a 'Contact' button and a user profile icon for 'Eve'.

Ce que voit le client KBC

The screenshot shows the KBC CRM system interface. The top navigation bar includes 'CRM', 'Werkplek', and 'Natuurlijke personen'. The main view is for a customer named 'JANSENS JAN'. It displays contact information, a list of products and opportunities, and a sidebar with 'ACTIVITEIT' and 'NOTIES'. The interface is designed for internal use by agents.

Ce que voit le collaborateur KBC



2

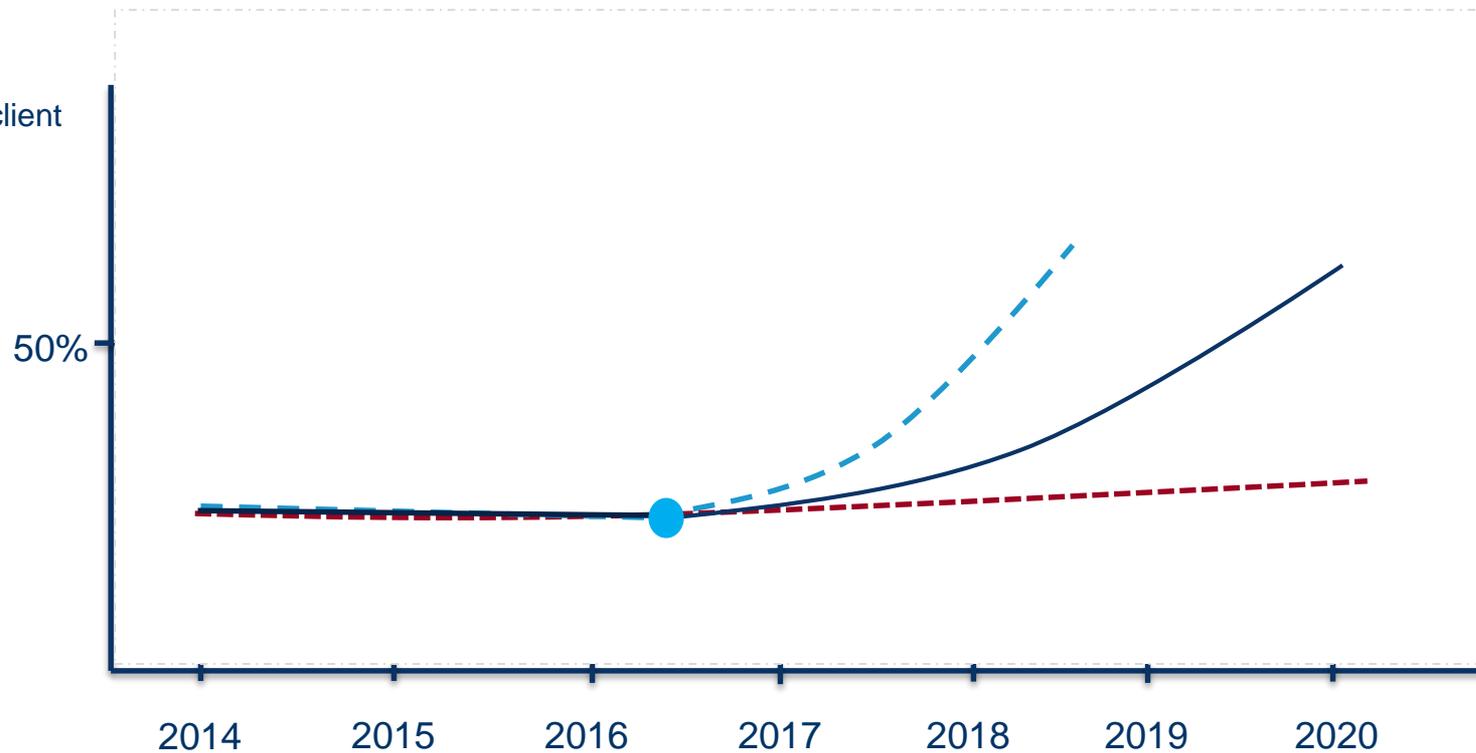
Bienvenue dans le futur

KBC suit l'évolution des techniques et de la société

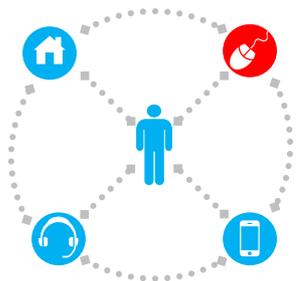
Erik Luts, Directeur général Canaux directs KBC

Scénarios numériques 2014 – 2020

Interaction
établ. fin./client



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

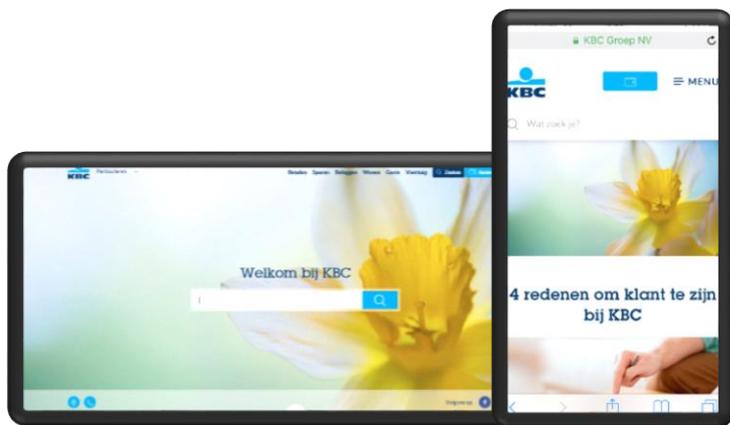


Opérations bancaires et d'assurance n'importe quand et n'importe où

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



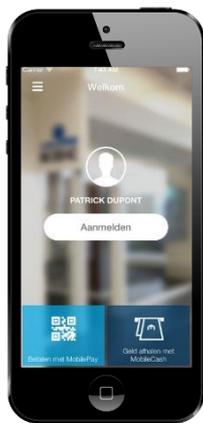
Opérations bancaires et d'assurance n'importe quand et n'importe où

NPS Touch = 37%
NPS Mobile = 59%
NPS Invest = 16%



KBC Touch

1.001.137
utilisateurs



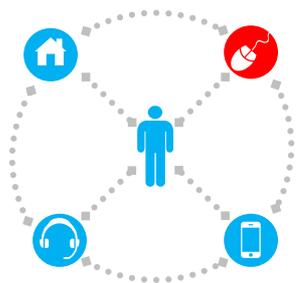
KBC Mobile Banking

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 lening 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 lening 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	

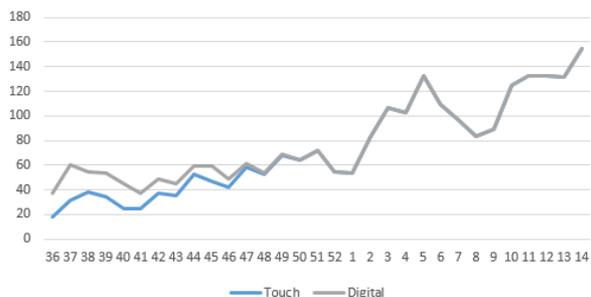
Productkenmerken [Bekijken >](#)

[Deze lening aanvragen](#)

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

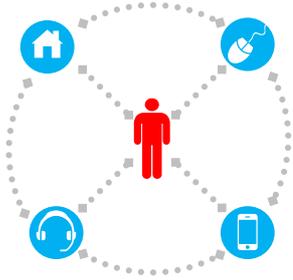


Digital sales / Week



KBC Touch pour aveugles et malvoyants





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



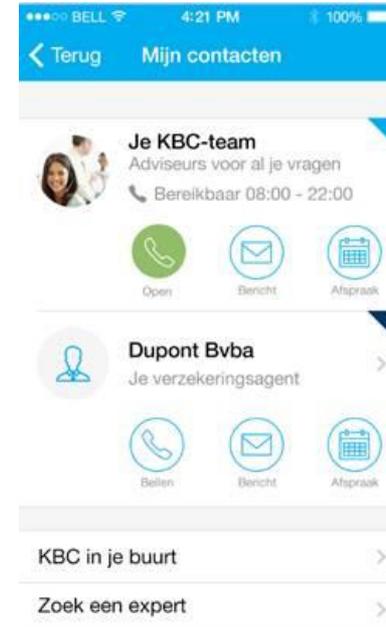
Autoservice: assurance et administration tout en un mouvement

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

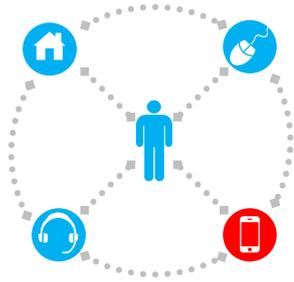
KBC dankt je hartelijk voor je simulatie

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

Aansprakelijkheid	Declaratiefte omroep	Omroep Alle Rijden
<p>De aansprakelijkheid voor schade aan de auto van de verzekeringnemer wordt niet verzekerd.</p> <p>De aansprakelijkheid voor schade aan de auto van de verzekeringnemer wordt niet verzekerd.</p> <p>De aansprakelijkheid voor schade aan de auto van de verzekeringnemer wordt niet verzekerd.</p>	<p>De aansprakelijkheid voor schade aan de auto van de verzekeringnemer wordt niet verzekerd.</p> <p>De aansprakelijkheid voor schade aan de auto van de verzekeringnemer wordt niet verzekerd.</p> <p>De aansprakelijkheid voor schade aan de auto van de verzekeringnemer wordt niet verzekerd.</p>	<p>De aansprakelijkheid voor schade aan de auto van de verzekeringnemer wordt niet verzekerd.</p> <p>De aansprakelijkheid voor schade aan de auto van de verzekeringnemer wordt niet verzekerd.</p> <p>De aansprakelijkheid voor schade aan de auto van de verzekeringnemer wordt niet verzekerd.</p>
486,21 € ¹	689,52 € ¹	1.103,51 € ¹
Wet	Wet	Wet
<input type="checkbox"/> Verzekering <input type="checkbox"/> Beld en auto van de verzekeringnemer	<input type="checkbox"/> Verzekering <input type="checkbox"/> Beld en auto van de verzekeringnemer	<input checked="" type="checkbox"/> Verzekering <input checked="" type="checkbox"/> Verzekering <input checked="" type="checkbox"/> Verzekering
Wet	Wet	Wet
<input type="checkbox"/> Verzekering <input type="checkbox"/> Verzekering	<input type="checkbox"/> Verzekering <input type="checkbox"/> Verzekering	<input type="checkbox"/> Verzekering <input type="checkbox"/> Verzekering



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.

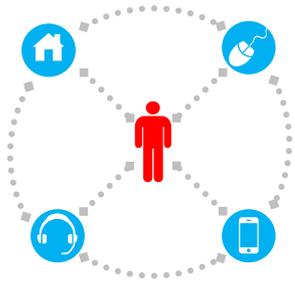
Bereikbaarheid uw KBC-team via KBC Invest

- 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 0757 7340 3198 7443 4 567,30 € ^{ELR}	ADAMS - DUPONT BE93 7340 4367 4141 3 456,00 € ^{ELR}	ZICHTREKENING 0753 7340 4367 4141 1 050,03 € ^{ELR}
ZICHTREKENING BE93 7340 4367 4141 585,96 € ^{ELR}	ZICHTREKENING BE93 7340 4367 4141 3 685,24 € ^{ELR}	ZICHTREKENING BE93 7340 4367 4141 23 685,24 € ^{ELR}

Kredietkaarten

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

Spaarrekeningen

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

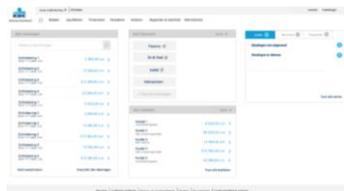


Tableau de bord unique pour les clients business

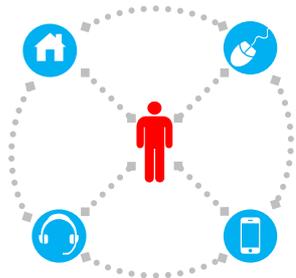


Gestion des crédits commerciaux par les PME et les entreprises



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

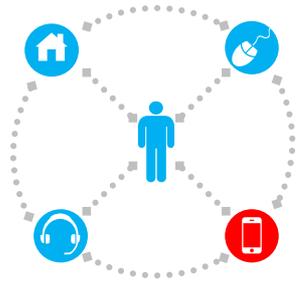
Administration
Gérer vous-même vos utilisateurs et vos comptes

5

Personnalisation
Paramétrer vous-même vos préférences

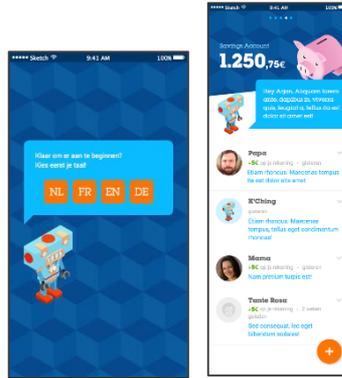
6

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

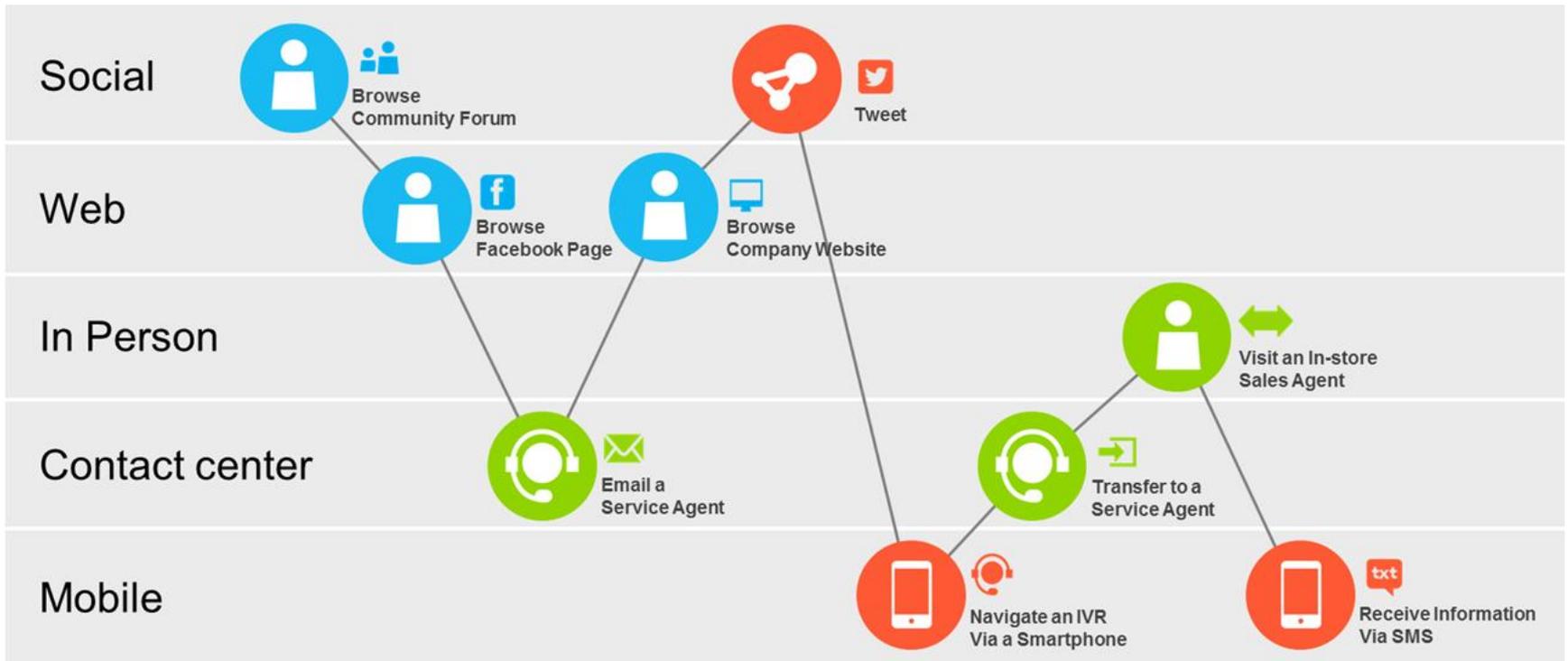


Devenir client KBC par l'app KBC Mobile Banking



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





Des questions?

Merci pour
votre attention