



2017
**LAAT DE
TOEKOMST
MAAR
KOMEN**

Laat de toekomst maar komen

Ons programma vandaag 11.01.2017

- **Opvallende trends in woningkredieten**

Lut De Lombaerde, Productbeheerder Woningkredieten, KBC België

- **Steeds meer klanten gaan de digitale weg op, niet alleen voor woningkredieten**

Karin Van Hoecke, Directeur Mobile First, KBC België

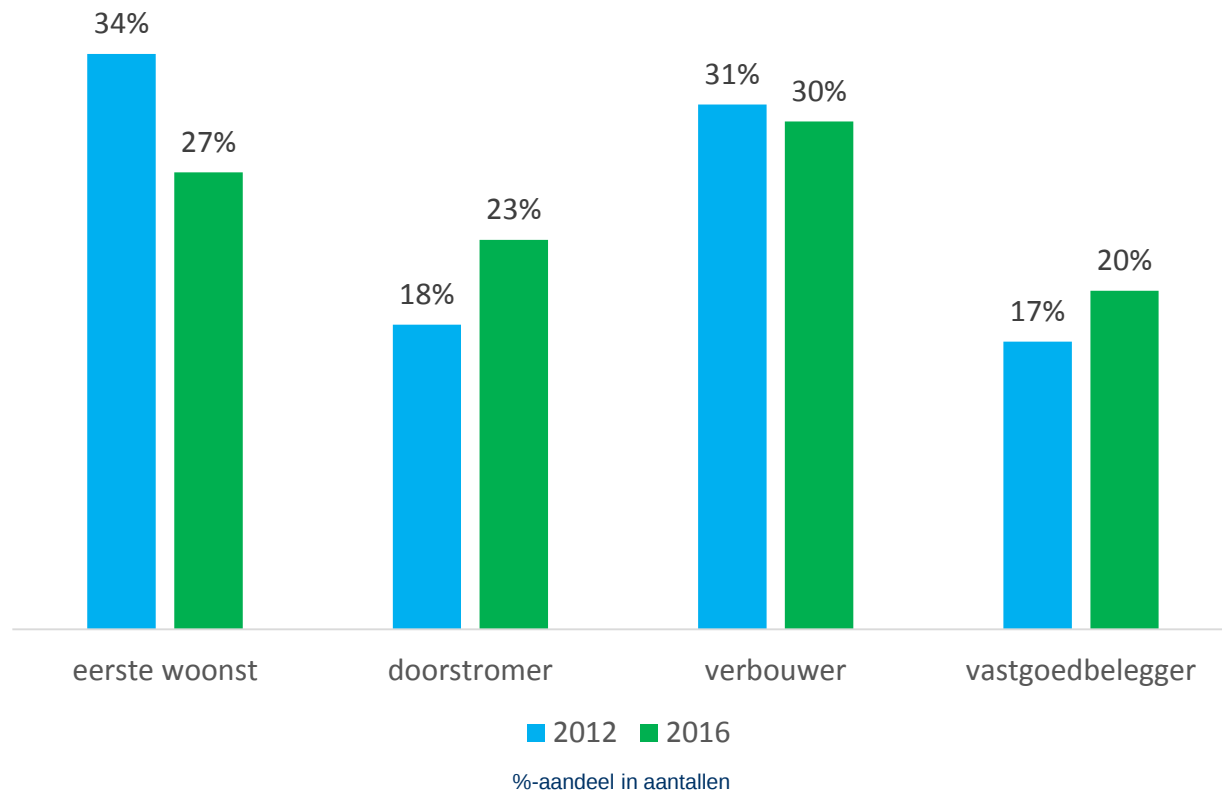
- **Hoe vertaalt KBC die nieuwe evoluties ?**

Johan Lema, Klantenondersteuning, KBC België

Opvallende trends in woningkredieten

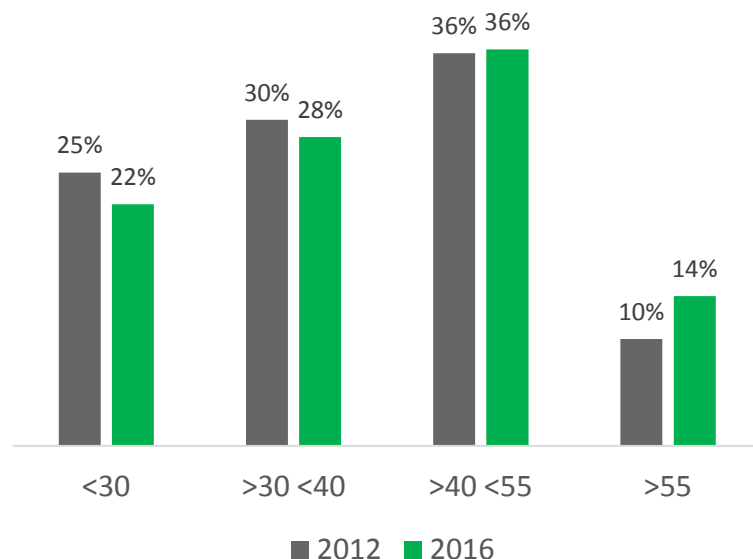
Lut De Lombaerde, Productbeheerder Woningkredieten

Woningkredieten worden niet enkel voor het verwerven van een eerste woning verstrekt

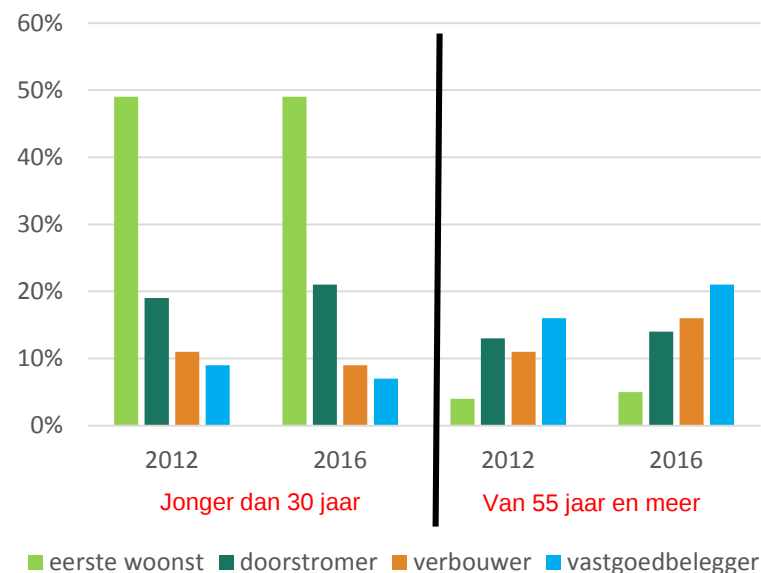


Kredietnemer wordt ouder

Globale verdeling leeftijd

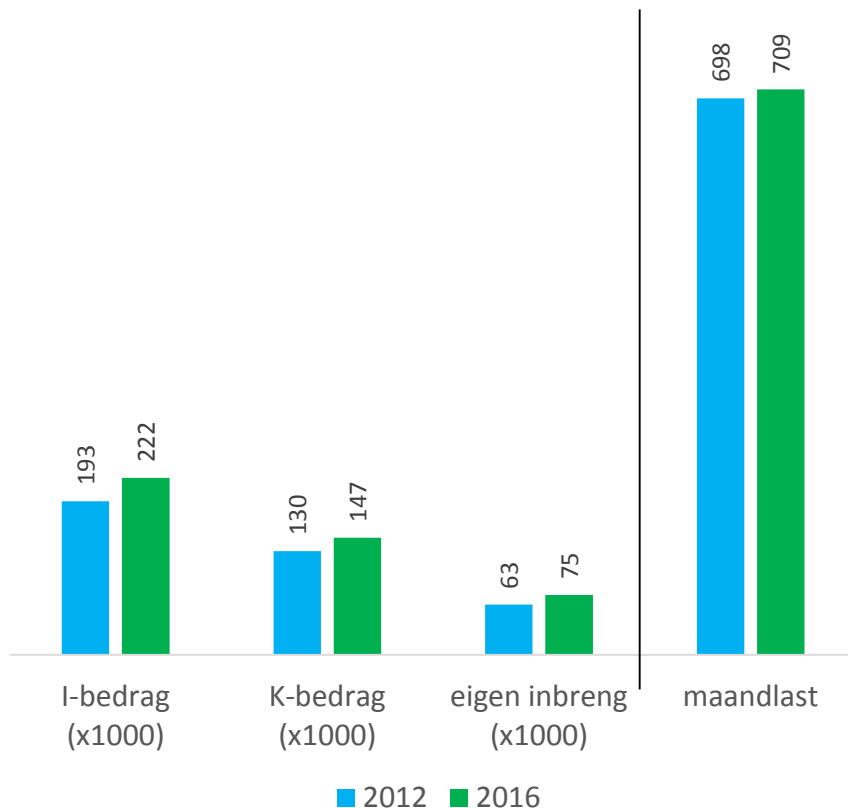


Verdeling leeftijd per doel



Aandeel 55+ neemt toe door toegenomen vastgoedbeleggingen en verbouwingen

Evolutie gemiddelde investeringsbedrag, kredietbedrag, eigen inbreng en maandlast



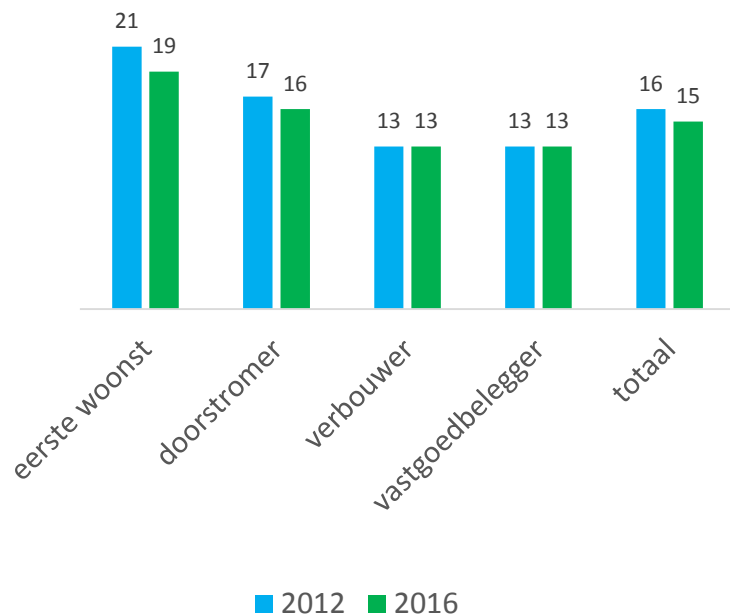
Gemiddelde investeringsbedrag, kredietbedrag en bedrag eigen inbreng stijgt.

Gemiddelde maandlast ca. gelijk (698 euro in 2012 vs 709 euro in 2016)



Door lagere rente kan een groter kredietbedrag ontleend worden aan dezelfde maandlast.

Gemiddelde looptijd krediet daalt



Daling is hoofdzakelijk gevolg van daling gemiddelde looptijd 'eerste woonst' en 'doorstromer':

- Door minder lange looptijden (< 25 jaar)
- Door lagere rente (zelfde bedrag kan met zelfde maandbedrag op kortere looptijd geleend worden)

KBC springt samen met de klanten op de digitale trein

Karin Van Hoecke, directeur Mobile First KBC België

**AANTAL
INTERNET
GEBRUIKERS,
% V/D
BEVOLKING**

86%

81%



2015

2020

**TOESTELLEN
EN
CONNECTIES
PER HOOFD
V/D
BEVOLKING**

8.9

5.1



2015

2020

**GEMIDDELDE
SNELHEDEN**

50.1
MPS

22.8
MPS



2015

2020

**GEMIDDELD
VERKEER PER
HOOFD V/D
BEVOLKING
PER MAAND**

66.5
GB

27.2
GB



2015

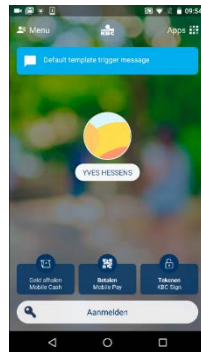
2020

KBC biedt kwalitatieve persoonlijke digitale oplossingen



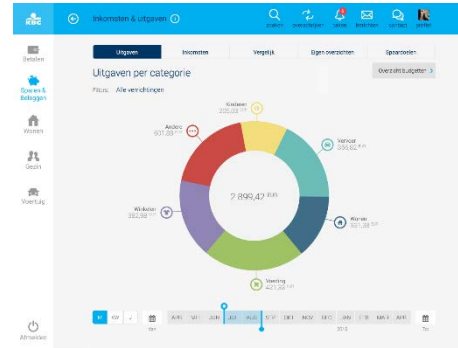
KBC K'Ching

KBC K'Ching is een app voor dagelijks bankieren op maat van jongeren. Het bevat skins waarmee jongeren zich kunnen identificeren. We zetten hiermee ook stappen in het nieuwe bankieren via AI en bankieren via een conversatie. 11.829 gebruikers



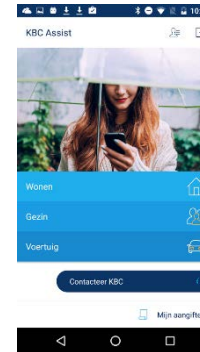
KBC Mobile

KBC Mobile werd in een nieuw, fris kleedje gestoken. De interface werd aangepast aan de nieuwe noden en gebruiken van smartphones. Ook werden producten en diensten toegevoegd in een heel eenvoudige vorm. 628.655 gebruikers



KBC Touch

KBC Touch biedt een heel eenvoudige interface, gemaakt voor en samen met gebruikers. Het heeft een natuurlijk overzicht volgens behoeftedomeinen. Het biedt klanten persoonlijke inzichten via het huishoudboekje. 1.175.931 gebruikers



KBC Assist

KBC Assist is een verzekeringsapp op maat van de klant met een gebruiksvriendelijke en persoonlijke interface. Klanten kunnen eenvoudig een schade aangeven op basis van hun eigen verzekeringen. Inclusief weeralarmservice. 38.591 gebruikers

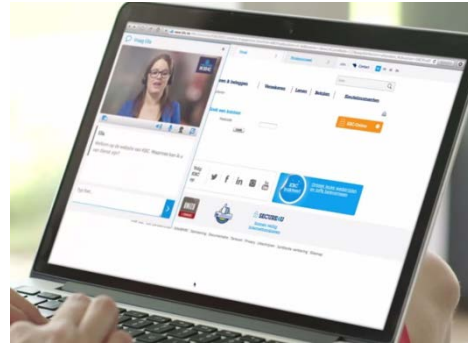
KBC bespaart de klant tijd dankzij toegankelijkheid



KBC Sign & KBC Mobile Pay

KBC Sign & KBC Mobile Pay bieden klanten een veilig alternatief voor de vervelende kaartlezer. KBC Sign laat je eenvoudig aanmelden op je PC, waar KBC Mobile Pay je vlot e-commerce transacties laat uitvoeren

153.109 KBC Sign gebruikers



Experten op afstand

Onze experts ondersteunen de klanten zowel bij vragen rond producten, diensten of aankopen als rond allerlei problemen en dit op weekdays van 8 tot 22u en op zaterdag van 9 tot 17u.



KBC Mobile Cash

KBC Mobile Cash is een snelle eenvoudige manier om cash geld af te halen aan de KBC geldautomaten. Het biedt niet enkel een alternatief voor het afhalen van geld indien een klant zijn bankkaart vergeet, maar het is ook sneller!

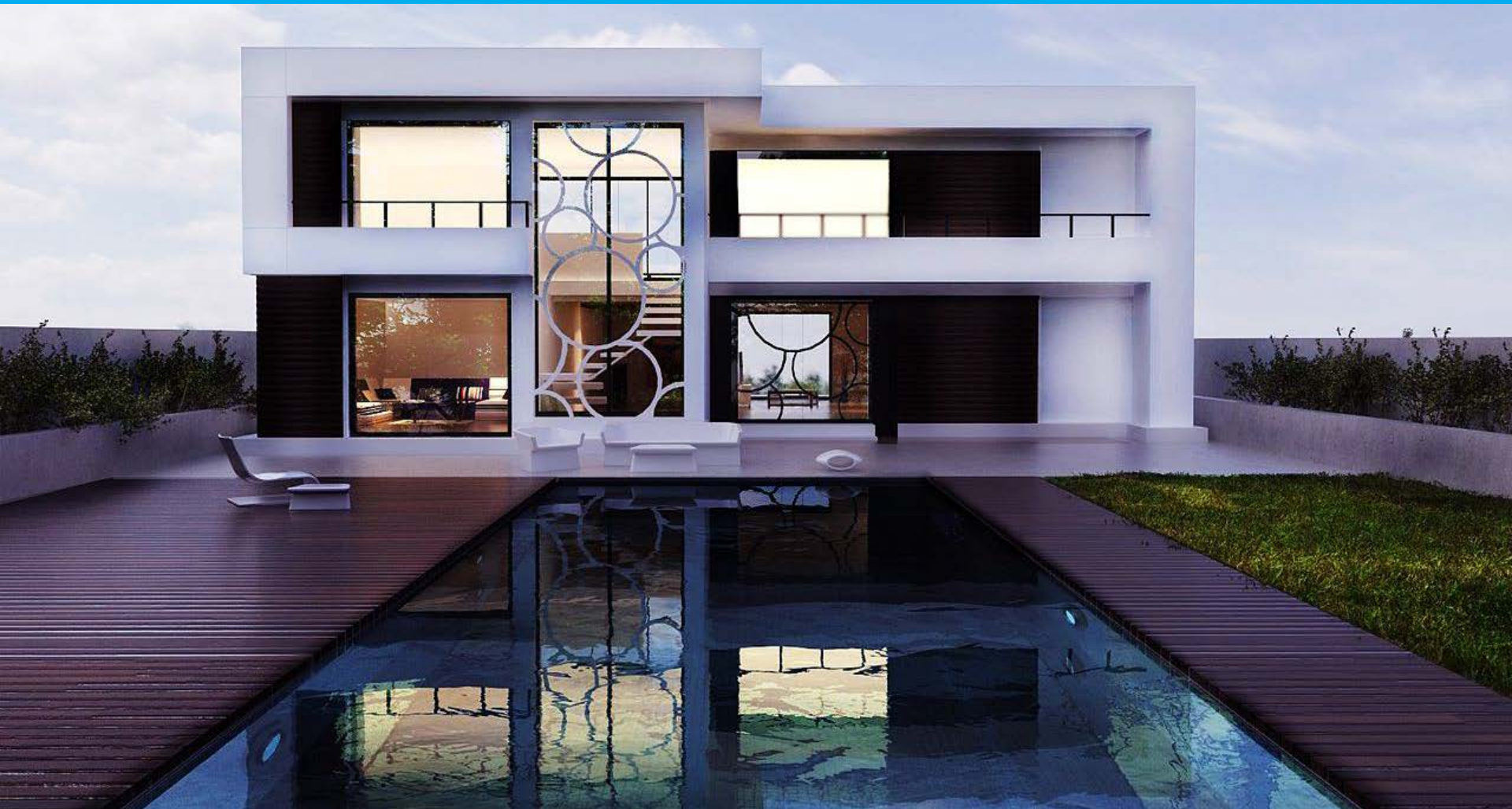
Gemiddeld 31.000 gebruikers (okt-dec)



Snelle toegang

KBC zorgt voor een snelle toegang tot de belangrijkste toepassingen. De fingerprint speelt in op de nieuwe technologie van smartphones, de smartwatch laat klanten snel hun saldo checken.

Een woning kopen doen steeds meer KBC-
klanten vandaag zo

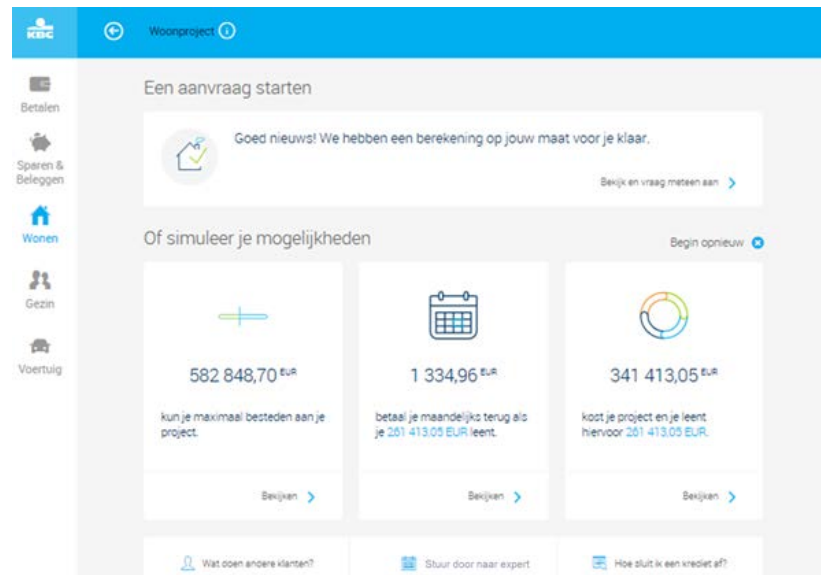
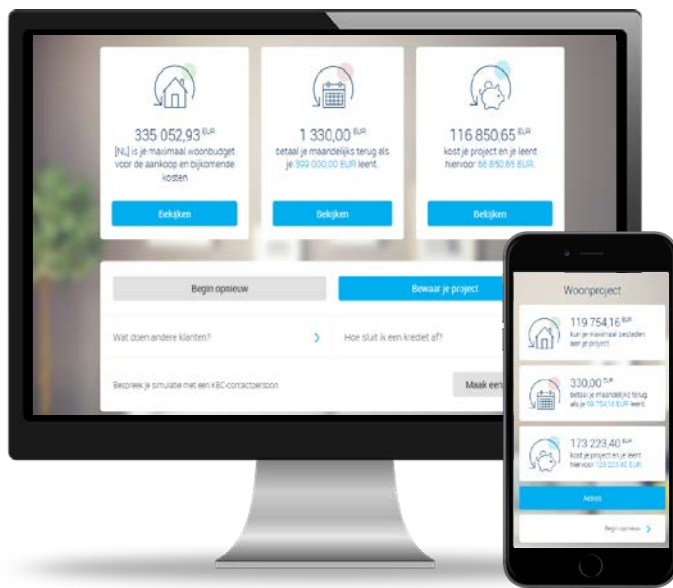


Krijg eerst een idee over wat mogelijk is

KBC Woondossier

Zowel via KBC Touch als via de KBC website krijgt de klant al een duidelijk beeld van zijn mogelijkheden als klant:

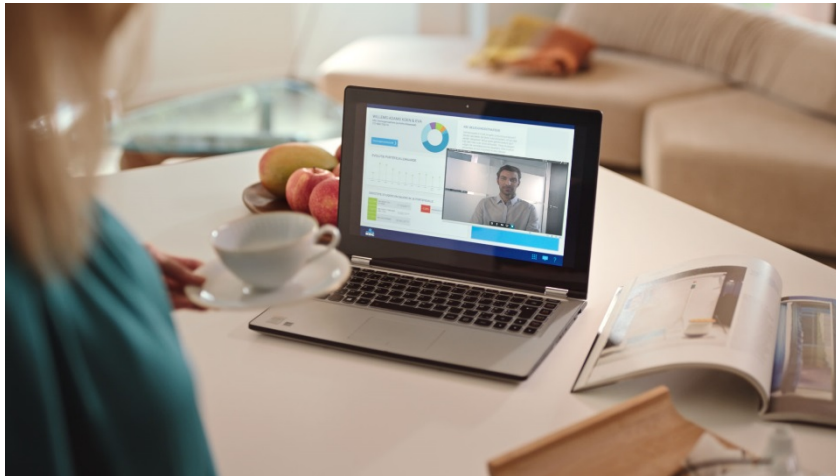
- Hoeveel kost mijn project?
- Hoeveel betaal ik maandelijks?
- Hoeveel kan ik maximaal besteden?



Bespreek met een expert, ook op afstand

KBC Expertise

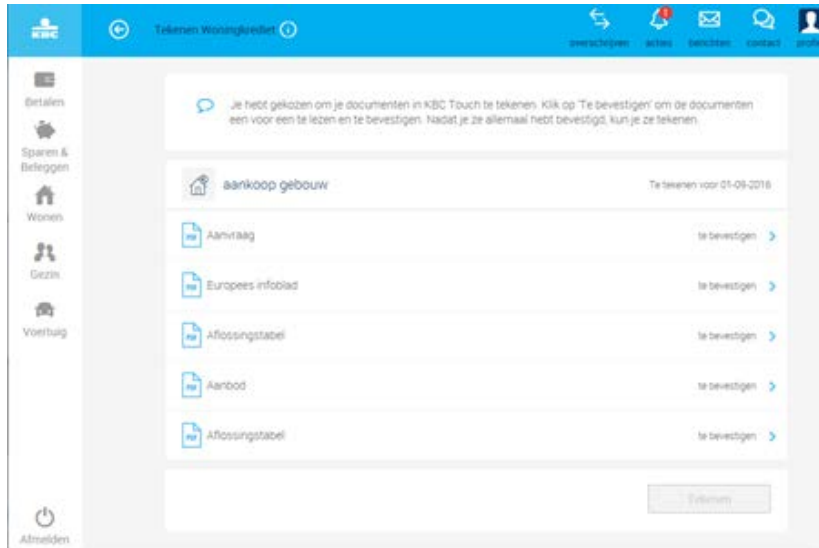
Een klant kan ervoor kiezen om zijn woondossier te bespreken met een expert wonen in een KBC kantoor, maar de klant kan ook kiezen voor zijn vertrouwde omgeving bij hem thuis en dit op weekdays van 8-22u en op zaterdag van 9-17u.

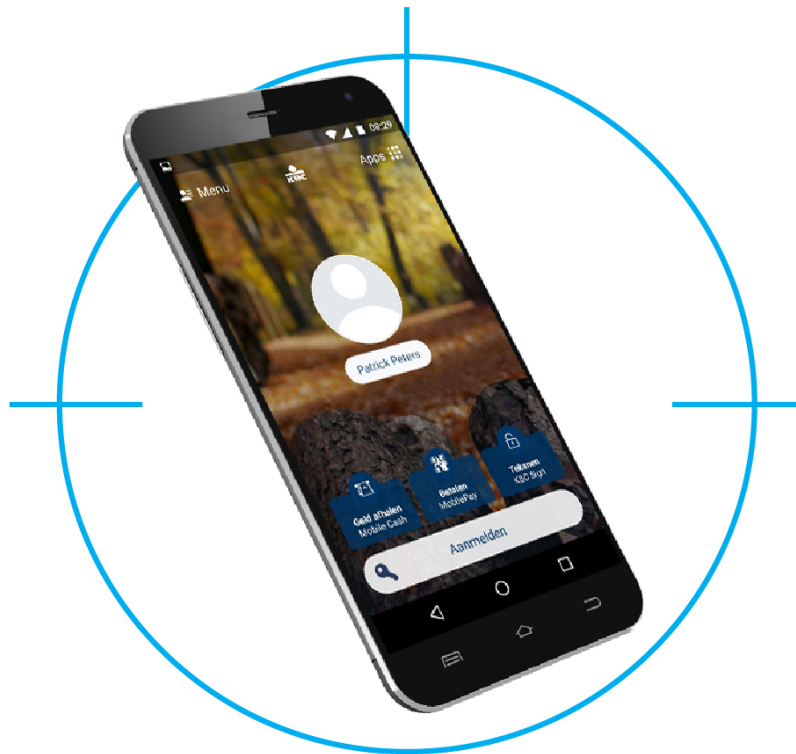


En teken tenslotte de contracten digitaal

Tekenen contract in KBC Touch en KBC Mobile

Na de afsluiting van het krediet dienen de bijhorende contracten nog getekend te worden. In het verleden moesten klanten hiervoor vaak terugkomen naar het kantoor. Nu kunnen de contracten digitaal getekend worden, zowel in KBC Touch als in KBC Mobile





Hoe snel wil de klant
gaan op de mobiele weg?



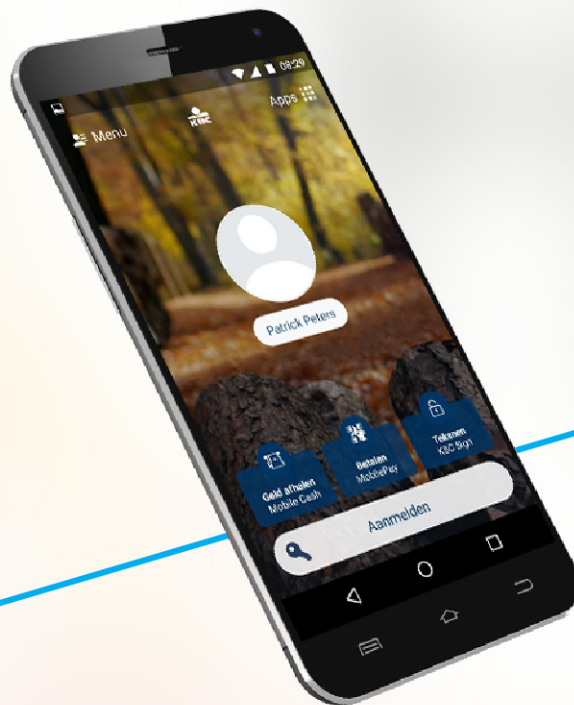


Totaal aantal
mobile-abonnees

523.471

JUN

2016



Totaal aantal
mobile-abonnees

628.655

↗ +20%

DEC

2016





Hoeveel logons op jaarbasis?



vroeger moest je voor KBC
Online steeds via de website
gaan



Totaal

+30%

In 2016

*243 mio logons
(browser/tablet/
smartphone)*

+

6 mio kantoorbezoeken

Browser

2015

↓ -14%

2016

Smartphone

2015

↑ +47%

2016

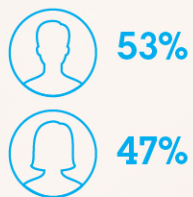
..... Tablet

2015

↑ +68%

2016

Geslacht



Touch

Groei van
jan-nov 2016

+23%

Actiefste groep

40-55 jaar

Geslacht



Invest

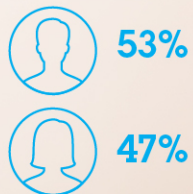
Groei van
jan-nov 2016

+34%

Actiefste groep

55-66 jaar

Geslacht



Mobile
Banking

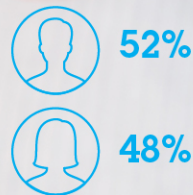
Groei van
jan-nov 2016

+48%

Actiefste groep

19-30 jaar

Geslacht



K'ching

Download van
sep-dec 2016

12.000

Actiefste groep

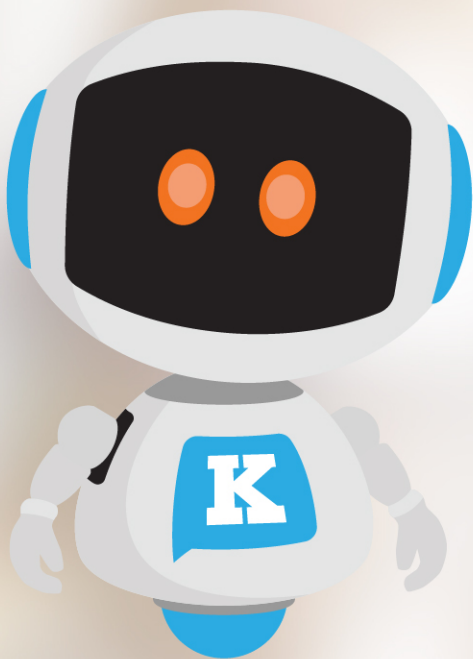
12-19 Jaar





6,3%

van de apps-gebruikers is +80 jaar



KBC K'Ching

"De eerste mobile banking-app
voor jong geweld..."

...en nochtans is de oudste gebruiker

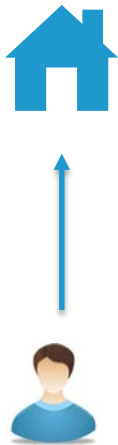
94 jaar

KBC springt samen met de klanten op de digitale trein

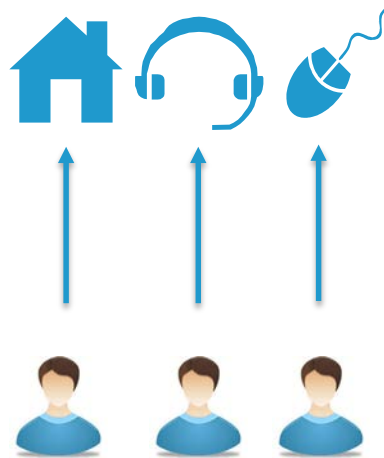
Johan Lema, Klantenondersteuning KBC België

Evolutie in klantengedrag ==> Evolutie in distributie

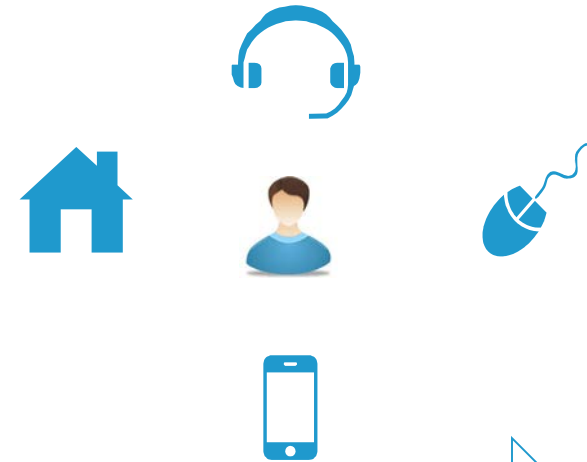
Mono-kanaal



Multi-kanaal



Omni-kanaal



Driver: technologische evolutie

Wij zijn er voor u, altijd en overal!

Uw kantoor is open: op afspraak

Iedere werkdag van 9 tot
18 uur

Uw kantoor is open: zonder afspraak

Iedere werkdag van 9 tot
12.30 uur

Telefonisch advies of videobellen

Iedere werkdag van 8 tot 22 uur
Zaterdag van 9 tot 17 uur

ALTIJD
OPEN
OP
kbc.be

KBC Mobile

De app voor het
online bankieren
via uw smartphone



KBC Touch

Beheer uw geldzaken op een
eenvoudige en gebruiksvrien-
delijke manier via PC of tablet



KBC Invest

Krijg een heldere kijk en meer
inzicht in uw beleggings-
portefeuille via PC of tablet



KBC Automaten

Geld afhalen, geld storten of
andere courante verrichtingen
aan onze automaten





geldtransfers



Kantoor

3% 2%

2015

2016



ATM

16% 13%

2015

2016



Digitaal

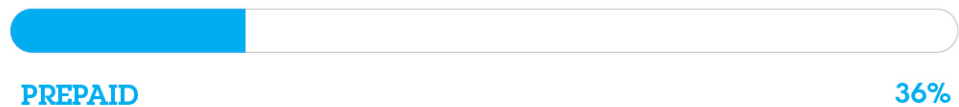
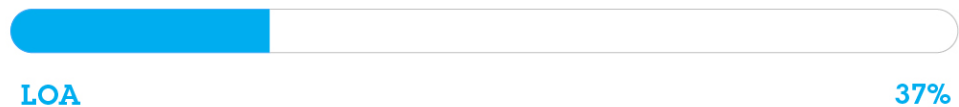
81% 85%

2015

2016



Wat is het aandeel
van digitale verkoop?

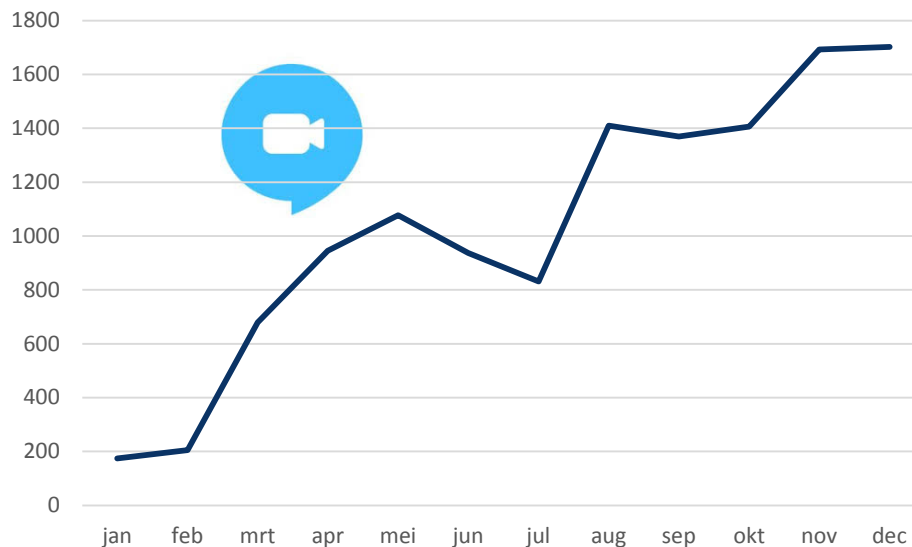


Advies op afstand in de lift

Experten op afstand (jan-dec 2016) (excl. KBC Brussels)



adviesgesprekken 2016 (veelal videochat)



BAMBOO XL



**EENVOUDIGE
VERRICHTINGEN**

**ASSISTENTIE &
PRODUCTVERKOOP**

RELATIEBEHEER EN EXPERT ADVIES

Wat mag de klant van ons in de toekomst verwachten ?

KBC nog toegankelijker, bereikbaarder maken

Kantoor evolueert meer en meer naar een lokaal adviescentrum

**Live expertise – experten beschikbaar via tekst- en videochat -
expertise ruimer bereikbaar en vanop afstand**



2017
**LAAT DE
TOEKOMST
MAAR
KOMEN**