



# Communiqué de Presse

8 décembre 2010

## KBC Banque & Assurance étend son offre de services aux clients en Belgique

KBC Banque & Assurance propose à ses clients en Belgique:

- ✦ **Un réseau dense** de 681 agences bancaires, 32 agences bancaires automatiques et plus de 500 agents d'assurances KBC.
- ✦ **Un réseau multicanal** de services online nettement plus étendus: notamment (**NOUVEAU**) des messages personnalisés informant et conseillant le client par anticipation en matière de produits bancaires et d'assurance.
- ✦ **NOUVEAU: Meilleure accessibilité: Heures d'ouverture étendues** pour les agences bancaires KBC (284 agences ouvrent le samedi matin et toutes les agences sont ouvertes jusqu'à 18.00 heures au moins une fois par semaine) et contacts **sur rendez-vous** avec des chargés de relations **en dehors des heures d'ouverture**;
- ✦ **NOUVEAU: KBC Premium Banking** pour clients au patrimoine compris entre 250 000 € et 1 000 000 €;
- ✦ **Gestion des relations (\*) encore plus étendue pour les entreprises** Hormis la gestion des relations pour PME, agriculteurs et horticulteurs, secteur non marchand et collectivités locales, il y aura désormais aussi (**NOUVEAU**) des services de **gestion de relations pour professions libérales et entreprises locales**.
- ✦ **NOUVEAU: KBC Corporate Insurance** pour entreprises de 15 à 300 travailleurs ayant des besoins d'assurance et de prévention complexes, tant pour l'entreprise que pour le personnel. Dorénavant ces entreprises seront desservies non seulement par leurs agents d'assurances KBC et CBC mais aussi par une sélection de courtiers professionnels.
- ✦ **NOUVEAU: Constitution d'une 'Agence de Gestion de Fortune' à l'attention des clients KBC Private Banking dont la fortune dépasse 5 000 000 € en 2011.** À ses clients dont la fortune est supérieure à 1 000 000 €, KBC Private Banking propose en outre par l'intermédiaire de son réseau de 19 agences spécialisées, une offre de services étendue, un conseil intégral et des services de gestion de portefeuilles et de risques.
- ✦ En Wallonie et à Bruxelles, **CBC Banque & Assurance** s'adresse aux entreprises locales et aux clients (fortunés), en mettant l'accent sur les services bancaires personnels (Personal Banking) pour les clients au patrimoine compris entre 75 000 € et 500 000 € et les services de banque privée pour les capitaux supérieurs à 500 000 €.

(\*) **Gestion des relations** = Un interlocuteur de confiance unique dans votre agence bancaire qui vous aide pour **toutes** vos questions financières. Quelqu'un qui parle votre langue et qui réfléchit et évolue avec vous.

À la conférence de presse de ce matin **Johan Thijs**, CEO de la division Belgique et membre du Comité de direction de KBC Groupe et **Guido Poffé**, directeur général distribution bancassurance retail et private, ont commenté les projets d'avenir de KBC en Belgique.

**Johan Thijs** résume les défis actuels comme suit: *"Comme les autres établissements financiers, nous devons faire face à une croissance économique modeste, à une concurrence très âpre, à des réglementations plus sévères et à des exigences de liquidités et de capital plus élevées. Au sortir de la crise, les clients exigent à raison que leur établissement financier adopte une attitude privilégiant le service au client. Mieux informés, ils souhaitent un conseil de qualité et conforme à leur profil, des heures d'ouverture et une accessibilité de leur établissement financier plus en harmonie avec leur emploi du temps. Ils attendent aussi de leur établissement financier qu'il les suive et les serve par internet. KBC compte relever tous ces défis un par un, en construisant initialement sur les bases solides de notre groupe, à savoir la bancassurance relationnelle par l'intermédiaire d'un réseau dense d'agences bancaires et d'agents d'assurances. Simultanément, KBC poursuivra en 2011 et 2012 l'optimisation par phases successives de son réseau de distribution en Belgique, en l'adaptant mieux aux attentes des clients d'aujourd'hui."*

**Guido Poffé** pare d'emblée à tout malentendu: *"KBC prend clairement un **triple engagement de gestion des relations, savoir-faire, proximité et accessibilité** envers ses clients retail, private banking, PME et midcap. Nous souhaitons développer une relation sur mesure avec chacun de nos clients: particulier, client fortuné, PME, agriculteurs ou horticulteur, profession libérale, etc. Le client doit avoir la possibilité de discuter en toute confiance de ses questions bancaires et d'assurance avec un interlocuteur fixe dans une de nos agences bancaires ou chez un de nos 500 agents d'assurances. Notre personnel des agences et nos agents parlent la langue du client. Plus de 1 500 conseillers clients, 1 570 chargés de relations et quelque 1 500 collaborateurs des agents d'assurance se tiennent à son entière disposition. Dans le futur, ceux-ci pourront rediriger le client vers plus de 1 260 experts en crédits commerciaux, en crédits logement et en conseil d'assurance. En outre nous garantissons au client une accessibilité plus flexible, non seulement grâce aux heures d'ouverture élargies des agences bancaires mais aussi en dehors, sur rendez-vous et par l'intermédiaire des canaux directs tels que notre site internet KBC et KBC-Online."*

**Johan Thijs** a clôturé la conférence de presse sur le message suivant : *"J'ai la conviction que cette extension de notre service et l'optimisation de notre réseau de distribution en Belgique nous permettront de répondre encore mieux aux besoins de bancassurance de notre clientèle retail et private banking, d'indépendants, de professions libérales et d'entreprises locales et que nous renforcerons ainsi notre compétitivité."*

**KBC Groupe SA**  
Av. Du Port 2 - 1080 Bruxelles  
Viviane Huybrecht:  
directeur Communication Groupe  
et Service Presse / Porte-parole  
Tél. 02 429 85 45  
  
Service Presse  
Tél. 02 429 65 01  
Fax 02 429 81 60  
E-mail: [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Les communiqués de presse KBC peuvent être consultés sur [www.kbc.com](http://www.kbc.com) ou obtenus en envoyant un courriel à [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Suivez nous



[www.twitter.com/kbc\\_group](http://www.twitter.com/kbc_group)

# Annexe d'informations détaillées

## (1) KBC vise une interaction et une complémentarité accrues entre le réseau d'agences bancaires et d'agents d'assurances de KBC et le monde virtuel des canaux directs.

- **Canaux directs:**
  - **KBC M@tic:** Les zones d'automates dans toutes les agences bancaires KBC, chacune d'elles étant équipée d'au moins un guichet automatique de versement intelligent acceptant une grande variété de coupures: 20 € et 50 € mais désormais aussi 5 €, 10 € et 100 €.
  - **Contact Center à double sens:** Flexible et facile d'accès pour tous les clients.
  - **Services online** offrant des possibilités élargies: informations claires et fiables, simulations, paiements, vente de produits, communication, etc.
- **Réseau d'agences de KBC Bank et de KBC Assurances:**
  - **681 agences KBC** ayant chacune leur directeur d'agence et **32 agences automatiques**.
  - Dans les agences KBC plus de **1 500 collaborateurs** sont à la disposition du client pour le conseiller en matière de produits bancaires et d'assurance de base.
  - Plus de 1 570 **chargés de relations** – spécialisés en épargne et investissements pour les particuliers et en crédits commerciaux pour les entrepreneurs - se tiennent à la disposition des clients particuliers et fortunés, des professions libérales, des indépendants, des entreprises locales, des agriculteurs et horticulteurs, des collectivités locales et du secteur non marchand;
  - Mise en commun des connaissances: Dans 466 agences, plus de 1.260 **experts et conseillers** se tiennent à la disposition des particuliers (crédits logement et assurances) et des indépendants, professions libérales et entreprises locales (crédits commerciaux);
  - Réseau dense de **plus de 500 agents d'assurances KBC assistés d'au moins 4 collaborateurs**. Ces spécialistes de l'assurance collaborent avec les agences bancaires KBC sur les **micromarchés**.

KBC propose une accessibilité optimale de ses canaux directs (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7), des heures d'ouverture élargies des agences bancaires KBC (284 agences ouvrent le samedi matin et toutes les agences restent ouvertes jusqu'à 18.00 heures au moins une fois par semaine) et la consultation sur rendez-vous de chargés de relations en dehors des heures d'ouverture.

## (2) Nouveautés pour les clients particuliers de KBC Bank et de KBC Assurances:

- Dès la mi-mars, les clients détenant un patrimoine mobilier compris entre 250 000 € et 1 000 000 € bénéficieront du **nouveau service KBC Premium Banking**. Un chargé de relations (spécialisé en épargne et investissements) sera assigné au client. Il sera son unique interlocuteur. Hormis toute la gamme de produits bancaires et d'assurance de base et l'accès aux conseillers en assurances et aux experts en crédit logement, ces clients pourront aussi consulter des experts en droit successoral et des fiscalistes et bénéficieront d'un conseil patrimonial personnalisé et d'une offre de produits d'épargne et d'investissement spécialisée.
- Les clients disposant d'un capital à investir supérieur à 1 000 000 € seront pris en charge par **KBC Private Banking** et ses 19 agences en Flandre et à Bruxelles. KBC Private Banking se démarque par son approche intégrale (prenant en compte tant le patrimoine privé que le patrimoine professionnel), sa spécialisation en matière fiscale et successorale combinée avec une approche spécifique des investissements et de la gestion des portefeuilles et des risques, l'ensemble en parfaite harmonie avec les besoins et le patrimoine de chaque client individuellement. En 2011 KBC Private Banking ouvrira aussi une **agence de gestion patrimoniale** (Agence de Wealth Management) proposant un service sur mesure aux titulaires de patrimoines supérieurs à 5 000 000 €.
- Par KBC-Online le client recevra des messages répondant à ses besoins et l'informant ou le conseillant sur certains produits bancaires et d'assurance.

### **(3) Nouveautés pour les clients entreprises de KBC Bank et de KBC Assurances:**

- Outre la gestion des relations spécialisées à l'attention des PME (210 chargés de relations), des entreprises agricoles et horticoles (83 chargés de relations), du secteur non marchand et des collectivités locales (16 charges de relations), KBC formera dans le proche avenir plus de **570 chargés de relations et conseillers (spécialisés en crédits commerciaux) pour les petites entreprises, les indépendants et les professions libérales.**
- Plus spécifiquement à l'intention des entreprises de 15 à 300 travailleurs ayant des besoins plus complexes en matière de protection et de prévention de leur activité et de leur personnel, KBC propose un nouveau service spécialisé sur mesure appelé **KBC Corporate Insurance** par l'intermédiaire des agents d'assurances KBC et d'une sélection restreinte de grands courtiers professionnels.

### **(4) Nouveautés pour CBC Banque et Assurance à Bruxelles et en Wallonie**

Forte d'un effectif de plus de 1 300 collaborateurs, CBC dessert actuellement en Wallonie et à Bruxelles environ 300 000 clients par l'intermédiaire de 109 agences bancaires, 77 agents d'assurances, 13 agences entreprises et 7 agences de banque privée.

- CBC n'ambitionne pas d'être meneur de marché comme KBC en Flandre mais opte délibérément pour un profil de **"selective champion"**, lui permettant de se démarquer par son offre et son service de bancassurance de grande qualité, à l'attention de particuliers (fortunés), d'indépendants, de professions libérales et de PME en Wallonie et à Bruxelles.
- Récemment, CBC a lancé **'CBC Personal Banking'** à l'attention des clients dont le patrimoine mobilier est compris entre 75.000 €; en 500.000 €;
- Pour **CBC Private Banking**, CBC déploie également une stratégie de croissance axée sur les fortunes supérieures à 500.000 €.