



# Communiqué de presse

Gand, le 31 mai 2013

## **KBC continue d'investir dans son réseau d'agences bancaires et lance un nouveau concept d'agence à Gand**

KBC Bank ouvre ce 3 juin sa 724<sup>e</sup> agence bancaire en Belgique. Cette agence flambant neuve située à Gand, Kortrijksesteenweg 102 (nouvelle adresse), a été présentée aujourd'hui à la presse en avant-première.

Le nouveau concept d'agence, baptisé Bamboo en interne, est entièrement axé sur le client et la communauté. En 2014, KBC souhaite compter jusqu'à dix agences bancaires (neuves ou transformées) de ce nouveau style. Étant donné que les nouvelles agences sont plus petites (en superficie) et plus écologiques, KBC peut supporter cet investissement dans la limite des budgets actuels.

KBC croit fermement à l'importance de la présence physique et de la proximité du client, et continue d'investir pleinement dans l'expertise dans le domaine de la banque et des assurances pour chaque client.

Daniel Falque, CEO de KBC Belgique, souligne l'engagement de KBC : *« Plus que jamais, KBC souhaite faire la différence en termes de proximité et d'accessibilité. Nous faisons partie de la communauté locale et nous souhaitons le montrer en continuant d'investir dans l'accessibilité à notre expertise. Par le modèle intégré des produits bancaires et d'assurance, nous souhaitons que nos clients privés et les entreprises vivent une excellente expérience. Grâce à cette approche de la bancassurance axée sur le client et des relations à long terme durables avec celui-ci, KBC va continuer d'étendre sa position de marché en Belgique et grandir avec ces clients. »*

### **KBC aujourd'hui face aux défis de demain**

Pendant la période 2010-2013, KBC a optimisé son réseau de distribution qui compte aujourd'hui 830 agences bancaires (dont 107 agences CBC à Bruxelles et en Wallonie) et 582 agences d'assurances (dont 82 agents CBC). Quelque 6 700 collaborateurs commerciaux sont prêts jour après jour à apporter aide et conseil aux clients. 18 millions de contacts avec les clients sont en moyenne recensés chaque mois. Proximité, expertise et excellence de nos services y occupent une place centrale.

Pourquoi cette proximité revêt-elle une telle importance pour KBC ? Une enquête interne démontre que plus de 70% des clients KBC, tous âges confondus, restent fidèles à leur agence bancaire . Les clients apprécient de pouvoir s'adresser à un visage familier dans leur agence bancaire : ils savent qu'ils peuvent lui poser toutes leurs questions. Lorsqu'ils choisissent un établissement financier, les clients se laissent avant tout influencer par la facilité d'accès et la qualité des conseils prodigués. Mais bien entendu, les nouveaux moyens de communication, tels qu'Internet, les tablettes et les applications mobiles, jouent également un rôle important. KBC opte résolument pour un concept d'agence permettant une expérience en agence en parfaite adéquation avec les services sur Internet, tablette ou *smartphone*.

## **L'agence KBC d'aujourd'hui et de demain**

**Johan Lema, Directeur général distribution Retail & Private Banking de KBC en Belgique**, explique l'origine du nouveau concept d'agence de KBC : *“Le concept de l'agence d'aujourd'hui et de demain a pour objectif d'ouvrir aussi rapidement et aussi largement que possible l'expertise dans le domaine de la banque et de l'assurance aux clients. Il est le fruit de rencontres tant avec des parties externes qu'avec des collaborateurs internes. Diverses personnes ont donné leur opinion et partagé leurs attentes : des clients, des entreprises du secteur retail, un trend watcher, un couturier, des universitaires, des membres du personnel et leurs enfants ont donné forme à la nouvelle agence bancaire et ce, en étroite concertation avec les syndicats. Le point de départ a été de s'interroger sur les exigences actuelles et futures auxquelles doit répondre une agence bancaire. Presque toutes les personnes interrogées souhaitent qu'une banque reste avant tout une banque au sens large du terme, proche de la communauté, attrayante, offrant une écoute attentive et des conseils professionnels. Le nouveau concept d'agence bancaire KBC répond à ces attentes. »*

KBC a traduit ces attentes et ces éléments en une agence bancaire axée tant sur le client que sur la société tout en faisant la part belle à la haute technologie et à l'écologie. Le concept a été développé en interne sous le nom Bamboo, synonyme de croissance rapide, de respect de l'environnement, d'enracinement profond, de force mais aussi de flexibilité.

L'agence est constituée d'une zone self-service où chacun peut accéder à des liquidités 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (via un automate bancaire). La zone réservée aux services de conseil se situe derrière la zone self-service. En dehors des heures d'ouverture de l'agence, une paroi de verre permet de l'isoler.

L'agence du futur ne ressemble plus du tout à une agence (bancaire) comme nous en rencontrons aujourd'hui dans nos villes et villages. L'agence du futur ressemble davantage à un magasin. Il n'y a plus de portes de sécurité, de guichets, de rideaux. En d'autres termes, l'agence de demain est à l'image d'un magasin : transparente, attrayante et axée sur une interaction maximale, tant avec l'employé de l'agence qu'avec le monde extérieur. Le client ne doit en outre plus se présenter à un guichet, car les collaborateurs de l'agence viendront à lui. Le client qui devra encore malgré tout patienter pourra prendre place dans des sièges confortables.

KBC utilise également la haute technologie actuelle. Au besoin, les collaborateurs font appel lors de leur entretien avec le client aux meilleurs experts sur de grands écrans plats et grâce à la vidéoconférence, ils s'aident de tablettes et présentent l'information sous forme numérique. Le conseiller KBC consulte le même site web et les mêmes applications que le client à la maison. La visite à l'agence et l'expérience en ligne se complètent donc parfaitement.

L'agence d'aujourd'hui est plus petite que les agences bancaires existantes, son aménagement permet d'économiser l'énergie et elle fonctionne sans papier. Elle répond ainsi aux exigences écologiques les plus récentes.

Le nouveau concept d'agence est axé non seulement sur le client mais aussi sur la communauté locale : ainsi, l'espace et les panneaux d'information en vitrine peuvent être mis à la disposition d'entreprises et d'associations locales afin de les aider dans leurs activités et leurs événements.



## Déploiement prévu de l'agence KBC de demain ?

L'agence située Kortrijksesteenweg 120 à Gand est une agence 'greenfield', ce qui signifie qu'elle démarre de zéro et qu'elle ne compte encore aucun client. KBC souhaite inviter les riverains et les clients à la découvrir.

Outre la nouvelle agence de Gand, deux sites existants seront transformés cette année suivant le même *look and feel*. En 2014, KBC souhaite compter une dizaine d'agences (neuves ou transformées) répondant à ce concept. Le concept pourra de ce fait être évalué en permanence et il pourra être développé/amélioré sur la base des réactions des clients et des collaborateurs.

Sur la base de l'apport des clients, des éléments du nouveau concept seront également introduits dans les agences existantes sans que celles-ci ne soient nécessairement transformées de fond en comble. Les services proposés dans chaque agence bancaire pourront ainsi être améliorés en fonction des clients, dans les limites budgétaires disponibles.



### **Note à l'attention de la rédaction :**

Des photos de la nouvelle agence peuvent être obtenues en [cliquant ici](#) ou en appelant le Service de presse KBC au 02/429.65.01.

#### **KBC Groupe SA**

Avenue du port 2 – 1080 Bruxelles  
**Viviane Huybrecht**  
Directeur Communication  
Corporate / porte-parole  
Tel. 02 429 85 45

Service de presse  
Tel. 02 429 65 01 Stef Leunens  
Tel. 02 429 29 15 Ilse De Muyer  
Fax 02 429 81 60  
E-mail: [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

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

Suivez-nous sur [www.twitter.com/kbc\\_group](https://www.twitter.com/kbc_group)