

Gent, 31 mei 2013

## **KBC blijft verder investeren in bankkantorennetwerk en lanceert nieuw kantoorconcept in Gent**

Op 3 juni opent KBC Bank zijn 724<sup>e</sup> bankkantoor in België. Het gloednieuwe kantoor op een nieuwe locatie in Gent aan de Kortrijksesteenweg 102, werd vandaag in primeur voorgesteld aan de pers.

Het nieuwe kantoorconcept, intern Bamboo gedoopt, is volledig gericht op de cliënt en de gemeenschap. KBC wil in 2014 tot tien extra bankkantoren in deze nieuwe stijl openen of omgebouwd hebben. Doordat de nieuwe kantoren kleiner (qua oppervlakte) en ecologischer zijn, kan KBC deze investering dragen binnen de bestaande budgetten.

KBC blijft rotsvast geloven in de kracht van fysieke aanwezigheid, dicht bij de cliënt en blijft volop investeren in expertise in bank- en verzekeringszaken voor elke cliënt.

*Daniel Falque, CEO KBC België onderstreept het engagement van KBC: "KBC wil nog meer dan vroeger het verschil maken op het vlak van nabijheid en bereikbaarheid. Wij maken deel uit van de lokale gemeenschap en willen dit onderstrepen door te blijven investeren in het vlot toegankelijk maken van onze expertise. We streven ernaar onze particuliere cliënten en ondernemingen een excellente cliëntenbeleving te bieden via een geïntegreerd model zowel voor bancaire producten als voor verzekeringen. Met die cliëntgerichte bankverzekeringsbenadering die mikt op het uitbouwen van duurzame langetermijnrelaties met de cliënten, zal KBC zijn marktpositie in België verder blijven uitbouwen en samen met de cliënten groeien".*

### **KBC vandaag en de uitdagingen van morgen**

In de periode 2010-2013 voerde KBC een optimalisering door van zijn distributienetwerk dat vandaag 830 bankkantoren (waarvan 107 CBC-kantoren in Brussel en Wallonië) en 582 verzekeringsagentschappen (waarvan 82 CBC-agenten) telt. Ongeveer 6.700 commerciële medewerkers staan dag in dag uit klaar om de cliënten met raad en daad bij te staan. Gemiddeld zijn er 18 miljoen cliëntencontacten per maand. Nabijheid, expertise en excellente dienstverlening staan daarbij centraal.

Waarom is nabijheid voor KBC zo belangrijk? Intern onderzoek wijst uit dat meer dan 70% van de KBC-clieënten, zonder onderscheid in leeftijd, nog altijd een trouwe bezoeker zijn van hun bankkantoor. De cliënten stellen een vertrouwd gezicht in het bankkantoor in de buurt op prijs; ze kunnen er terecht met al hun vragen. Bij de keuze voor een

financiële instelling laten cliënten zich voornamelijk leiden door de vlotte bereikbaarheid en de kwaliteit van het geboden advies. Maar uiteraard spelen ook nieuwe communicatiemiddelen, zoals internet, tablets en mobiele applicaties, een belangrijke rol. KBC kiest resoluut voor een kantorenconcept waarbij de cliëntenbeleving in het kantoor zelf naadloos aansluit bij de dienstverlening via internet, tablet of smartphone.

## Het KBC-kantoor van vandaag en morgen

**Johan Lema, algemeen directeur Distributie Retail & Private Banking van KBC in België** legt uit waar KBC zijn inspiratie vandaan haalde voor het nieuwe kantoorconcept: *“Het concept van het kantoor van vandaag en morgen wil de expertise van KBC op het vlak van bank- en verzekeringsproducten zo vlot en ruim mogelijk ontsluiten voor onze cliënten. Het kwam tot stand op basis van gesprekken met zowel externe partijen als eigen medewerkers. Verschillende betrokkenen gaven hun mening en deelden hun verwachtingen: zowel cliënten, bedrijven uit de retailsector, een trendwatcher, een couturier, academici, personeelsleden als hun kinderen gaven vorm aan en ideeën voor het nieuwe bankkantoor, en dat alles in nauw overleg met de vakbonden. Uitgangspunt daarbij was: waaraan moet een bankkantoor vandaag en morgen voldoen? Zowat alle ondervraagden verwachten dat een bank vooral een bank blijft in de ruime zin van het woord, dicht bij de gemeenschap, uitnodigend, met een luisterend oor en professioneel advies. Het nieuwe KBC-bankkantoor concept voldoet aan die verwachtingen.”*

KBC vertaalde die verwachtingen en elementen in een bankkantoor dat zowel cliëntgericht als maatschappijgericht is en tegelijkertijd hoogtechnologisch en ecologisch. Het concept werd intern ontwikkeld onder de naam Bamboe, wat staat voor veelzijdig, snel groeiend, groen/ecologisch, stevig verankerd, sterk maar toch flexibel.

Het kantoor bestaat uit een self-servicezone waarin cash voor iedereen vierentwintig uur per dag en zeven dagen op zeven beschikbaar is (via een bankautomaat). De advieszone bevindt zich achter het self-servicegedeelte en kan daarvan buiten de kantooruren worden afgesloten door een glazen wand.

Het kantoor van de toekomst ziet er helemaal niet meer uit als een bankkantoor dat u vandaag in elk dorp of elke stad vindt. Het kantoor van de toekomst heeft meer weg van een winkel. Er zijn geen veiligheidsdeuren, geen loketten, geen gordijnen meer, ... m.a.w. het kantoor van de toekomst is net zoals een winkel transparant, uitnodigend en gericht op maximale interactie, zowel met de kantoorbediende als met de wereld daarbuiten. De cliënt hoeft zich bovendien niet meer aan te bieden aan een loket, want de kantoormedewerkers komen zelf naar hem toe. Wie door de drukte toch nog even moet wachten, kan aangenaam vertoeven in knusse zetels.

KBC maakt ook gebruik van de hoogtechnologische ontwikkelingen van vandaag. Medewerkers roepen er indien nodig tijdens hun gesprek met de cliënt topexperts bij via grote flatscreens en beeldbellen (videoconferencing), ze maken gebruik van tablets en stellen informatie digitaal ter beschikking. De KBC-adviseur gebruikt dezelfde website en apps die u als cliënt thuis ook rechtstreeks kunt raadplegen. Daardoor sluit de beleving in het kantoor en online naadloos op elkaar aan.

Het kantoor is kleiner dan de bestaande bankkantoren, maakt gebruik van een energiebesparende inrichting én werkt bovendien papierloos. Daardoor beantwoordt het aan de nieuwste ecologische eisen.

Het nieuwe kantoorconcept is niet alleen gericht op de cliënt maar ook op de lokale gemeenschap en kan zijn ruimte en infoborden in het uitstalraam ter beschikking stellen van lokale ondernemers en verenigingen ten behoeve van hun activiteiten en events.



## Geplande uitrol van het KBC-kantoor van de toekomst

Het kantoor aan de Kortrijksesteenweg 120 in Gent is een “*greenfield*”-kantoor, m.a.w. het start helemaal van nul, met nul cliënten. KBC wil omwonenden en cliënten immers uitnodigen om mee te stappen in het KBC-verhaal van de toekomst.

Naast het nieuwe kantoor in Gent worden dit jaar nog twee bestaande locaties omgebouwd volgens dezelfde *look and feel*. KBC wil in 2014 een tiental kantoren bouwen of bestaande kleine kantoren omgebouwd hebben volgens hetzelfde concept. Zo kan het concept constant worden geëvalueerd en op basis van de reacties van cliënten en medewerkers verder worden uitgebouwd / verrijkt.

Dankzij de inbreng van cliënten kan KBC onderdelen van het nieuwe concept ook introduceren in bestaande kantoren, zonder die noodzakelijk volledig om te bouwen en zo kan binnen de beschikbare budgettaire ruimte de dienstverlening in elk KBC-bankkantoor verder verbeteren ten behoeve van de cliënten.



## Noot voor de redactie:

Foto's van het nieuwe kantoor kunt u [hier](#) downloaden of bellen naar de KBC-Persdienst op 02 429 65 01.

---

### KBC Groep NV

Havenlaan 2 – 1080 Brussel  
Viviane Huybrecht  
Directeur Corporate  
Communicatie /  
woordvoester  
Tel. 02 429 85 45

Persdienst  
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)

KBC-persberichten zijn beschikbaar op  
[www.kbc.com](http://www.kbc.com) of kunt u verkrijgen door een mail  
te sturen naar [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Volg ons op [www.twitter.com/kbc\\_group](https://www.twitter.com/kbc_group)

---