



Brussel, 13 januari 2015

## **KBC zet in op grotere bereikbaarheid**

# **KBC Genk-Centrum en Winterslag laten klanten als eerste in België experimenteren met videoloket**

Klanten in de KBC-bankkantoren van Genk Centrum en Winterslag kunnen voortaan gebruik maken van een videoloket om hun bank-, beleggings- en verzekeringsadviseurs nog beter te bereiken, niet alleen tijdens maar ook buiten de gebruikelijke openingsuren van hun bankkantoor. Het gaat om een experiment dat na zes maanden geëvalueerd wordt. KBC wil onderzoeken of het videoloket kan bijdragen tot haar ambitie om de referentie te worden, ook op vlak van toegankelijkheid.

Via het KBC-Videoloket, dat zich in de automatenruimte van het bankkantoor bevindt, kan de klant videobellen met een adviseur. De klant en adviseur zien elkaar via een scherm zodat er visueel en persoonlijk contact is met de adviseur op afstand. Zo krijgt de klant maximaal dezelfde beleving en persoonlijke service als aan het gewone loket in het bankkantoor.

De klant kan gebruik maken van dit videoloket tijdens de week van 8 uur 's morgens tot 8 uur 's avonds en op zaterdagvoormiddag van 9 tot 12 uur. Hiermee heeft KBC een primeur in België.

KBC wil, zoals aangekondigd op de Investor Day van 17 juni 2014, dankzij investeringen in de naadloze integratie van haar distributiekanaalen een dynamisch en klantgericht distributiemodel creëren. Het personeel wordt zo optimaal mogelijk ingezet en investeringen kunnen efficiënt worden aangewend, daar waar de klant dat het meest nodig heeft. Het is uiteindelijk de klant die beslist wanneer en via welk kanaal hij in contact wil treden met KBC. Klanten bepalen zelf wanneer ze tijd willen maken voor KBC en hoe ze met KBC in contact willen komen voor informatie, advies of een oplossing op maat. Want tijd is vandaag de dag kostbaar, voor iedereen. Daarom maakt KBC de

toegang tot haar diensten en producten zo gemakkelijk mogelijk voor de klant. Een overzichtelijke website om vlug informatie te krijgen ([www.kbc.be](http://www.kbc.be)), een gebruiksvriendelijk platform voor online bankieren en verzekeren (KBC-Touch), een contact center waar klanten telefonisch terecht kunnen met vragen, apps voor de tablet of de smartphone waarmee op een eenvoudige manier betalingen kunnen gebeuren of bank- en verzekeringsproducten overzichtelijk opgelijst staan. KBC wil zijn klanten vooral tijd besparen en oplossingen op hun maat aanbieden.

## Hoe werkt het videoloket ?

Via een tikje op het scherm roept de klant de adviseur op die hem zal verder helpen met zijn vragen rond bankieren, verzekeringen en zijn transacties. De adviseur helpt de klant zoals aan het gebruikelijke loket in het bankkantoor: hij kan er betaalopdrachten uitvoeren, afspraken maken, rekeninginformatie opvragen, een bankkaart deblokken, limieten van bankkaarten wijzigen, een Europese overschrijving uitvoeren of een periodieke opdracht invoeren of wijzigen en in beperkte mate geldverrichtingen doen.

Met andere woorden: de klanten in Winterslag en Genk-Centrum krijgen een extra loket met een ruimere beschikbaarheid.

Het KBC-Videoloket is een experiment. KBC wil de komende 6 maanden vooral te weten komen hoe haar klanten deze nieuwe manier van contact met zijn bank ervaart. Bij de evaluatie zal gekeken worden of de integratie van een videoloket in het kantorennetwerk al dan niet een toegevoegde waarde biedt voor de klant.

## Ook ruimere openingsuren in heel KBC

In diezelfde optiek stemde KBC recent de openingsuren van zijn bankkantoren beter af op de behoeften van de klanten: open in de ochtend van 9 tot 12 uur voor de basisverrichtingen, en elke namiddag – op afspraak - maken KBC-medewerkers tijd vrij om te luisteren en gespecialiseerd, persoonlijk advies te geven en de klant oplossingen op zijn maat aan te bieden.

Op die manier hoopt KBC haar klanten een steeds betere dienstverlening en expertise aan te bieden, zowel voor bankzaken als voor verzekeringen.

---

### KBC Groep NV

Havenlaan 2 – 1080 Brussel  
Viviane Huybrecht  
Directeur Corporate  
Communicatie /  
woordvoerder  
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 kunnen verkregen worden door  
een mail te zenden naar [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

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

---