



# Communiqué de presse

Bruxelles, le 3 juin 2015

## Le client au centre des priorités : comment KBC s'y prend-elle dans la pratique ?

### Des solutions accessibles et centrées sur le client

Il y a un an de cela, le Groupe KBC dévoilait ses projets d'avenir lors d'un Investor Day. La Division Belgique indiquait alors qu'elle miserait sur des *solutions accessibles accordant une place centrale au client, sur une enseigne distincte « KBC Brussels » et sur une accélération en Wallonie. Daniel Falque, CEO de la Division Belgique de KBC et Erik Luts, directeur général Canaux directs et Support, dressent aujourd'hui le bilan des initiatives axées sur le client prises l'an dernier. Ils lèvent également un coin du voile sur les projets des prochains mois.*

**Daniel Falque** résume la situation comme suit : « *Nous entendons prouver que « le recentrage sur le client » n'est pas un slogan creux, chez KBC. C'est ainsi que l'an dernier, nous avons lancé plusieurs initiatives visant à nous rapprocher de nos clients. Plusieurs projets sont en chantier pour les prochains mois. Leur but : optimiser le recentrage sur le client. Nous détaillerons ces projets durant la conférence de presse.*

*Les clients souhaitent désormais effectuer leurs opérations de banque et d'assurance autrement. Chez KBC, ce souhait entraîne de plus en plus de glissements entre les différents canaux. Il est très difficile de dire aujourd'hui comment cette tendance évoluera à terme et à quelle vitesse. Ce sont nos clients qui décident où et quand ils préfèrent envisager leur relation avec nous en termes de banque et d'assurance. Des études ont toutefois démontré que même lorsque les canaux numériques fonctionnent bien, plus de 70% des clients privilégient un contact personnel. C'est la raison pour laquelle KBC continuera de miser sur sa **stratégie omnicanal** ; elle continuera donc d'investir dans tous les canaux, y compris dans son réseau d'agences.*

*Cette stratégie porte ses fruits : les clients sont satisfaits de cette approche omnicanal et des services plus accessibles. Ils apprécient tout particulièrement que le contact et le conseil personnel fassent partie intégrante de notre stratégie. L'an dernier, nous avons accueilli pas moins de 35.000 nouveaux clients et ainsi consolidé notre réputation.*

*Cela nous conforte dans notre intention de placer résolument le client au centre de nos priorités et de lui offrir les solutions adéquates, qui répondent à ses besoins. Nous rendons ces solutions axées sur le client les plus accessibles possible pour notre clientèle par l'intermédiaire de notre réseau d'agences dense, des centres de conseil régionaux, un site Internet simple et convivial et des applications mobiles. »*

**Erik Luts**, Directeur général Canaux directs et Support ajoute : « *KBC s'efforce d'intégrer au mieux et avec fluidité l'expérience en agence bancaire physique et l'expérience en ligne. Cette démarche permet un accès plus rapide encore, plus large et plus simple à nos solutions de bancassurance sur mesure. L'an dernier, nous avons lancé 28 nouveaux projets à partir d'un sondage mené auprès de notre clientèle et à partir de son expérience. Et pour cette année, 96 sont en chantier. Dans cette optique, nous nous voulons ouverts à l'innovation et à la co-création. Nous collaborons activement avec des partenaires, des trendsetters actifs dans notre domaine d'expertise mais pas seulement, et avec la communauté dont nous faisons partie. **Notre objectif ultime est de rendre nos solutions plus accessibles et de les rendre plus proches de notre clientèle. Cela vaut aussi bien pour les particuliers que pour les entreprises.** »*

## **Un conseil personnel toujours proche, qu'il soit physique ou numérique**

KBC met d'ores et déjà tout en œuvre pour intégrer avec fluidité l'expérience en agence bancaire physique ou en agence d'assurances et l'expérience en ligne. Dans les agences Bamboo/**agences du futur**, des experts peuvent être sollicités par le biais de la vidéotéléphonie. Les collaborateurs d'agences travaillent sur tablette et mettent toutes les informations à disposition sur support numérique. Le conseiller KBC utilise le même site Internet et les mêmes applications que ceux que les clients consultent chez eux. KBC a déjà ouvert dix agences du futur en Flandre : Oostduinkerke, Gent Kunst, Mol Achterbos, Rotselaar, 's-Gravenwezel, Beverst, Vlamertinge, Nevele, Landegem et, hier encore, Erps Kwerps. L'objectif est d'étendre ce concept dans toute la Flandre et à Bruxelles.

Les agences bancaires existantes feront l'objet d'une cure de jouvence avec l'aide d'un « **docteur lobby** » ; les espaces d'accueil pour les clients seront réaménagés de manière à offrir un maximum de confort et de bien-être.

En début d'année, KBC a élargi l'accessibilité de ses agences bancaires de 9 heures à 18 heures. Dans la pratique, cette accessibilité est même plus étendue dans la mesure où les collaborateurs en agences peuvent travailler en toute flexibilité et par exemple fixer un rendez-vous après 18 heures avec un client, en échange d'une pause de midi plus longue.

Comme KBC se veut plus proche encore de sa clientèle, elle développe des **centres de conseil régionaux dans chacune des 5 régions / provinces**. Ces centres de conseil offrent une meilleure accessibilité encore, jusqu'à 20 heures actuellement, et sans doute jusqu'à 22 heures à terme. Ces centres de conseil sont déjà opérationnels en Flandre orientale et dans le Limbourg. De nouveaux centres ouvriront dans chacune des régions à l'automne, et à Bruxelles dès 2016.

KBC entend également anticiper le désir éventuel de sa clientèle, à terme, de pouvoir utiliser certains services (par ex. en cas d'urgence) entre 22 heures le soir et 8 heures du matin ou durant le week-end. Cette disponibilité / ce support devraient pouvoir être assurés grâce à la technologie moderne (par exemple la vidéotéléphonie, le video chat), mais également grâce à une présence physique éventuelle. Tout dépend de la façon dont les besoins de notre clientèle évolueront à terme.

Pour certains services, le client peut déjà compter sur KBC-Touch, KBC-Mobile Banking ou sur le tout nouveau KBC-Invest.

Les clients peuvent ainsi réaliser des simulations pour leur crédit hypothécaire sur le site Internet ; ils utilisent déjà le video chat activement pour poser leurs questions directement ou pour demander un conseil professionnel spécifique auprès d'un collaborateur KBC.

## **Opérations de banque et assurance : comment KBC simplifie-t-elle la vie du client ?**

L'an dernier, KBC a lancé plusieurs solutions visant à simplifier les opérations de banque et assurance et à les rendre plus conviviales, que ce soit sur PC, tablette, smartphone ou Apple Watch.

**KBC-Touch, la nouvelle plateforme dédiée aux opérations de banque et d'assurance en ligne (le successeur de KBC Online)**, est le fruit d'une concertation intense avec les clients ; de nouvelles fonctionnalités offrant une valeur ajoutée réelle pour le client ont ainsi été développées. Comme par le passé, celui-ci peut effectuer ses paiements, consulter des informations financières personnelles, épargner et investir, consulter des assurances, etc., mais aussi envoyer un message rapidement et facilement à son agence bancaire KBC ou à son agent d'assurances. Au moment de son lancement, la nouvelle **application de gestion de budget**, qui donne des informations plus détaillées au client à propos de ses revenus et de ses dépenses, était véritablement à la pointe de la technologie. **KBC-Touch est aujourd'hui utilisée par près de 430.000 de clients et compte encore étendre sa gamme de services.**

L'une des nouveautés est par exemple que le client peut introduire une **demande de prêt à tempérament immédiatement** et, si elle est acceptée, la conclure (signature à distance) et recevoir l'argent directement sur son compte.

KBC simplifie également la vie de ses clients en ce qui concerne la gestion des comptes. Le client choisit parmi **deux packages de comptes simples** (un Compte Base KBC, ou un Compte Plus KBC - payant et un peu plus complet) en fonction de ses besoins. Ce concept a véritablement fait mouche puisque KBC a enregistré l'an dernier pas moins de **35.000 nouveaux clients**.

Si le client a besoin d'une **nouvelle carte de débit**, elle est disponible et utilisable **dans les 2 heures**. Les cartes de débit sont désormais disponibles **sans contact** également. Le client peut ainsi effectuer ses petits achats rapidement et en toute sécurité en maintenant sa carte à proximité du terminal de paiement.

KBC suit les tout derniers développements technologiques de près ; elle a récemment développé une fonctionnalité en plus pour l'appli KBC Mobile Banking **permettant de retirer de l'argent avec son smartphone**. Ce mode de retrait d'argent semble surtout populaire auprès des jeunes pour l'instant.

**KBC-Invest** a été conçue pour les clients plus fortunés. Il s'agit d'une application qui leur donne un aperçu plus clair de leurs investissements, leur permet de suivre l'évolution de leur portefeuille mais aussi de s'informer auprès de leur conseiller en investissement.

**Bolero**, la plateforme d'investissement en ligne dédiée aux investisseurs privés de KBC Securities, a déjà présenté sa nouvelle plateforme transactionnelle l'an dernier. Cette plateforme utilise de puissants outils d'investissement et propose une information boursière détaillée. Bolero a également lancé **l'application Bolero pour iPhone** et, tout récemment encore, l'application pour Apple Watch.

## **Les entrepreneurs sont particulièrement gâtés chez KBC**

**KBC met un point d'honneur à aider les entrepreneurs et**, dans le même temps, à soutenir l'économie locale. En tant que bancassureur à ancrage local, KBC entend encourager les entrepreneurs débutants et en pleine croissance dans le développement de leur affaire, non seulement en leur offrant les conseils et l'expertise nécessaires, mais aussi en mettant à leur disposition un certain nombre d'applications conviviales.

Depuis l'année dernière, KBC met par exemple à la disposition de ses clients **un groupe de conseillers spécialisés pour les professions médicales et libérales et les experts en agriculture et horticulture**.

KBC a par ailleurs conçu plusieurs **applications innovantes** ; elle a entrepris un certain nombre d'initiatives destinées à faciliter l'accès à l'entreprise en ligne pour l'entrepreneur et dynamiser l'e-commerce en Belgique.

Dans **KBC-Touch pour Entrepreneurs**, les indépendants et les professions libérales peuvent à partir de fin juin 2015 suivre leur compte aussi bien professionnel que privé en un seul coup d'œil.

Afin de guider les entrepreneurs sur la voie de l'e-commerce, diverses solutions ont été élaborées tant pour l'autodidacte numérique qui construit lui-même son magasin en ligne (**KBC-Clickshop**) que pour l'entrepreneur en ligne professionnel qui souhaite suivre les paiements sur son magasin en ligne (**KBC-Paypage**).

Le **bouton de paiement avec report de paiement** que les commerçants peuvent également installer sur leur site Internet a récemment raflé l'**Innovation Award lors des BeCommerce Awards**. D'après le jury, le concept « Acheter maintenant, payer plus tard » était la contribution la plus innovante à la stimulation du marché de l'e&m-commerce en Belgique.

## **L'expertise est aussi partagée un maximum avec les clients par le biais de communautés.**

KBC croit dans la co-crédation et entend déployer au maximum l'**expertise disponible auprès de ses clients**. C'est la raison pour laquelle KBC a créé, en collaboration avec plusieurs partenaires, un certain nombre de communautés s'adressant à des groupes spécifiques. KBC est ainsi présente dans le monde des starters avec **Start it@kbc** ; elle a conseillé jusqu'ici quelque **140 starters**, répartis sur 4 sites (Anvers, Louvain, Hasselt, Gand). Start it ouvrira bientôt un site à Bruxelles et Courtrai.

La plateforme numérique unique **FarmCafe** a été mise en ligne en début d'année pour les agriculteurs et les horticulteurs. Ils peuvent y poser toutes leurs questions et, grâce à des webinaires et des groupes de discussion fermés, échanger et acquérir connaissances et expériences.

**Citylife**, une plateforme développée par Mobile Vikings et soutenue par KBC, entend aider les commerçants locaux à récompenser la fidélité de leur clientèle en proposant des cartes physiques ou numériques. Avec ces cartes, les clients épargnent des points digitaux et reçoivent en échange des avantages auprès de plusieurs commerces, mais aussi des « city coins » qu'ils peuvent dépenser auprès des différents partenaires.

Citylife cherche également des synergies avec des initiatives locales existantes de commerçants et d'autorités locales. CityLife est actuellement déployée à Louvain et dans le reste de la Flandre. Une fois que le modèle sera installé avec succès en Belgique, il pourra être lancé au-delà de nos frontières.

## **KBC : prête pour l'avenir**

Erik Luts lève aujourd'hui aussi un coin du voile sur les projets réservés à la clientèle dans les prochains mois : « *De la même manière que les années précédentes, nous continuerons d'analyser en profondeur les besoins changeants de nos clients tous les six mois. Nous observons actuellement une tendance croissante des besoins mobiles. Mais aussi d'une approche omnicanal pour les entrepreneurs et par exemple une demande pour un crédit d'investissement facile à conclure* ».

**Et Daniel Falque de conclure : « *KBC s'efforce en permanence de mieux détecter les besoins et les attentes en perpétuelle évolution de ses clients en vue d'améliorer l'expérience de sa clientèle : offrir au client le service et les solutions adéquats par le canal le plus confortable pour ce client, au bon moment et conformément à ses attentes. Nous plaçons véritablement le client au centre de nos projets et des initiatives que nous lançons. Cela vaut non seulement pour les particuliers mais aussi pour les entrepreneurs. KBC entend également jouer son rôle en soutenant les starters et les entreprises en pleine croissance lorsque c'est possible.***

***Bref, KBC compte bien relever les défis du futur en toute confiance et avec respect pour ses clients et ses collaborateurs. »***

---

### **KBC Groupe SA**

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

Service presse  
Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens  
Tél. 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) ; ils peuvent également être obtenus sur simple demande adressée à [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

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

