



Bruxelles, 18 mai 2015

## **KBC réagit aux articles parus à propos des glissements dans et entre ses canaux de distribution**

**En réponse à un article paru samedi dans le quotidien De Tijd, KBC souhaite fournir les éclaircissements suivants.**

Lors d'un Investor Day organisé en juin 2014, KBC avait clairement affirmé sa volonté de concentrer autant que possible ses efforts et ses ressources au service du client, en le plaçant au centre de ses préoccupations (centricité client) et en nouant des relations à long terme avec lui.

Pour réaliser cette ambition KBC a, au cours de l'année écoulée, lancé une série d'initiatives et de projets (cfr. à ce propos les communiqués de presse y afférents sur [www.kbc.com](http://www.kbc.com)). KBC est en mouvement et ce mouvement s'accélère de plus en plus.

Fidèle à l'adage "qui n'avance pas recule", KBC considère qu'il est de son devoir de préparer et d'assurer son propre avenir ainsi que celui de ses collaborateurs et de conserver la confiance de ses clients.

### **Le changement de comportement des clients donne lieu à des glissements dans et entre les canaux de distribution**

Ces changements s'expliquent non seulement par le fait que le monde qui nous entoure est en mouvement lui aussi, et que la concurrence et les nouveaux acteurs sur le marché ne restent évidemment pas les bras croisés, mais aussi par le changement de comportement des clients. Cette évolution, qui s'est amorcée il y a quelque temps déjà, ne concerne pas que le secteur financier. De nos jours, les clients veulent effectuer leurs opérations bancaires et d'assurance d'une autre manière. Pour KBC, cela implique une intensification des glissements entre les canaux de distribution et un passage accéléré aux solutions numériques. Cette tendance se poursuivra mais pour l'heure, il est très difficile d'évaluer la nature et la rapidité de ces glissements futurs. Tout cela dépendra de la rapidité avec laquelle les clients changeront leurs habitudes. Comme annoncé lors de l'Investor Day de l'année dernière, KBC s'efforcera d'être prêt et de s'adapter au rythme du client. La satisfaction client s'améliorant d'année en année, il est clair que cette approche porte ses fruits.

KBC veut proposer à ses clients un accès simple, rapide et vaste à une gamme de solutions sur mesure répondant à leurs besoins, et ce par le biais de divers canaux. Il en résulte en interne des **glissements** (possibles) tant **au sein** des canaux de distribution qu'**entre eux** (agences bancaires/agents d'assurances, centres de conseil régionaux, site KBC-Touch (successeur de KBC-Online) ou l'app KBC Mobile Banking).

Le point le plus important est toutefois que **KBC continue d'investir dans tous les canaux de distribution ou points de contact avec les clients de manière à leur garantir un accès rapide, fiable et vaste à toutes les solutions proposées par KBC.**

### **Réseau d'agences bancaires: investissements dans le concept d'agence Bamboo /agences du futur en combinaison avec des fermetures sélectives**

À l'avenir, KBC continuera d'investir dans sa stratégie omnicanal, c'est-à-dire dans tous les canaux y compris le réseau d'agences physiques (le réseau brique). Cela implique que les agences seront soit converties en agences Bamboo/agences du futur, agences d'automates ou qu'elles pourront être éventuellement relocalisées ou même fermées. Tout dépendra du comportement des clients et de l'évolution de l'environnement dans lequel l'agence opère (concurrence, situation économique, entreprises, etc.). Les négociants aussi dressent p.ex. régulièrement le bilan de leur fonctionnement en prenant en compte le comportement d'achat de leurs clients, les nouveaux concurrents qui s'installent à proximité ou les aménagements faits par le concurrence existante, les changements apportés à leur voisinage (par exemple problèmes de circulation).....

En ce qui concerne le nombre d'agences, KBC avait annoncé au début de cette année (également au personnel concerné) que sur un total de 717 agences bancaires, une dizaine de petites agences ne comptant que 3 collaborateurs au maximum seraient fermées dans les prochains mois. Les clients en seront informés personnellement et dirigés vers d'autres agences à proximité. Dans la plupart des cas, une fermeture d'agence se limite à la disparition d'une adresse physique. Le directeur d'agence ou le chargé de relations est réaffecté dans une autre agence et le client y retrouvera donc les visages qui lui étaient familiers.

L'étude réalisée par Vlerick - et à laquelle l'article de De Tijd fait allusion - n'était qu'un document de réflexion dans le cadre d'une journée d'étude interne à l'occasion de laquelle KBC avait aussi demandé l'opinion de Vlerick. Comme annoncé précédemment au Conseil d'entreprise, KBC a aussi pour responsabilité de réfléchir régulièrement à l'avenir et de prendre en compte pour cela tous les scénarios et pronostics possibles.

### **Centres conseil régionaux: accessibilité améliorée pour nos clients et support pour les agences bancaires et les agents d'assurances**

Les **centres conseil régionaux** font aussi partie intégrante de notre stratégie omnicanal. Ces centres sont déjà opérationnels en Flandre orientale et au Limbourg mais d'autres verront le jour d'ici l'automne dans les autres régions ainsi qu'à Bruxelles (KBC Brussels). Afin d'être encore plus proche de ses clients, KBC affecte les gens et les ressources là où ils sont susceptibles de faire la différence. Les clients KBC d'aujourd'hui réclament des solutions accessibles et qui leur facilitent la vie. Pour cette raison, KBC mise à fond sur la rapidité, l'accessibilité et la fiabilité.

Un exemple: Un client perd ou casse sa carte bancaire. Or il part en vacances le lendemain et a absolument besoin d'une nouvelle carte. Il lui suffit d'appeler immédiatement son agence et il peut passer prendre sa carte le jour même jusqu'à 20 heures au centre conseil régional de sa région.

En termes de **joignabilité** aussi, KBC veut se mettre au diapason du client. Au début de l'année, les plages horaires de toutes les agences ont été élargies. Dans la pratique, cette accessibilité est même encore plus large parce que les collègues des agences ont des plages horaires flexibles. Ils peuvent par exemple allonger la pause de midi pour faire leurs emplettes et ainsi être encore présents le soir pour accueillir un client pour un entretien conseil à 19h.

Actuellement, les centres conseil régionaux sont d'ailleurs déjà accessibles jusqu'à 20 heures (plus tard peut-être même jusqu'à 22 heures).

Si les clients devaient exprimer à l'avenir le souhait de faire usage de certains services entre 22 heures et 8 heures du matin ou pendant le week-end, KBC s'efforcera d'y répondre. Cette disponibilité et ce support seront alors fournis de préférence par des moyens technologiques modernes (par exemple la vidéotéléphonie, le vidéo chat), mais éventuellement aussi par une présence physique. Tout dépendra de l'évolution future des besoins du client.

Pour certains services, le client peut déjà faire appel actuellement à KBC-Touch, KBC-Mobile Banking ou le service KBC-Invest récemment lancé.

**KBC: la ferme volonté d'être la référence, aujourd'hui et demain**

KBC est fermement décidé à préparer les changements qui définiront son avenir et à servir encore mieux ses clients mais, comme à l'accoutumée, ces changements s'opéreront en respectant ses collaborateurs et en menant un dialogue ouvert et constructif avec tous les participants et dans un cadre clairement défini, de manière à bien capter les changements et leur impact.

**Pour de plus amples informations veuillez contacter:**

Viviane Huybrecht, directeur Corporate communications /porte parole KBC-Groupe  
Tel +32 2 429 85 45 - E-mail: [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

---

**KBC Groupe SA**

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

Service de 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 de KBC sont disponibles sur [www.kbc.com](http://www.kbc.com) ou peuvent être obtenus sur demande adressée par e-mail à [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be).

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

---