



Communiqué de presse

Bruxelles, le 13 mars 2015

KBC veut aider tous ses clients à combler le fossé numérique

3.500 seniors découvrent la banque en ligne sur tablette et smartphone

Dans le cadre de l'événement "Week van de Zorg" (la Semaine des Soins), en Flandre, KBC organise des ateliers de familiarisation à la banque en ligne pour les seniors. Des clients de plus de 55 ans vont recevoir, en petits groupes, des explications sur la gestion en ligne des opérations bancaires avec KBC-Touch et KBC-Mobile Banking¹.

Les clients sont invités dans leur agence bancaire, par petits groupes d'au maximum 15 personnes, où ils pourront recevoir une réponse, personnalisée et à leur rythme, à toutes leurs questions sur les applications KBC-Touch et KBC-Mobile Banking. Ils viennent avec leur propre iPad et/ou smartphone dans leur agence, où ils assisteront d'abord à une présentation sur l'utilisation et les possibilités de KBC-Touch et de KBC-Mobile Banking. Ensuite, ils seront accompagnés dans l'installation et la prise en main des deux applications. Les 270 ateliers sont organisés pendant la "Week van de Zorg" ; au total, ce seront 3.500 seniors qui y participeront.

Le numérique, toujours plus présent

Les seniors sont bien intégrés au monde numérique : 75% gardent le contact avec leur famille, les petits-enfants par exemple, via Internet (Facebook, Skype, etc.), et nos études nous montrent que 59% des 55 ans et plus possèdent un smartphone ou une tablette².

Le numérique est un thème important dans le secteur des soins, sur lequel il va avoir un impact croissant. Le congrès Angels & Robots (10-03-2015), organisé dans le cadre de la "Week van de Zorg", s'est penché sur les liens entre empathie et innovation dans les soins de santé.

¹ **KBC-Touch** : avec KBC-Touch, le successeur de KBC-Online, KBC veut offrir à ses clients une nouvelle expérience en ligne, plus pratique et plus conviviale. En outre, toutes les opérations qui ne pouvaient auparavant être effectuées que sur ordinateur sont désormais également possibles sur tablette.

KBC-Mobile Banking : avec l'app KBC-Mobile Banking, le client peut toujours et partout passer les opérations bancaires de base sur son smartphone.

² Source : enquête "Les Années Bonheur" de KBC du 06-08-2014 (<http://prez.ly/bih>)

Les statistiques officielles (Bureau fédéral du Plan, 2013) révèlent que le vieillissement de la population belge s'accélère : en 2030, les 65 ans et plus devraient représenter 22% de la population, contre 17% en 2010. Et les seniors devraient pouvoir rester de plus en plus longtemps autonomes, chez eux.

Le numérique jouera un rôle important dans cette évolution. Une nouvelle branche est en train de naître dans l'économie : la "m-health", qui englobe toute une série d'applications innovantes permettant des soins à domicile (plus) efficaces : citons juste l'exemple d'un petit appareil portable qui mesure votre tension artérielle et envoie automatiquement les résultats à votre médecin.

KBC soutient la révolution numérique et organise, dans le cadre de la "Week van de Zorg", des ateliers conçus pour familiariser les seniors à la banque en ligne.

Les plus de 55 ans et le numérique chez KBC

Les 55 ans et plus ont beau être nés avant l'avènement de l'ère numérique, ils ont aussi évolué avec leur temps : sur l'ensemble des clients numériques de KBC, 17% environ ont plus de 55 ans. Nous appelons "clients numériques" les utilisateurs de nos apps KBC-Touch et/ou KBC-Mobile Banking ; sur l'ensemble des clients KBC de plus de 55 ans, 23,4% ont déjà rejoint leurs rangs. Le taux de pénétration de ces applications varie selon les régions. C'est le Brabant qui concentre le plus de "seniors numériques" : ils représentent environ 25% des clients KBC de 55 ans et plus. Les lanternes rouges sont les Cantons de l'Est (14,38%) et la Flandre occidentale (20% environ).

Petite anecdote : le client numérique le plus âgé de KBC a... 107 ans ! Mais il n'est pas impossible que ses enfants, petits-enfants ou même arrière-petits-enfants lui donnent parfois un coup de main pour utiliser les apps...



Ce dimanche 15 mars aura lieu le quatrième "Dag van de Zorg", la grande journée "portes ouvertes" du secteur du bien-être et des soins de santé en Flandre. Ce sont quelque 150 hôpitaux, maisons de repos et de soins, écoles, centres de recherche et autres organisations et institutions de soins de Flandre qui ouvriront grand leurs portes à tous les curieux. Vous trouverez la liste des institutions participantes sur le site www.dagvandezorg.be. KBC soutient depuis des années l'organisation "Dag van de Zorg".

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directeur Communication
Coporate /
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

Les communiqués de presse KBC peuvent être consultés sur www.kbc.com ou obtenus en envoyant un courriel à pressofficekbc@kbc.be

Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group
