

Gent, 11 januari 2017

37% KBC-klanten ondertekenen vandaag al woningkredietaanvraag digitaal.

35% van alle nieuwe PRICOS pensioenspaarfondsen in december afgesloten via KBC Mobile.

KBC springt samen met klanten op digitale trein.

Tijdens een persontmoeting in het nieuwe 'Kantoor van de toekomst' van KBC op de Kouter in Gent, bevestigden Johan Lema, algemeen directeur Klantenondersteuning KBC België en Karin Van Hoecke, directeur Mobile First dat steeds meer KBC-klanten de weg vinden naar de digitale snelweg, voor woningkredieten, leningen op afbetaling, pensioenspaarfondsen, enz. KBC is de voorbije jaren immers nog toegankelijker en bereikbaarder geworden voor zijn klanten.

Sinds midden oktober ondertekende 37% van de KBC-klanten die een woningkrediet afsloten, hun woningkrediet en bijhorende verzekeringen (schuldsaldoverzekering en woningpolis) volledig digitaal. Klanten hoeven in principe hun huis niet meer uit als ze een woningkrediet willen sluiten voor hun bouw- of verbouwplannen. Ze kunnen het woningkrediet voorbereiden via KBC Touch of de KBC-website (www.kbc.be), kiezen voor een gesprek met een expert Wonen via videochat, een kredietaanvraag indienen zodra ze beslist hebben welke formule het best bij hen past en via KBC Touch of KBC Mobile hun woningkrediet ondertekenen. Kortom, alles kan nu van thuis uit.

Met Batibouw in aantocht verwacht KBC dat nog meer klanten deze nieuwe mogelijkheden zullen benutten. Want die leveren hen niet alleen waardevolle tijdswinst op, maar bieden ook een groter gebruiksgemak.

Tijdens de persontmoeting gaf KBC ook een aantal opvallende trends mee inzake woningkredieten. (Meer details hierover vindt u in een apart persbericht op www.kbc.com).

- De kredietnemer wordt ouder: de gemiddelde leeftijd van de kredietnemer bedroeg in 2016 41 jaar, tegenover 39,5 jaar in 2012. Er is een substantiële groei in de leeftijdsgroep + 55 jaar. Het gaat dan vooral om verbouwers (woning aanpassen aan modernere vereisten inzake energie en comfort) en vastgoedbeleggers (zoektocht naar 'veilig' rendement ter vervanging van roerende beleggingen).
- Het gemiddelde investeringsbedrag en kredietbedrag nemen toe terwijl het gemiddelde aflossingsbedrag nauwelijks stijgt. Dat is onder meer te danken aan de lagere interestvoeten en een door de regelgever opgelegde hogere eigen inbreng. De gemiddelde eigen inbreng stijgt met 19% tegenover 2012, en met maar liefst 61% bij de verbouwers.
- In 2016 kiezen de meeste kredietnemers voor een woningkrediet met een looptijd tussen 16 en 20 jaar. De langste looptijden vallen volledig weg.

Hoe zette KBC de voorbije jaren zijn strategie van verruimde toegankelijkheid om in de praktijk?

Johan Lema vat de evolutie als volgt samen : “De opmerking wordt vaak gemaakt dat banken en verzekeraars enkel open zijn op tijdstippen dat hun klanten aan het werk zijn. KBC doet al enkele jaren inspanningen om daarin verandering te brengen. Op 31 mei 2013 lanceerden we een gloednieuw kantoorconcept, nl. het Bamboe-kantoor. Het allereerste kantoor van de toekomst werd hier in Gent geopend en stond symbool voor een nieuwe manier van werken. De voorbije jaren hebben we volop geïnvesteerd in het ontsluiten van onze expertise via meerdere contactpunten voor de klant: KBC-kantoren en -verzekeringsagentschappen, chat en videochat (‘beeldbellen’), websites en mobiele applicaties. Vandaag zijn we niet toevallig hier opnieuw in Gent, ditmaal in ons nieuwste Bamboe-XL-kantoor op de Kouter. Hier kun je aan den lijve ondervinden wat deze nieuwe aanpak in de praktijk betekent. Het advies van onze experts en relatiebeheerders blijft de kern van onze dienstverlening, maar het is de klant die beslist wanneer en via welk contactpunt hij in contact treedt met KBC. **Klanten die meerdere contactpunten combineren** – bijvoorbeeld KBC Mobile voor een snelle overschrijving, beeldbellen voor een adviesgesprek over een woningkrediet of langsgaan in een kantoor voor een overleg met een relatiebeheerder – tonen **een hogere tevredenheid en trouw dan klanten die slechts unikanaal met ons bankieren en verzekeren**. Het gebruik van digitale kanalen voor courante transacties zoals een rekening openen of een kredietkaart aanvragen, is vandaag eigenlijk mainstream geworden voor onze klanten. **Het traditionele KBC-kantoor evolueert dan ook steeds meer naar een lokaal centrum voor gespecialiseerd advies**. Wat de toekomst betreft, volgen we zowel nauwgezet de context op waarin we opereren, als de impact van de digitale revolutie en de veranderende klantenbehoeften op ons business model en onze strategie.”

Karin Van Hoecke vult aan : “Onze klanten zijn inderdaad heel snel en in toenemende mate mee op de digitale trein gesprongen. **Zo wordt vandaag al 37% van alle afgesloten woningkredieten digitaal ondertekend via KBC Touch of KBC Mobile en circa 24% van alle leningen op afbetaling digitaal ondertekend. In december, traditioneel een populaire maand voor pensioensparen, werd maar liefst 35% van alle nieuwe PRICOS-pensioenspaarfondsen via KBC Mobile afgesloten**. Onze klanten vragen vandaag toegankelijke oplossingen die - door hun eenvoud - hun kostbare tijd helpen besparen. Bereikbaarheid, betrouwbaarheid, maar steeds meer ook snelheid zijn daarbij heel belangrijk. KBC blijft dus investeren in initiatieven die de klant centraal zetten en die de digitale opportuniteiten combineren met de bekende contactpunten als kantoren en verzekeringsagentschappen. Wie vandaag een woningkrediet wil afsluiten, kan dat volledig digitaal en vanop afstand. Dankzij een combinatie van website, mobiele applicatie, video chat met onze experts en de mogelijkheid tot digitaal ondertekenen.”

Hoe werkt een volledig digitaal woningkredietdossier binnen de omnikanaalaanpak van KBC?

Via de website www.kbc.be kan de klant informatie opzoeken over een woningkrediet (verschillende formules, looptijden, tarieven) en de bijhorende verzekeringen (schuldsaldoverzekering, woningpolis). Hij kan ook simuleren wat een bepaalde woningkredietformule hem gaat kosten. Een bestaande klant kan die simulatie ook doen in KBC Touch. Op basis van zijn simulaties kan de klant dan gericht op zoek naar een woning die past binnen zijn budget. Sedert de lancering einde juni 2016 zijn er al 40.000 woondossiers opgestart.

Voor bijkomende vragen of advies kan de klant terecht bij een adviseur in een KBC-kantoor. Maar hij kan even goed via beeldbellen vanop afstand (vb. thuis) en ook buiten de gangbare kantooruren contact nemen met

een woningexpert. Die dienstverlening op afstand is beschikbaar elke werkdag van 8 tot 22 uur en op zaterdag van 9 tot 17 uur. In mei 2016 verliepen 1.100 adviesgesprekken vanop afstand (voornamelijk via beeldbellen), in september 2016 was dat cijfer al opgelopen tot 1.400 adviesgesprekken en in december tot 1.702. Het aantal sessies dat de bijna 200 KBC-medewerkers in lokale adviescentra voor hun rekening nemen, neemt stelselmatig toe.

Sinds midden oktober geeft KBC zijn klanten bovendien de mogelijkheid om de documenten die horen bij het sluiten van een woningkrediet en de bijhorende verzekeringen digitaal te ondertekenen in KBC Touch. Sinds december kan dat ook in KBC Mobile. De klanten hoeven zich dus helemaal niet meer te verplaatsen en kunnen hun woonproject volledig digitaal doorlopen. Ongeacht waar het gesprek heeft plaats gevonden, in het kantoor of vanop afstand.

Eenmaal het woonproject digitaal ondertekend is, blijft het voor de klant beschikbaar in KBC Touch (de app waarmee de klant op tablet of pc zijn bankzaken en verzekeringen kan regelen). Daar kan hij zijn aflossingen en eventuele renteherzieningen gemakkelijk opvolgen.

De aanpak van KBC zorgt ervoor dat al deze contactpunten (website, KBC Touch, KBC Mobile, kantoor, chat en videochat(beeldbellen)) realtime met elkaar verbonden zijn, over exact dezelfde informatie beschikken en die ook snel en accuraat kunnen uitwisselen. **De klant kan dus om het even wanneer in om het even welk contactpunt heel snel en accuraat geholpen worden zonder dat hij telkens opnieuw dezelfde informatie moet geven.**

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

KBC persberichten zijn beschikbaar op
www.kbc.com of kunnen verkregen worden door
een mail te zenden naar pressofficekbc@kbc.be

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