



Bruxelles, 13 avril 2017

Faire ses premiers pas dans la banque numérique ? KBC accompagne ses clients grâce à l'Entretien Découverte KBC

Depuis cette semaine, les clients désireux de faire leurs premiers pas dans le monde de la banque numérique peuvent s'adresser à KBC pour un Entretien Découverte, à l'occasion duquel nous leur présenterons notre offre numérique et les différentes possibilités.

En février 2017, 38,8% des clients KBC étaient déjà passés au numérique. Le succès de nos applications n'a d'ailleurs rien d'étonnant au vu de leurs nombreux avantages : le client peut effectuer, 7 jours sur 7 et 24 h sur 24, ses opérations bancaires à domicile en toute sécurité. Il gagne ainsi beaucoup de temps et ne doit plus se déplacer.

La percée spectaculaire de nos apps prouve d'ailleurs que les clients KBC apprécient les services bancaires numériques. En mars dernier, 1.131.657 clients s'étaient déjà enregistrés sur KBC Touch et KBC Mobile en a séduit 628.992. K'Ching, notre app spécialement conçue pour les jeunes lancée fin septembre 2016, a aussi remporté un franc succès et compte déjà plus de 14.000 adeptes.

De plus en plus de services peuvent être conclus numériquement et les clients en sont friands : 16% des nouvelles cartes de crédit ont déjà été demandées par voie numérique et 27% des clients ont adhéré à l'épargne-pension par KBC Mobile. Les clients apprécient au plus haut point la possibilité de signer leurs documents n'importe quand et n'importe où par KBC Touch et KBC Mobile : six mois après le lancement, 57% des projets de logement, 73% des assurances de solde restant dû et 42% des assurances habitation étaient déjà signées numériquement. Ces données concernent uniquement KBC en Flandre (donc ni KBC Brussels, ni CBC).

L'Entretien Découverte KBC : une fenêtre ouverte sur la banque numérique

KBC remarque cependant que de nombreux clients n'ont pas encore franchi le pas vers la banque en ligne, et ce pour diverses raisons. Certains se posent des questions quant à la sécurité, d'autres craignent de faire des erreurs, hésitent entre une tablette, un PC ou un smartphone, ne connaissent pas bien les différentes apps ou ne savent pas comment s'y mettre.

KBC compte dissiper cette incertitude en proposant l'**Entretien Découverte KBC** à ceux qui sont encore rétifs aux opérations de banque en ligne. À l'occasion de cet entretien, un collaborateur KBC guide le client le long d'un parcours de reconnaissance et lui montre toutes les possibilités des applications bancaires et d'assurance numériques : consultation du solde des comptes, virements, initiation du client à la détection de tentatives de phishing et aspects de sécurité. Le client doit simplement se présenter à cet entretien muni de son PC portable, de sa tablette et/ou de son smartphone. Le client a aussi la possibilité de se faire accompagner par un tiers. Le service est actuellement proposé dans toutes les agences de KBC (sauf les agences KBC Brussels et CBC).

Confort numérique pour tous

KBC compte aider tous ses clients à s'initier aux applications numériques et s'adresse donc à toutes les classes d'âge en proposant des solutions intergénérationnelles, donc tant aux clients nés à l'ère numérique qu'à ceux qui ont été les témoins de son avènement. Ce projet s'inscrit dans la stratégie omnicanal de KBC, l'entretien relationnel en agence allant de pair avec la gestion journalière de ses comptes par le client, tant par les moyens numériques que par des entretiens téléphonique ou par chat via KBC Live.

Johan Lema, Directeur général Support Clients: *"Nous ambitionnons de fournir au client un conseil financier clair et approprié. Tel est d'ailleurs notre métier. Dans cette optique, les applications de banque en ligne sont aujourd'hui devenues incontournables car le monde est en proie à une véritable révolution numérique. Nos clients font des achats en ligne, échangent des informations numériques avec des pouvoirs publics et des administrations, etc. KBC tient à faire en sorte que chaque client désireux de prendre le train numérique en marche puisse le faire dans les meilleures conditions possibles. Nous aidons les clients à réaliser leurs rêves et à les protéger et dans tout ce que nous entreprenons, nous leur accordons une place centrale. L'Entretien découverte KBC s'inscrit dès lors parfaitement dans notre souci d'épanouissement de la culture financière chez nos clients. Avec eux, nous voulons être prêts à affronter l'avenir."*

Autres initiatives dans le cadre du projet de culture financière

L'Entretien Découverte cadre dans le projet de promotion de la culture financière, l'engagement de KBC à l'égard de la société pour améliorer la familiarisation avec les matières financières, inclut également un programme de cours destiné aux établissements d'enseignement secondaire. À l'avenir, des journées pratiques d'initiation au numérique des personnes nées avant la révolution numérique mais qui ne sont pas pour autant rétives au numérique figureront aussi au nombre des possibilités. À l'occasion de ces journées d'initiation, ces clients seront conviés par groupes dans les agences KBC pour assister à des présentations sur la banque en ligne et les apps telles que KBC Touch et KBC Mobile. L'occasion leur sera également donnée de s'y exercer. Pour les clients, ces journées pratiques compléteront utilement l'Entretien Découverte KBC.

Annexe : aperçu des possibilités mobiles chez KBC.

KBC Group NV

Havenlaan 2 – 1080 Brussel
Viviane Huybrecht
Directeur Corporate
Communicatie /
woordvoester
Tel. 02 429 85 45

Persdienst
Tel. 02 429 65 01
Tel. 02 429 29 15
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
