

Brussel, 13 april 2017

## Starten met digitaal bankieren? KBC maakt je digiwijs met het KBC-Ontdekgesprek

**Klanten die de eerste stappen richting digitaal bankieren willen zetten, kunnen sinds 10 april terecht bij KBC voor het KBC-Ontdekgesprek. Tijdens dit gesprek maken klanten kennis met het digitaal aanbod en ontdekken de verschillende mogelijkheden.**

In februari 2017 waren 38,8% van de KBC klanten digitaal actief. Het succes van de banking apps is niet verwonderlijk, thuisbankieren biedt immers heel wat voordelen: de klant regelt bankzaken en verzekeringen veilig van thuis, wanneer hij dat wil, 7 dagen op 7, 24/24h. Hij bespaart heel wat tijd en hoeft zich niet meer te verplaatsen.

Uit de opmars van de verschillende apps blijkt overigens dat de KBC klant het digitaal bankieren wel weet te smaken. In maart hadden zich al 1.131.657 klanten geregistreerd voor KBC Touch, KBC Mobile wist 628.992 klanten te bekoren. Ook de jongeren-app K'Ching bleek sinds de lancering eind september 2016 een succes, vandaag heeft K'Ching al meer dan 14.000 gebruikers.

Steeds meer en meer services kunnen digitaal afgesloten worden en klanten vinden de weg: 16% van de nieuwe kredietkaarten werden digitaal aangevraagd, 27% van de klanten starten met pensioensparen via KBC Mobile. Klanten appreciëren sterk dat ze eender waar met KBC Touch en KBC Mobile hun documenten kunnen ondertekenen: zes maanden na de lancering worden reeds 57% van de woningprojecten, 73% van de schuldsaldoverzekeringen, en 42% van de woningverzekeringen digitaal ondertekend. Dit zijn gegevens voor KBC in Vlaanderen (exclusief KBC Brussels en CBC).

### **Het KBC-Ontdekgesprek: een venster op online bankieren**

KBC merkt echter dat een (grote) groep mensen om allerlei redenen de stap naar digitaal bankieren nog niet gezet heeft. Sommigen stellen zich vragen over de veiligheid, anderen zijn bang om fouten te maken, twijfelen tussen tablet, pc of smartphone, zijn onzeker over de verschillende apps of weten niet hoe ze er zelf moeten aan beginnen.

Voor wie de stap wil zetten maar aarzelt en de drempel naar internetbankieren nog wat te hoog vindt, is er nu **het KBC-Ontdekgesprek**. De KBC-medewerker neemt de klant mee op verkenning en maakt tijd vrij om alle mogelijkheden op gebied van digitaal bankieren en verzekeren persoonlijk te overlopen. Dat gaat van een saldo nakijken en overschrijvingen uitvoeren tot de klant vertrouwd maken met het herkennen van

phishing-methodes en vragen over veiligheid beantwoorden. De klant brengt een eigen laptop, tablet en/of smartphone mee. Omdat de stap soms gemakkelijker gezet wordt met twee, mag de klant ook altijd iemand meebrengen naar het gesprek. De dienst wordt momenteel aangeboden in alle kantoren van KBC (niet bij KBC Brussels en CBC).

## **Digitaal comfort voor iedereen**

KBC wil graag al zijn klanten een zitje aanbieden op de digitale trein en richt zich met deze dienst tot alle leeftijdscategorieën. KBC biedt oplossingen over de generaties heen, voor diegene die geboren zijn met digitalisering en voor diegene die digitalisering hebben zien geboren worden. Dit project past binnen de omnikanaalstrategie van KBC, waarbij een adviesgesprek in het kantoor hand in hand gaat met het dagelijkse beheer door de klant online of via een telefoon- of chatgesprek via KBC Live.

***Johan Lema, Algemeen Directeur Klantenondersteuning:** “Het is onze ambitie en métier om duidelijk en gepast financieel advies te verschaffen. Vandaag hoort daar onvermijdelijk ook online bankieren bij want de wereld rondom ons digitaliseert eveneens in steeds sneller tempo. Onze klanten doen aankopen online, gaan online in dialoog met overheden en administraties, .... KBC zorgt ervoor dat elke klant die wil meereizen op de digitale trein dat kan doen in alle comfort. Wij helpen de dromen van klanten waar te maken en ze te beschermen, onze klant staat centraal in alles wat we doen. Het KBC-Ontdekgesprek past ook perfect binnen ons project financiële geletterdheid, we willen samen met hen klaar zijn voor de toekomst.”*

## **Andere initiatieven bij het project financiële geletterdheid**

Het KBC-ontdekgesprek past in het project financiële geletterdheid, het engagement van KBC naar de samenleving om de financiële kennis te vergroten. Daarnaast biedt KBC ook een gratis lessenspakket voor middelbare scholen en organiseert doe-dagen voor digital immigrants, mensen die niet geboren zijn in de digitale wereld maar ook niet “digitaal vreemd” zijn. De doe-dagen kunnen door de klant gebruikt worden als aanvulling op het KBC-Ontdekgesprek.

Bijlage: overzicht van de digitale oplossingen bij KBC

---

### **KBC Group NV**

Havenlaan 2 – 1080 Brussel  
Viviane Huybrecht  
Directeur Corporate  
Communicatie /  
woordvoerder  
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](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

KBC persberichten zijn beschikbaar  
op [www.kbc.com](http://www.kbc.com) of kunnen verkregen worden  
door een mail te zenden  
naar [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

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

---