



# Persbericht

Brussel, 16 mei 2019 (8.45 a.m. CEST)

## **KBC stemt omnikanaal netwerk verder af op wijzigend klantengedrag**

*KBC investeerde de afgelopen jaren heel veel in verschillende kanalen om maximaal bereikbaar te zijn voor haar klanten. Steeds meer KBC-klanten opteren steeds vaker, en soms zelfs uitsluitend, voor digitale kanalen. In het eerste kwartaal van 2019 bankierde 57% van de klanten enkel nog via een digitaal kanaal. KBC blijft er evenwel van overtuigd dat klanten altijd behoefte zullen hebben aan persoonlijk contact (met experts).*

*KBC stemt haar omnikanaal distributienetwerk daarom verder af op het wijzigende klantengedrag. KBC bewandelt daarbij bewust het pad van de geleidelijkheid.*

*Tegen eind 2019 worden in Vlaanderen 65 kleinere kantoren omgevormd tot automatenkantoren. Daarnaast worden 51 bestaande automatenkantoren gesloten omdat het aantal cash geldafhalingen er substantieel daalde en er voldoende KBC-alternatieven zijn in de nabijheid. Het heeft immers geen zin om een kantoor open te houden waar nog amper klanten gebruik van maken.*

*Tegelijkertijd blijft KBC ook investeren in haar verruimde kantoren, in KBC Live en in haar digitale kanalen.*

*Met deze aanpassingen wil KBC de middelen en mensen inzetten daar waar de klanten er de grootste behoefte aan hebben en zo haar dienstverlening aan de klanten verder verbeteren.*

*KBC zal ook de komende jaren het wijzigend klantengedrag blijven monitoren en haar distributienetwerk daaraan geleidelijk blijven aanpassen.*

### **Klanten maken in toenemende mate gebruik van digitale kanalen**

KBC investeerde de afgelopen jaren heel veel in verschillende kanalen om maximaal bereikbaar te zijn voor haar klanten. KBC kiest bewust voor een omnikanaalstrategie, waarbij de klant zelf bepaalt langs welk kanaal hij/zij met KBC in contact treedt:

- via een fysiek kantoor (bemand kantoor of automatenkantoor)
- via de digitale kanalen zoals KBC Mobile of KBC Touch (via pc of tablet),
- via de website of
- via KBC Live, bankverzekeren vanop afstand en met verruimde openingsuren
- via de KBC-verzekeringsagent

KBC merkt al een aantal jaren dat steeds meer klanten steeds vaker, en soms zelfs uitsluitend, opteren voor de digitale kanalen.

- Vorig jaar alleen al vonden 130.000 extra klanten de weg naar een van de digitale kanalen van KBC. Het aantal klanten dat enkel via digitale weg met KBC in contact komt en dus nooit een kantoor bezoekt, stijgt zeer sterk. **In het eerste kwartaal van 2019 bankierde 57% van de klanten enkel nog via een digitaal kanaal.**
- Het gebruik van KBC Touch en KBC Mobile stijgt. **Vandaag bankieren meer dan 1.350.000 KBC-klanten met smartphone, tablet of pc, en bijna de helft (47%) daarvan doet dat uitsluitend via smartphone.**
- Steeds meer klanten contacteren **KBC Live**, via telefoon, webchat of videochat. **In 2018 vonden er meer dan 60.000 adviesgesprekken op afstand plaats, of gemiddeld 5.000 per maand.** In 2019 steeg het aantal videochats naar meer dan 2.000 per maand en het aantal gewone chatgesprekken nam toe tot meer dan 9.000 per maand. KBC Live staat in voor 20% van de verkoop van schadeverzekeringen en 16% van de woningkredieten.
- **Maandelijks worden zo'n 2.000 gesprekken met klanten gevoerd via Whatsapp.**
- **Het aantal transacties aan automaten zonder cash** (opvragen van rekeninginfo, overschrijvingen e.d.) is **sinds 2014 met 40% afgenomen terwijl het aantal beschikbare toestellen stabiel bleef. Het aantal opnames van cash daalde in dezelfde periode met 16%** terwijl het aantal cashautomaten stabiel bleef.
- **Het aantal spontane kantoorbezoeken blijft dalen.** Maar als klanten naar een kantoor komen, hebben ze hogere verwachtingen rond de dienstverlening die hen daar geboden wordt.

## **KBC stemt daarom haar omnikanaal distributienetwerk verder af op het wijzigende klantengedrag**

Net zoals de voorbije jaren, heeft KBC ook dit jaar een evaluatie gemaakt van haar distributienetwerk. KBC gaat na hoe ze haar fysieke aanwezigheid of digitale inspanningen verder kan optimaliseren. Deze evaluatie en aanpassing beoogt steeds het verder verbeteren van de dienstverlening aan de klanten: meer expertise, ruimere bereikbaarheid, uitstekende klantenbediening en -beleving. KBC bewandelt daarbij bewust het pad van de geleidelijkheid in lijn met het veranderend klantengedrag.

De evaluatie dit jaar geeft aanleiding tot een aantal wijzigingen in het netwerk in Vlaanderen. Ze zullen tegen eind 2019 worden uitgevoerd.

- **65 kleinere kantoren worden omgevormd tot automatenkantoren.** Dat betekent dat de automaten (voor afhalen cash, opvragen rekeninginfo, doen van overschrijvingen) beschikbaar blijven, maar dat klanten voor een gesprek met een KBC-medewerker uitgenodigd worden in een naburig kantoor. KBC waakt erover dat de afstanden hier beperkt blijven. De klanten kunnen uiteraard ook via KBC Live (bankverzekeren vanop afstand met verruimde openingsuren) persoonlijk met een KBC-medewerker in contact te treden.  
De betrokken medewerkers van de 65 kantoren worden ingezet in andere kantoren of in KBC Live.
- **51 automatenkantoren worden gesloten** omwille van het relatief beperkt aantal transacties en de voldoende nabijheid van KBC-alternatieven.

De medewerkers en sociale partners worden hierover in alle openheid geïnformeerd.

Na de uitvoering van deze wijzigingen, zullen particuliere **KBC-klanten in Vlaanderen (incl. Duitstalig België)** terecht kunnen in **350 bemande kantoren (waarvan 132 met ruime service)** en **190 onbemandede automatenkantoren.**

**KBC Brussels heeft 31 bemandede kantoren en 3 onbemandede automatenkantoren.**

**CBC heeft in Wallonië 86 bemandede kantoren.**

Daarnaast zijn er 373 verzekeringsagentschappen (307 KBC, 7 KBC Brussels en 59 CBC) plus gespecialiseerde kantoren voor Private Banking en Corporate Banking.

In elke provincie kunnen KBC-klienten ook terecht bij **KBC Live**. Eind 2018 waren in totaal 491 VTE tewerkgesteld in KBC Live en dat aantal is nog stijgend (eind maart : 512 VTE). 80% van de medewerkers komen uit het kantorennet. Zij beschikken over dezelfde expertise.

---

### **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  
Tel. 02 429 32 88 Pieter Kussé  
E-mail: [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Ga de echtheid van dit document na op  
[www.kbc.com/nl/authenticity](http://www.kbc.com/nl/authenticity)

KBC-persberichten zijn beschikbaar  
op [www.kbc.com](http://www.kbc.com)

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

Blijf op de hoogte van alle innovatieve  
oplossingen via [www.kbc.com/innovation](http://www.kbc.com/innovation)

---