



Communiqué de presse

Brussels, le 16 mai 2019 (8h45 CEST)

KBC Groupe optimise la gouvernance à l'échelle du groupe pour accroître encore l'efficacité opérationnelle

Dans un environnement en évolution rapide et hautement concurrentiel, KBC souhaite s'adapter en permanence, rester agile et efficace sur le plan opérationnel et répondre ainsi mieux et plus adéquatement aux attentes changeantes et croissantes des clients et de la société.

Depuis 2012, KBC a continué d'adapter en profondeur sa structure organisationnelle, son réseau de distribution et sa façon de travailler sur une base régulière afin d'offrir à ses clients l'expérience rapide et efficace et la facilité d'utilisation qu'ils attendent.

KBC est engagée dans la révision du modèle de gouvernance du groupe. Le Comité de Direction a récemment commencé un exercice interne à l'échelle du groupe dans le but d'optimiser et de simplifier davantage la structure du groupe au niveau du management (Top 300). Certaines positions peuvent changer de place, modifier ou même disparaître. Les conversations avec les managers concernés sont en cours en ce moment.

Ces changements ont un impact financier non significatif pour KBC Groupe.

Au cours des prochaines semaines, les managers devront indiquer concrètement comment ils vont améliorer encore l'efficacité opérationnelle de leurs départements respectifs et ainsi porter le service à la clientèle à un niveau encore plus élevé. L'exécution proprement dite est prévue pour le troisième trimestre de cette année.

KBC a l'intention de mettre en œuvre les changements nécessaires dans le plein respect de ses employés et par le biais d'un dialogue ouvert et constructif avec toutes les parties concernées et avec les partenaires sociaux, dans un cadre clair qui permet d'absorber l'impact éventuel – s'il y en a - des changements.

Johan Thijs, CEO de KBC Groupe résume l'ambition : « Cet ajustement de notre gouvernance à l'échelle du groupe est essentiel et constitue une prochaine étape inévitable pour faire face au nouvel environnement dans lequel on attend des organisations qu'elles soient plus agiles, qu'elles prennent leurs décisions plus rapidement et qu'elles répondent ainsi aux attentes des clients et de la société. Ce n'est qu'ainsi que nous pourrons rester la référence en bancassurance sur nos principaux marchés, parfaitement à même de relever les défis des fintechs, des GAFAs et de tous les autres. »

Johan Thijs, CEO de KBC Groupe, explique pourquoi KBC lance cet exercice : "Nos clients méritent toute notre énergie et toute notre attention. C'est la seule façon de gagner leur confiance et leur loyauté. Répondre aux besoins financiers de nos clients est au premier rang de nos priorités. Depuis 2012, nous avons profondément modifié notre entreprise, notre structure organisationnelle, notre réseau de distribution et notre façon de travailler en fonction de l'évolution du comportement de nos clients, tout en respectant nos employés, actionnaires et autres parties prenantes. Nous avons également investi dans de nouveaux produits et services novateurs. Nos clients ont reconnu ces efforts, ont remarqué que nous adoptons une approche différente et nous avons remporté plusieurs prix pour l'innovation et la satisfaction du client.

Aujourd'hui, nos clients exigent une façon différente de faire leurs affaires bancaires et d'assurance. **Les consommateurs en général ne veulent pas de tracas, pas de frictions et des décisions de plus en plus rapides.** Mais il n'existe pas de client uniforme. Certains clients demandent un service entièrement numérique, tandis que d'autres préfèrent encore les canaux traditionnels non numériques, avec plus de contact humain ou personnel. Et le choix des clients entre numérique et non numérique varie également d'un produit à l'autre. Comment ce choix de service évoluera-t-il à l'avenir ? C'est très difficile à prévoir. Nous continuons de suivre de près cette évolution afin de trouver le bon équilibre et de décider combien investir dans la technologie et les services numériques et combien investir dans les services non numériques, axés sur l'humain.

Nous assumons notre responsabilité et sommes déterminés à apporter les changements nécessaires pour nous assurer d'être prêts, d'être en avance sur les demandes de nos clients et de continuer à leur offrir une expérience client sans pareil. Mais c'est pourquoi nous devons continuer à adapter notre organisation interne, simplifier notre gouvernance, rendre notre organisation aussi agile que possible, avec moins de niveaux de prise de décision, avec des processus décisionnels plus rapides et avec plus de pouvoir dans le cadre du risque existant. C'est ainsi que nous assurons l'avenir de KBC en tant qu'institution financière et en tant qu'employeur.

Bien que le point de départ et l'objectif ultime de l'exercice soit d'accroître l'efficacité opérationnelle interne, cet exercice d'optimisation entraînera également des changements pour certains employés. Compte tenu de l'orientation client de KBC, il est logique que davantage d'employés soient embauchés pour des processus et des contacts clients orientés client."