



Communiqué de presse

Bruxelles, 5 janvier 2021, 14.00h CET

KBC reflète l'évolution du comportement des consommateurs en une tarification ajustée et en proposant une offre de services "sans soucis" (à partir du 1^{er} avril 2021).

À tous les niveaux de notre société, les attentes des clients et des consommateurs ont énormément évolué ces dernières années : des services et des produits rapidement disponibles, simples, proactifs et personnalisés sont devenus la norme. Moyens de communication numériques, achats en ligne, paiements sans contact,... la pandémie du Covid-19 a fait accélérer leur essor.

Ces dernières années, KBC¹ a systématiquement accru la valeur ajoutée de son offre numérique et l'a aussi fortement développée, ajoutant ses propres solutions de bancassurance et des services non financiers de tiers ("third party services"). Cette offre a immédiatement conquis la clientèle. Après tout, le succès de l'offre numérique de KBC s'inscrit pleinement dans la nouvelle logique de consommation. De plus en plus de clients l'utilisent et elle séduit de plus en plus de nouveaux clients :

- Aujourd'hui, 77% des clients utilisent ces services numériques.
- 62% des clients optent pour une interaction exclusivement numérique avec leur banque et cette tendance s'accroît encore.

KBC choisit donc délibérément d'étendre ses services prioritairement par ces canaux numériques mais en ne perdant pas de vue les attentes des clients qui préfèrent une interaction analogique plus traditionnelle.

Concrètement, cela signifie que :

- KBC donne la priorité à son offre de services numériques ;
- KBC conserve les alternatives 'papier' de moins en moins utilisées mais en les révisant.
- KBC répercute la fréquence d'utilisation de certains produits et services dans la tarification et la composition de ces produits et services.

Le client opte résolument pour le service numérique.

Fin octobre, le degré de digitalisation global (c'est-à-dire la mesure dans laquelle les clients utilisent les canaux numériques – toutes catégories d'âge confondues) atteignait 77,0% et révélait quelques tendances frappantes :

¹ La mention "KBC" réfère également à KBC Brussels et à CBC.

- Parmi les plus de 80 ans, 1 client KBC sur 3 (34,6%) est en interaction numérique avec KBC
- Dans la catégorie de 65 à 80 ans, plus de la moitié des clients KBC utilisent les canaux numériques (59,1%).
- La catégorie des plus de 55 ans affiche la plus forte augmentation du nombre de clients "digital".

Comme les contacts physiques avec les clients en période de confinement sont réduits au minimum et que les initiatives telles que « DIGIpro et Digi-mardi » sont donc limitées, KBC prépare une initiative dans laquelle des digicoaches accompagnent les clients analogiques qui le souhaitent sur l'autoroute digitale.

KBC constate également que la communication par envoi postal et l'usage des imprimantes d'extraits de compte dans les agences bancaires est en chute libre.

- Au cours des deux dernières années, plus de 100 000 clients ont choisi de ne plus imprimer leurs extraits de compte aux imprimantes des agences mais les téléchargent et les sauvegardent, ce qui est plus facile, plus rapide et gratuit. Cela représente 25 % des clients qui retirent encore leurs extraits de compte aux imprimantes.
- Le nombre d'extraits de compte envoyés par la poste a diminué de 27% en un an et même de 40% depuis 2016.
- Aujourd'hui, près de deux tiers des clients ne communiquent plus avec la banque que par voie numérique.

À partir du 1^{er} avril 2021, la fréquence d'utilisation de certains produits et services KBC sera reflétée dans leur composition et leur tarification :

- Désormais, les extraits de compte seront délivrés par priorité sous forme numérique (gratuitement).
- Pour les clients qui ne sont pas passés au digital, l'option papier restera disponible. KBC enverra les extraits de compte par la poste sur une base quotidienne ou mensuelle, selon la préférence du client. La banque facturera 2,5 euros par mois pour l'envoi mensuel (ou 25 euros par mois pour l'envoi quotidien) pour chaque compte pour lequel elle enverra les extraits. Ce coût reflète l'augmentation des tarifs postaux et des frais de manutention.
- Les clients qui éprouvent plus de difficultés avec la bancassurance numérique seront exonérés des frais d'envoi des extraits de compte. C'est le cas des plus de 80 ans, des mineurs, des personnes en incapacité juridique et des aveugles et malvoyants.
- Comme de moins en moins de clients utilisent la fonction d'impression des extraits de compte dans les zones de selfbanking, KBC désactivera cette fonction à partir du 1^{er} avril 2021. Toutefois, les appareils conserveront leurs autres fonctions : consultation des infocomptes, virements et actualisation des données d'identité.

Le client apprécie de plus en plus les services et produits rapides, simples, proactifs et personnels, y compris les produits et services non bancaires.

L'offre de comptes "sans soucis" tire parti de cette évolution.

Le client préfère des services rapides, simples, proactifs et personnalisés. Il est donc logique que plus de 80% des clients choisissent le compte Plus KBC étendu. Ce compte à vue offre tout le confort nécessaire pour les opérations bancaires quotidiennes et permet une utilisation maximale de tous les services financiers et non financiers dans KBC Mobile et KBC Touch. De plus, KBC veut au maximum simplifier la vie au client.

Selon le rapport Digital Maturity, une récente étude à grande échelle réalisée par Deloitte dans 39 pays et auprès de 318 banques, KBC fait partie du Top 5% du monde en matière de services bancaires mobiles. "Ce que Bol.com est pour les produits, ces banques peuvent le devenir pour les services", a déclaré Deloitte.

L'ambition de KBC est de proposer à ses clients des services et une expérience utilisateur de qualité, modernes et innovants, adaptés à leurs besoins et à leurs attentes en matière de services numériques. KBC continue donc à se concentrer sur des solutions proactives, conviviales et sûres pour le client.

Afin de continuer à garantir cette offre de comptes de qualité à l'avenir, KBC adaptera les tarifs de certains comptes à partir du 1^{er} avril 2021. Ces tarifs sont en adéquation avec le marché et reflètent les investissements continus de KBC dans le digital, la sécurité et le suivi de réglementations complexes et en rapide évolution.

- La cotisation mensuelle pour le Compte Plus KBC passera à 3,25 euros (actuellement 2,50 euros). Ce compte restera gratuit pour les jeunes de moins de 25 ans.
- La cotisation mensuelle pour le Compte Base KBC reste gratuite, comme c'est déjà le cas aujourd'hui.
- La cotisation mensuelle pour le Compte à vue KBC, (un compte à la carte qui n'est disponible que sur demande spécifique) sera de 2 euros (maintenant 1,75 euros).

KBC¹ informera ses clients individuellement et par écrit de ces ajustements.

L'offre de comptes "Sans soucis" donne au client un excellent rapport qualité-prix.

80% des clients KBC ont un **compte KBC Plus**. Ils reçoivent un ensemble complet de possibilités de paiement et, en plus des fonctions de paiement de base (identiques au Compte Base KBC gratuit), ont droit à plusieurs autres services tels que :

- virements instantanés vers d'autres comptes ;
- usage du coffre-fort numérique ;
- retraits d'espèces gratuits à tous les distributeurs automatiques en Belgique et en Europe/zone euro ;
- remise de virements papier au guichet ;
- paiement par smartphone, smartwatch ou sans contact (Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay, wearables) ;
- 2 cartes de débit (personnalisables avec une photo au choix) et cartes de remplacement gratuites ;
- facultatif : carte de crédit ;
- les moments forts des matchs de la Jupiler Pro League avec Goal Alert.

Le **Compte Base KBC** gratuit comprend les fonctions de paiement de base et propose gratuitement :

- 1 carte de débit ;
- le paiement sans contact par carte bancaire ;
- le paiement par smartphone, smartwatch ou sans contact (Google Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay, wearables) ;
- l'online banking sur ordinateur et tablette (KBC Touch) ;
- le mobile banking par smartphone (KBC Mobile) ;
- les retraits d'argent aux distributeurs automatiques de KBC-KBC Brussels et CBC.

En outre, tous les comptes à vue KBC (compte Plus KBC, Compte Base KBC gratuit, Compte à vue KBC) donnent accès à toute une série de services non financiers. Ce "service économique" élargi dans le cadre de la "bancassurance +" est de plus en plus apprécié par les clients et les non-clients.

Il peut s'agir de solutions qui aident les clients :

- à économiser de l'argent, par exemple en leur proposant de passer à un fournisseur d'énergie moins cher ;
- à gagner de l'argent sous la forme des remises accordées dans le cadre de KBC Deals ;
- à faciliter certains paiements courants comme le paiement automatique de leur temps de stationnement.

Jusqu'à présent (chiffres fin novembre), les services les plus populaires sont la gestion du temps de stationnement (635 000 sessions), la consultation des chèques-repas (570 000 consultations) et - malgré le confinement - l'achat de billets de bus et de train (767 000).

Les autres services non financiers proposés dans KBC Mobile sont

- En termes de mobilité :
 - achat d'un billet de train ou un billet multi-trajets ;
 - achat d'un billet ou d'une carte de 10 trajets pour les bus et les trams de De Lijn ;
 - paiement automatique de prise de carburant aux pompes Q8 ;
 - réservation d'une voiture partagée Cambio ;
 - paiement du temps de stationnement avec 4411 ;
 - paiement automatique par reconnaissance de plaque dans les parkings Q-Park ;
 - règlement rapide du prix de location d'un vélo partagé ;
 - achat d'une carte Jump10 de de la STIB ;
 - réservation d'un Fast Lane Pass ou d'un Lounge Pass à Brussels Airport ;
 - exercices en vue de l'obtention du permis de conduire B.

- Autres services :
 - consultation du solde des chèques-repas, écochèques et chèques-cadeaux ;
 - commande de titres-services ;
 - consultation de documents électroniques des pouvoirs publics dans l'eBox ;
 - envoi de mails recommandés ;
 - liaison de comptes PayPal à KBC Mobile ;
 - recharge de cartes Proximus Pay & Go ou achat de crédit d'appel Orange ;
 - gestion de services CERA : souscription à des parts sociales, participation aux assemblées générales ou consultation des avantages réservés aux sociétaires ;
 - June : passage à un contrat énergétique plus avantageux ;
 - Dons en faveur de l'action *Kom op tegen Kanker* ;
 - visualisation des temps forts des matchs de la Jupiler Pro League avec Goal Alert ;
 - achat de billets pour Plopsa ou Bobbejaanland (à prix réduit) ;
 - achat de billets de cinéma Kinopolis ;
 - capitalisation de points Joyn.

Grâce aux réductions KBC Deals, les utilisateurs de KBC Mobile peuvent récupérer un peu d'argent sous forme de cashbacks.

Beaucoup de commerçants proposent des cashbacks. Si le client active les **deals** de ses commerçants préférés dans KBC Mobile, il reçoit un **cashback** en espèces lorsqu'il paye son achat avec un moyen de paiement KBC (en ligne et en magasin). Son compte est crédité de la remise. Il peut aussi faire don de ses cashbacks à une association de son choix grâce à Trooper.

KBC Deals a été lancé fin 2019. Jusqu'à fin Novembre 2020, 63 000 utilisateurs de KBC Mobile ont activé quelque 286 000 deals, qui leur ont valu au total pour environ 230 000 euros de remboursements.

Depuis fin novembre, les particuliers qui le souhaitent peuvent compter sur leur **assistante digitale personnelle Kate** qui sur base de l'intelligence artificielle évolutive, devient de plus en plus performante et précise (plus intelligente) au fil du temps. Elle améliore donc en continu l'expérience client.

Kate offre au client une facilité d'utilisation inégalée **en simplifiant certaines tâches quotidiennes et en les intégrant de façon fluide et efficace dans KBC Mobile**. Elle permet au client d'économiser du temps et de l'argent.

Le client peut poser à **Kate** des questions sur ses transactions financières de base (virements, déclaration de sinistres, ...). Il peut aussi recevoir régulièrement des propositions de KBC dans son application mobile. Le client est ainsi soulagé autant que possible et l'accessibilité pour des questions communes et sans ambiguïté s'améliore. **Le client est entièrement libre d'accepter ou non l'aide de Kate**. S'il accepte, la solution sera proposée et traitée de manière entièrement numérique. Kate soulage donc ainsi les membres du personnel

en libérant un temps précieux qu'ils peuvent consacrer au service à la clientèle. Si les clients optent pour un canal non numérique, Kate fournit des informations au personnel des agences et leur propose même des solutions.

KBC a délibérément choisi de démarrer avec un nombre d'applications concrètes limité, donnant ainsi à **Kate** la possibilité d'emmagasiner des connaissances plus rapidement. KBC utilisera le feedback collecté pour réagir rapidement et effectuer des corrections là où le besoin s'en fait sentir. Les clients constateront que **Kate** s'améliore de semaine en semaine (réponse à un plus grand nombre de questions, assistance aux clients p.ex. pour modifier les limites de leur carte, etc.).

À partir de 2021 KBC lancera chaque mois au moins deux nouvelles applications pilotées par Kate.

Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans ce [communiqué de presse](#) ou dans l'['Innovation Corner'](#) sur www.kbc.com.

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directeur Communication Corporate/
Porte-parole
Tél. 02 429 85 45

Service presse

Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tél. 02 429 29 15 Ilse De Muyer
Tél. 02 429 32 88 Pieter Kussé

E-mail : pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com

Suivez-nous sur

www.twitter.com/kbc_group

Restez au courant de nos [solutions](#)

[innovantes](#)
