

Brussel, 5 januari 2021, 14u CET

KBC reflecteert wijzigend consumentengedrag in aangepaste tarifiering en ‘ontzorgend’ dienstenaanbod (vanaf 1 april 2021)

De klantenverwachtingen en consumentenverwachtingen in de hele maatschappij zijn de laatste jaren ontzettend geëvolueerd: snelle, eenvoudige, proactieve en persoonlijke diensten en producten zijn de standaard geworden. Digitale communicatievormen, online aankopen, contactloos betalen,...: door de Covid-19 pandemie zijn ze op korte tijd nog meer in een stroomversnelling geraakt.

De voorbije jaren heeft KBC¹ stelselmatig de toegevoegde waarde van zijn digitaal aanbod verhoogd en ook sterk uitgebreid, met eigen bank-verzekeringsopties en niet-financiële diensten van derde partijen ('third party services'). En dat slaat aan. Het succes van dat digitale KBC-aanbod ligt immers volledig in lijn met de nieuwe consumentenlogica. Steeds meer klanten maken gebruik van het digitale aanbod en het overtuigt steeds meer nieuwe klanten:

- vandaag maakt 77% van de klanten gebruik van deze digitale dienstverlening.
- 62% van de klanten kiezen enkel voor "digitaal contact" met de bank en die trend is stijgend.

KBC kiest er dan ook bewust voor om haar dienstverlening prioritair uit te bouwen rond die digitale kanalen, maar met aandacht voor de wensen van klanten die de voorkeur geven aan de traditionelere, analoge manier van werken.

Dat betekent concreet dat :

- KBC prioriteit geeft aan het digitale dienstenaanbod;
- KBC de steeds minder gebruikte analoge alternatieven beschikbaar houdt maar herziet.
- KBC de gebruiksfrequentie van sommige producten en diensten weerspiegelt in de tarifiering en de samenstelling van die producten en diensten.

De klant kiest resoluut voor digitale dienstverlening

De globale digitaliseringsgraad (dat is de mate waarin de klanten - over alle leeftijdsklassen heen - gebruik maken van digitale kanalen) lag eind oktober 2020 op 77,0% met een aantal opvallende tendensen:

- bij de 80-plussers staat 1 KBC-klant op 3 (34,6%) digitaal in contact met KBC
- bij de 65-80 jarigen gebruikt meer dan de helft van de KBC-klanten (59,1%) de digitale kanalen
- de grootste groei van digitaal actieve klanten zit bij 55-plussers.

¹ Waar KBC staat, slaat dit ook op KBC Brussels en CBC

Omdat fysieke contacten met klanten in coronatijden tot een minimum beperkt zijn, en daardoor initiatieven zoals digiwijs en digidinsdagen beperkt zijn, werkt KBC aan een initiatief waarbij digicoaches analoge klanten die dat wensen, begeleiden op de digitale snelweg.

KBC merkt ook dat het gebruik van communicatie via post en van de rekeninguittrekseldrukkers in de lobby van de bankkantoren heel sterk daalt.

- De laatste 2 jaar kozen meer dan 100.000 klanten ervoor om hun rekeninguittreksels niet meer af te drukken in de lobby maar veel makkelijker, sneller en gratis digitaal op te vragen en te bewaren. Dit is 25% van de klanten die nog rekeninguittreksels afdrukten aan de rekeninguittrekseldrukkers.
- Het aantal met de post verzonden papieren rekeninguittreksels daalde op één jaar tijd met 27% en zelfs met 40% sinds 2016.
- Vandaag communiceert bijna twee derde van de klanten uitsluitend digitaal met de bank.

KBC weerspiegelt vanaf 1 april 2021 de gebruiksfrequentie van sommige producten en diensten in de samenstelling en de tarifiering van die producten en diensten:

- rekeninguittreksels worden voortaan bij voorkeur digitaal (gratis) ter beschikking gesteld.
- Voor klanten die niet digitaal actief zijn, blijft de papieren mogelijkheid bestaan. KBC zal deze rekeninguittreksels dagelijks of maandelijks, naargelang de wens van de klant, met de post versturen. Hiervoor wordt per rekening waarvoor rekeninguittreksels worden verzonden 2,5 euro per maand aangerekend voor de maandelijkse verzending of 25 euro voor de dagelijkse verzending. De kost weerspiegelt de gestegen posttarieven en handelingskosten.
- Voor klanten waar digitaal bank-verzekeren moeilijker is, zullen de kosten voor verzending van rekeninguittreksels vrijgesteld worden. Dit is het geval voor 80-plussers, minderjarigen, handelsonbekwame personen en blinden- en slechtzienden.
- Omdat steeds minder klanten er gebruik van maken, stelt KBC de afdrukfunctie van de rekeninguittrekseldrukkers in de selfbankzones vanaf 1 april 2021 buiten werking. De toestellen behouden wel hun andere functies: rekeningsaldo consulteren, geld overschrijven en identiteitsgegevens updaten.

Klant stelt steeds meer snelle, eenvoudige, proactieve en persoonlijke diensten en producten, ook niet-bancaire, op prijs. “Ontzorgend” rekeningaanbod speelt hierop in.

De klant geeft de voorkeur aan snelle, eenvoudige, proactieve en persoonlijke diensten. Logisch dan ook dat meer dan 80% van de klanten kiest voor de uitgebreide KBC-Plusrekening. Deze zichtrekening geeft alle comfort bij het dagelijks bankieren én biedt maximaal gebruik van alle financiële en niet-financiële diensten in KBC Mobile en KBC Touch. KBC wil de klant hiermee maximaal ontzorgen en zijn leven vergemakkelijken.

Volgens het Digital Maturity-rapport, een recente grootschalige studie van Deloitte in 39 landen en waarbij 318 banken onder de loep werden genomen, behoort KBC tot de Top 5 procent wereldwijd inzake mobiel bankieren. “Wat Bol.com is voor producten, kunnen deze banken worden voor diensten”, aldus Deloitte.

Het is de ambitie van KBC om zijn klanten een kwalitatief hoogwaardige en moderne, innovatieve service en gebruikservaring aan te bieden, op maat van hun behoeften en verwachtingen inzake digitale dienstverlening. KBC blijft dan ook inzetten op proactieve klantvriendelijke en veilige oplossingen.

Om ook in de toekomst dat kwalitatief rekeningaanbod te kunnen blijven garanderen, past KBC vanaf 1 april 2021 een aantal rekeningtarieven aan. Die meer marktconforme tarieven weerspiegelen de investeringen die KBC continu doet in digitalisering, beveiliging en in de opvolging van de complexe en snel wijzigende reglementering.

- De maandelijkse bijdrage voor de KBC-Plusrekening wordt 3,25 euro (nu 2,50 euro). Voor jongeren tot en met 24 jaar blijft de KBC-Plusrekening gratis.
- De maandelijkse bijdrage voor de KBC-Basisrekening blijft zoals vandaag gratis.

- De maandelijkse bijdrage voor de KBC-Zichtrekening, (een à la carte rekening die enkel nog op specifiek verzoek te verkrijgen is) wordt 2 euro (nu 1,75 euro).

KBC¹ brengt de klanten individueel en schriftelijk op de hoogte van deze aanpassingen.

“Ontzorgend” rekeningaanbod biedt klant “waar voor zijn geld”

80% van de KBC-klanten beschikken over een **KBC-Plusrekening**. Ze krijgen een uitgebreid betaalpakket en hebben naast de elementaire betaalfuncties (zoals beschikbaar in de gratis KBC-Basisrekening) nog recht op een hele reeks andere diensten zoals :

- instant geld overschrijven naar andere rekeningen,
- gebruik maken van de digitale kluis,
- gratis geld afhalen aan alle bankautomaten in België en Europa/de eurozone
- papieren overschrijvingen aan het loket overhandigen
- betalen met smartphone, smartwatch of contactloos (Apple Pay, Google Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay, wearables)
- 2 debetkaarten (ook gepersonaliseerd met foto naar keuze) en gratis vervangkaarten
- optioneel : kredietkaart
- hoogtepunten van de Jupiler Pro League matches beleven met Goal Alert

De gratis KBC-Basisrekening omvat de elementaire betaalfuncties en geeft de klant recht op gratis :

- 1 debetkaart
- contactloos betalen met bankkaart
- betalen met smartphone, smartwatch of contactloos (Google Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay, wearables)
- online banking met computer en tablet (KBC Touch)
- mobile banking met smartphone (KBC Mobile)
- geld afhalen aan KBC-KBC Brussels- en CBC-automaten

Alle zichtrekeningen van KBC (KBC-Plusrekening, gratis KBC-Basisrekening, KBC-Zichtrekening) geven daarenboven toegang tot een hele rits niet-financiële diensten. Die bredere ‘economische dienstverlening’ in het kader van “bankverzekeren +” wordt steeds meer door zowel klanten als niet-klanten op prijs gesteld.

Het kan gaan om oplossingen die de klanten helpen :

- om geld te besparen, bijvoorbeeld een voorstel om naar een goedkopere energieleverancier over te schakelen
- om geld te verdienen, denk bijvoorbeeld aan KBC Deals kortingen
- om courante betalingen te vergemakkelijken, zoals automatisch betalen van een parkeersessie

De meest populaire tot eind november 2020 zijn parkeersessies beheren (635.000 parkeersessies), maaltijdcheques consulteren (570.000 consultaties) en - ondanks de lockdowns - bus- en treintickets kopen (767.000).

Andere niet- financiële diensten die aangeboden worden in KBC Mobile zijn

- Op vlak van mobiliteit
 - Treinticket of meerrittenkaart kopen
 - Ticket of 10 rittenkaart voor de bus of de trams van De Lijn kopen
 - Automatisch tankbeurt bij Q8 betalen
 - Cambio deelauto reserveren
 - Parkeergeld betalen met 4411

- Vlot in- en uitrijden bij Q-Park met automatische betaling
- Snel een deelfiets huren
- Jump10 kaart aankopen bij MIVB
- Een Fast Lane Pass of Lounge Pass boeken bij Brussels Airport
- Rijbewijs B oefenen
- Andere diensten
 - Saldo van maaltijdcheques, eco- en cadeaucheques checken
 - Dienstencheques bestellen
 - Overheidsdocumenten digitaal raadplegen met eBox
 - Aangetekend e-mails versturen
 - PayPal-account koppelen aan KBC Mobile
 - Proximus Pay & Go herladen of Orange belwaarde kopen
 - Cera-zaken beheren zoals intekenen op coöperatieve aandelen, inschrijven op de Algemene Vergadering of de vennotenvoordelen raadplegen.
 - June: overstappen naar een voordeliger energiecontract
 - *Kom op tegen Kanker* steunen
 - Hoogtepunten van de Jupiler Pro League matches beleven met Goal Alert
 - Tickets voor Plopsa of Bobbejaanland kopen (met korting)
 - Filmtickets bij Kinopolis kopen
 - Joyn-punten sparen

Dankzij de KBC Deals kortingen kunnen KBC Mobile-gebruikers ook geld verdienen via cashbacks.

Heel wat handelaars bieden cashbacks aan. Als de klant **de deals** van zijn favoriete handelaar(s) activeert in KBC Mobile, dan ontvangt hij een **cashback** wanneer hij zijn aankoop met een KBC-betaalmiddel betaalt (zowel online als in de winkel). Die cashback wordt dan op zijn rekening terug gestort. Hij kan er ook een vereniging naar keuze mee steunen met Trooper.

KBC Deals werd eind 2019 gelanceerd. Tot eind november 2020 hebben 63.000 KBC Mobile-gebruikers zo'n 286.000 deals geactiveerd waardoor ze voor bijna 230.000 euro teruggestort kregen.

Sinds eind november kunnen de particuliere klanten die dat wensen standaard rekenen op hun **persoonlijke, volledig digitale assistente, Kate** die werkt op basis van Artificiële Intelligentie en daardoor gaandeweg accurater, zeg maar slimmer wordt en de gebruiker door de tijd een almaar betere klantenbeleving bezorgt. **Kate** biedt de klant een ongeëvenaard gebruiksgemak door een **aantal dagelijkse beslommingen te vereenvoudigen en naadloos en probleemloos te integreren in KBC Mobile**. De klant bespaart daardoor tijd én geld.

De klant kan **Kate** vragen stellen over zijn financiële basistransacties (geld overschrijven, schadeaangifte, ...). Daarnaast kan hij ook in zijn mobile app regelmatig voorstellen krijgen van KBC. Daardoor kan hij maximaal ontzorgd worden en vergroot de bereikbaarheid bij courante eenduidige vragen. **Het staat de klant helemaal vrij om daar al dan niet op in te gaan**. Als hij erop ingaat, zal de oplossing volledig digitaal aangeboden en verwerkt worden. Zo ontlast Kate de medewerkers en krijgen zij meer tijd om zich te concentreren op de dienstverlening aan de klant. Wanneer klanten de voorkeur geven aan een niet-digitaal kanaal zal Kate de kantoormedewerkers inzicht geven en zelfs oplossingen suggereren.

KBC koos er bewust voor om te starten met een beperkt aantal concrete toepassingen. Dat geeft **Kate** de kans om sneller te leren. KBC zal de verkregen feedback aanwenden om - waar nodig - snelle bijstellingen door te voeren. De klanten zullen ervaren dat **Kate** iedere week tot meer in staat zal zijn (een ruimer aantal vragen beantwoorden, klanten helpen met bv. het wijzigen van kaartlimieten, enz.)

Vanaf 2021 zal KBC maandelijks minstens twee nieuwe Kate-gestuurde toepassingen uitbrengen.

Je leest er meer over in dit persbericht : <https://newsroom.kbc.com/kbc-schakelt-versnelling-hoger-in-digitale-transformatie-en-klantenbeleving-met-differently-the-next-level> of in de 'Innovation Corner' op www.kbc.com : <https://www.kbc.com/nl/newsroom/innovatie/innovatie-2020.html>

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

KBC-persberichten zijn beschikbaar op

www.kbc.com

Volg ons op www.twitter.com/kbc_group

Blijf op de hoogte van [alle innovatieve oplossingen](#)
