



Brussel, 30 juni 2021 (8u30 CEST)

KBC verruimt bereikbaarheid voor klanten met experiment zondagswerk in KBC Live, via vrijwillig telewerk.

KBC heeft een cao gesloten met ACV Puls voor een tijdelijk experiment voor zondagswerk in KBC Live, uitsluitend via vrijwillig telewerk.

Het experiment zal lopen vanaf januari 2022 gedurende 8 maanden in Vlaanderen en Brussel, waarna samen met ACV Puls een evaluatie volgt op basis van de feedback van de medewerkers en de klanten. KBC heeft de intentie om bij een positieve evaluatie deze dienstverlening verder te zetten.

KBC wil via KBC Live (telefoon, chat) zijn klanten op zondag van 9u tot 17u voor hun vragen dezelfde instant oplossingen bieden zoals vandaag al aangeboden via KBC Live op andere momenten (08u-22u tijdens de week en 09u- 17u op zaterdag), en dat voor alle expertisedomeinen: Bankverzekeren, Verzekeren, Wonen, Oplossingen Ondernemers en Vermogensopbouw Particulieren.

Klanten verwachten ruime bereikbaarheid

KBC merkt dat de verwachtingen van de klanten op vlak van bereikbaarheid steeds verder evolueren, gedreven door hun ervaringen in e-commerce en in andere retailsectoren.

KBC stelt al langer vast dat klanten ook op zondag actief zijn via de digitale KBC-kanalen (website, Facebook, Messenger, Twitter, WhatsApp). Covid-19 gaf een verdere stimulans aan dit wijzigende klantengedrag. De klant initieert daarbij steeds meer zijn interactie via de digitale kanalen van KBC maar kan tijdens zijn “customer journey” ook nood hebben aan een menselijk contactmoment met KBC. Hierdoor zijn het niet meer de kantooruren die het interactiemoment bepalen, maar veeleer de klant die het moment van interactie kiest.

Tijdens het afgelopen Corona-jaar bleek dat dankzij telewerk ook binnen KBC Live de dienstverlening aan de klanten prima kon georganiseerd worden. KBC wil die ervaring meenemen naar de toekomst.

KBC verwacht dat naarmate de persoonlijke digitale assistent Kate met 24/7-service zich verder ontwikkelt, de nood aan ‘remote’ menselijke beschikbaarheid 7d/7 nog verder zal toenemen om op vragen van klanten na proactieve suggesties van Kate te reageren. Daarom wil KBC via KBC Live (telefoon, chat, mail, Touch, sociale media) zijn klanten op zondag van 9u tot 17u voor hun vragen dezelfde instant oplossingen bieden zoals vandaag al aangeboden via KBC Live op andere momenten (08u-22u tijdens de week en 09u- 17u op zaterdag), en dat voor alle expertisedomeinen: Bankverzekeren, Verzekeren, Wonen, Oplossingen Ondernemers en Vermogensopbouw Particulieren.

KBC heeft in de afgelopen weken en maanden het sociaal overleg alle kansen gegeven om hierover een akkoord te bereiken met de 3 werknemersorganisaties. KBC stelde voor om een experiment te doen voor de opening van KBC Live op zon- en feestdagen. Dit experiment is beperkt in de tijd, op basis van absolute vrijwilligheid voor de medewerkers, met een zeer ruime compensatie voor de deelnemers die zowel in tijd als in geld kan opgenomen worden, met een eindevaluatie samen met de werknemersorganisaties. Tegelijkertijd heeft KBC op veel vlakken goed omkaderende afspraken gemaakt. **KBC heeft echter moeten vaststellen dat 2 fracties niet bereid waren om in te stappen in de voorstellen die KBC heeft gedaan.**

KBC tekent CAO met ACV Puls voor tijdelijk experiment voor zondagswerk in KBC Live, uitsluitend via vrijwillig telewerk

Daarom heeft KBC in samenspraak met ACV Puls een alternatieve piste bewandeld binnen de beschikbare juridische mogelijkheden, zoals die ook werden afgetoetst met de bevoegde overheidsdiensten. KBC heeft een cao gesloten met ACV Puls voor een tijdelijk experiment voor zondagswerk in KBC Live uitsluitend via vrijwillig telewerk. Hierbij werden alle toegevingen behouden die tijdens de besprekingen met de 3 werknemersorganisaties aan bod kwamen.

De extra compensatie voor werken op zon- en feestdagen zal 100% bedragen, opneembaar naar vrije keuze in tijd of in geld. Op die manier kan de medewerker flexibel kiezen voor ofwel meer loon ofwel meer vrije tijd.

In het kader van de vrijwilligheid zal er vooraf een bevraging gebeuren bij de medewerkers of zij bereid zijn om op vrijwillige basis op zondag te werken via telewerk, en zo ja hoe vaak ze dit wensen te doen. Indien zou blijken dat er te weinig vrijwilligers zijn om de nodige dienstverlening aan onze klanten te geven op zondag, dan zal het experiment op deze manier dan ook niet plaatsvinden.

Het experiment zal grondig voorbereid worden. KBC zal de betrokken medewerkers vooraf uitgebreid informeren en bevragen.

Het experiment zal lopen vanaf januari 2022 gedurende 8 maanden in Vlaanderen en Brussel, waarna samen met ACV Puls een evaluatie volgt op basis van de feedback van de medewerkers en de klanten. (CBC in Wallonië heeft zijn eigen sociaal overleg).

KBC heeft de intentie om bij een positieve evaluatie deze dienstverlening verder te zetten.

Op deze manier wordt de tewerkstelling in België behouden. Een alternatief bestond er immers in dat dat zondagswerk zou gebeuren via een hub (branch) van KBC Live in het zuiden van Nederland. KBC heeft reeds een branch in Nederland voor de corporate klanten.

Voor ACV Puls:

Dirk De Backere, fractiewoordvoerder ACV PULS, Secretaris Ondernemingsraad, M 0475 66 86 04

Voor KBC groep:

Viviane Huybrecht, Directeur Corporate Communicatie/woordvoester KBC Groep, Tel. 02.429.85.45

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](#)