

Brussel, 5 september 2022 - 11 uur

KBC versterkt kantorennet in combinatie met gebruiksvriendelijke digitale oplossingen.

KBC investeert al jaren in digitalisering voor een snellere service en betere klantenervaringen. Door stijgend gebruik en efficiëntie van de digitale oplossingen kunnen KBC relatiebeheerders nu meer klanten helpen met complexere vragen. KBC verdubbelt daarom het aantal kantoren voor Private- en Commercial Banking.

David Moucheron, CEO Divisie België KBC Groep : “Als gevolg van de coronalockdowns kreeg de samenleving een digitale boost en versnelde ook de verschuiving naar digitaal bankverzekeren. KBC-klanten kiezen steeds vaker voor de snelle digitale oplossingen rond bankieren en verzekeren (KBC Mobile, Kate, KBC Touch, Business Dashboard). Ze weten ook dat er naast deze efficiënte digitale oplossingen experts beschikbaar zijn in onze kantoren of bij KBC Live voor meer complexe vragen of advies op belangrijke levensmomenten. Door onze digitaliteit maken we tijd vrij om meer klanten nog beter te adviseren. Daarom investeren we in grotere toegankelijkheid van onze experts en breiden we het aantal kantoren voor Private en Commercial Banking uit. Ons kantorennet speelt een complementaire rol met onze digitale kanalen die bovendien steeds performanter worden, volledig in lijn met onze strategie ‘digital first with a human touch’.”

KBC verwelkomt steeds meer klanten en steeds meer klanten gebruiken de digitale KBC-kanalen.

KBC verwelkomt elk jaar meer nieuwe klanten (50.000 in 2021 en reeds 30.000 in 2022) en steeds meer klanten kiezen voor de digitale toepassingen van KBC die veel meer bieden dan enkel bank- en verzekeringsoplossingen. De mobiele toepassingen van KBC tellen meer dan 1,8 miljoen gebruikers, KBC Mobile telt meer dan 60 miljoen log-ons per maand en het aantal actieve gebruikers blijft stijgen.

Dat is geen toeval: KBC apps bieden **veel meer dan enkel oplossingen voor bank- en verzekeringsvragen.** KBC Mobile en Kate, de persoonlijke digitale assistente, helpen gebruikers tijd besparen door snelle oplossingen voor courante vragen om het even wanneer en om het even waar. Kate beantwoordt 24/7 al meer dan 50% van de klantenvragen van de eerste keer correct en haar leercurve stijgt exponentieel door het stijgend aantal gebruikers. **Al meer dan 1 miljoen klanten stellen vragen aan Kate, waardoor ze ook steeds slimmer en effectiever wordt.**

Kate beantwoordt niet alleen vragen, maar reikt ook **meer en meer proactieve inzichten aan zodat KBC-klanten hun geldzaken beter kunnen beheren.** Bovendien krijgen klanten toegang tot allerlei voordelen via KBC Deals zodat ze naast tijd ook geld kunnen besparen. Gebruikers van KBC Mobile maken ook graag gebruik van de geïntegreerde diensten van verschillende partijen zoals het openbaar vervoer, parkings of vrijetijdsbesteding. Externe experts, zoals SIA Partners, bevestigen dan ook dat KBC de beste en meest ruime digitale oplossingen biedt als bank-verzekeraar en riepen KBC Mobile uit tot beste banking app ter wereld.

De groeiende efficiëntie die ontstaat dankzij de digitalisering laat KBC toe om te investeren in een sterker kantorennet met meer expertise. Zo gaan digitaliteit en persoonlijke klantenservice hand in hand en dragen ze bij tot positieve ervaringen, dagelijks en op sleutelmomenten.

- **De combinatie van digitale efficiëntie en menselijke contacten is een gewaardeerde mix voor klanten.** Alle KBC klanten hebben **24/7 toegang tot KBC Mobile en Kate** als persoonlijke digitale assistent die persoonlijk inzicht en advies verstrekt. Alle klanten kunnen ook terecht in **meer dan 300 bank- en 175 automatenkantoren.** Daarnaast zorgt **KBC Live** voor extra bereikbaarheid van meer dan 600 medewerkers

voor wie wil bankverzekeren op afstand (van 8u-22u tijdens de week en van 9u-17u op zaterdag en zondag als enige bank en verzekeringsmaatschappij in België). In april startte KBC ook een experiment met een innovatieve en alternatieve vorm van aanwezigheid en bereikbaarheid, de **KBC-Belmobiel**. Het experiment in West-Vlaanderen kreeg een positieve evaluatie en KBC rolt deze aanpak nu verder uit **in heel Vlaanderen**. (zie persbericht 8 maart 2022: [KBC start experiment met financiële dienstverlening aan huis](#)).

- **KBC Private Banking verruimt haar persoonlijk aanbod op maat**. KBC **verdubbelt het aantal Private-Bankingkantoren (van 14 naar 29) om meer klanten optimaal te adviseren**. Particuliere klanten met een roerend vermogen of rechtspersonen met een belegd vermogen van meer dan 250.000 euro zullen in de loop van 2023 toegang krijgen tot meer dan 500 relatiebeheerders van KBC Private Banking. De 2 bestaande Wealth-kantoren voor grotere vermogens blijven hun klanten bedienen zoals voorheen.
- **Met “Commercial Banking” bundelt KBC vanaf 2023 alle expertise rond de complexere behoeften van zelfstandigen, KMO’s en Corporate Banking klanten bij meer dan 250 relatiebeheerders in 24 “KBC Commercial Banking” kantoren, een verdrievoudiging ten opzichte van vandaag**. In de huidige economische en geopolitieke context staan ondernemingen meer dan ooit voor heel wat uitdagingen, en dat bovenop financiële vraagstukken rond de energietransitie en de klimaatdoelstellingen. Die uitdagingen wil KBC samen aanpakken op maat van de klant.

Vacatures naast interne doorgroeimogelijkheden en verschuivingen voor medewerkers.

Deze aanpassingen aan de organisatie zorgen voor doorgroeimogelijkheden en alternatieven voor medewerkers en leiden niet tot ontslagen. KBC heeft zoals steeds de intentie om de geplande veranderingen door te voeren met het volste respect voor haar medewerkers en via een open en constructieve dialoog met alle betrokkenen en met de sociale partners.

KBC werft ook nog verder aan om een groeiend aantal klanten te bedienen en bestaande klantenrelaties verder uit te diepen. In 2022 verwelkomde KBC al 500 nieuwe medewerkers en er zijn dit jaar nog 250 openstaande vacatures.

KBC zoekt bachelors en masters voor adviesfuncties in het kantorennet, in KBC Live, maar ook om expertfuncties op hoofdkantoor in te vullen.

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
Tel. 02 429 85 44 Sofie Spiessens
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](#)