



# Communiqué de presse

Bruxelles, 23 mars 2018

## **Le réseau de distribution de KBC continue de s'adapter aux besoins changeants de la clientèle**

KBC opte consciemment pour une stratégie omnicanal, laissant au client la liberté de choisir le canal par lequel il contacte KBC. KBC constate toutefois que les clients sont de plus en plus prompts à s'adresser à leur bancassureur par les canaux numériques, comme en témoignent le nombre croissant de contacts par KBC Live (bancassurance par téléphone ou appel chat), l'utilisation accrue de KBC Touch et KBC Mobile et la contraction du nombre de visites spontanées aux agences.

Pourtant, KBC a décidé de continuer à investir dans son réseau d'agences bancaires et d'optimiser son service. KBC veut miser encore plus sur l'expertise, l'accessibilité élargie et l'excellence du service et de l'expérience client dans ses agences.

En conséquence, KBC a décidé d'optimiser son réseau d'agences en Flandre comme suit :

- Le nombre d'agences offrant une gamme de produits et services complète et aux heures d'ouverture élargies est doublé et augmentera à 145 agences, réparties de manière équilibrée sur toutes les provinces. Ces agences accueilleront tous les clients (particuliers, clients aisés et entrepreneurs) pour leurs transactions quotidiennes et des conseils spécialisés. Elles seront librement accessibles au public non seulement le matin et l'après-midi mais aussi le samedi matin.
- De plus, les clients auront aussi accès à 268 agences pour leurs besoins financiers plus simples et des conseils en matière d'épargne et d'investissement.
- 66 agences existantes seront transformées en agences automatiques où les clients pourront continuer à effectuer la majeure partie de leurs transactions quotidiennes (retraits, virements, etc.) sur des guichets automatiques à usage très convivial. Ils pourront s'adresser à une agence à proximité pour un service plus étendu.
- 8 agences existantes disparaîtront et seront entièrement intégrées dans une agence voisine.

Ces remaniements débuteront fin mars et seront réalisés d'ici fin 2018. Ils n'auront aucune incidence sur l'effectif du personnel. Tous les collaborateurs seront réaffectés dans les agences voisines ou en KBC Live où ils proposeront une gamme de services élargie à leurs clients habituels. Les membres du personnel et les interlocuteurs sociaux seront informés en toute transparence.

## Rôle modifié des agences bancaires dans le cadre d'une stratégie omnicanal.

KBC opte consciemment pour une stratégie omnicanal, laissant au client le libre choix du moyen par lequel il contacte KBC :

- par une agence physique ;
- par les applications numériques comme KBC Mobile ou KBC Touch ;
- par le site internet ;
- par KBC Live, le service de bancassurance à distance aux heures d'ouverture élargies ;
- par un agent d'assurances KBC.

KBC constate toutefois que les clients sont de plus en plus prompts à s'adresser à leur bancassureur par les canaux numériques, comme en témoignent le nombre croissant de prises de contact par KBC Live (l'agence à distance), l'utilisation croissante de KBC Touch et de KBC Mobile et le recul du nombre de visites spontanées aux agences. Rien que l'année dernière, 130 000 clients supplémentaires ont utilisé l'un des canaux numériques de KBC. Début février, plus de 1 100 000 clients KBC effectuaient des opérations bancaires sur smartphone ou tablette, et plus de 1 250 000 clients utilisaient KBC Touch.

Il est donc normal que KBC soumette son réseau de distribution à des évaluations régulières en fonction de l'évolution du comportement des clients. Il est exact que les clients se rendent de moins en moins souvent à leur agence mais lorsqu'ils viennent, KBC veut que le service soit optimal. Ces dernières années, KBC a dès lors aussi recherché des solutions pour proposer à ses clients un service plus flexible. L'agence bancaire physique voit donc son rôle confirmé mais sa mission sera quelque peu adaptée.

## Le nombre d'agences bancaires (occupant du personnel) et les contacts par KBC Live reflètent les besoins changeants de la clientèle.

Fin 2017, KBC comptait en Belgique 625 agences retail occupant du personnel (487 agences KBC en Flandre, 36 agences KBC Brussels et 88 agences CBC) et 400 agents d'assurance. Dans son réseau de distribution dense, KBC dispose aussi d'agences private banking, d'agences corporate banking et d'agences entièrement automatiques (fin 2017, on en comptait 110 en Flandre et 3 à Bruxelles). KBC continue d'investir dans son réseau de 145 agences au service élargi, entourées de 268 agences plus petites proposant des services plus limités et de 183 agences entièrement automatiques en Flandre et en Belgique germanophone.

Dans chaque province flamande, KBC dispose en outre d'une succursale KBC Live de bancassurance à distance aux heures d'ouverture élargies (en semaine de 8h00 à 22h00 et le samedi de 9h00 à 17h00). Le nombre d'entretiens conseil par KBC Live augmente sans cesse (+/- 4.000 par mois), de même que le nombre de conversations par vidéochat (+/- 3.000 par mois) et d'appels chat ordinaires (+/- 7.500 par mois).

En 2017, KBC Live a vendu plus de 7 000 polices d'assurance dommages et près de 3 000 crédits logement. Fin 2017, KBC Live occupait au total 345 ETP (contre 254 à la fin du deuxième trimestre). La majeure partie de ceux-ci (80 %) viennent du réseau d'agences et leur nombre continue d'augmenter. Actuellement, KBC recherche encore principalement des experts en assurance et des conseillers à la clientèle.

---

### KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles  
Viviane Huybrecht  
Directeur Communication Corporate  
Porte-parole KBC Groupe  
Tél. : + 32 2 429 85 45

Service presse  
Tél. : +32 2 429 65 01 Stef Leunens  
Tél. : +32 2 429 29 15 Ilse De Muyer  
E-mail : [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Vérifiez l'authenticité de ce document sur  
[www.kbc.com/fr](http://www.kbc.com/fr)

Les communiqués de presse KBC peuvent être consultés sur  
[www.kbc.com](http://www.kbc.com).  
Suivez-nous sur [www.twitter.com/kbc\\_group](https://www.twitter.com/kbc_group).

Restez au courant de toutes les solutions innovantes sur  
[www.kbc.com/innovation](http://www.kbc.com/innovation).