



Brussel, 23 maart 2018

KBC distributienetwerk speelt verder in op wijzigende klantenbehoeften

KBC kiest bewust voor een omnikanaalstrategie, waarbij de klant zelf bepaalt langs welk kanaal hij /zij met KBC in contact treedt. KBC merkt evenwel dat klanten steeds vaker en sneller via digitale kanalen met hun bankverzekeraar in contact treden. Dat vertaalt zich in het toenemend aantal contacten via KBC Live (bankverzekeren via telefoon of chat), een stijgend gebruik van KBC Touch en KBC Mobile en een daling van het aantal spontane kantoorbezoeken.

Toch kiest KBC er voor om blijvend te investeren in haar kantorennetwerk en de dienstverlening verder te optimaliseren. KBC wil nog meer inzetten op expertise, ruimere bereikbaarheid, uitstekende klantenbediening en -beleving in haar kantoren.

KBC heeft daarom beslist haar bankkantoren in Vlaanderen als volgt verder te optimaliseren :

- Het aantal bestaande kantoren met een volledig producten- en dienstenaanbod en ruimere openingsuren, verdubbelt tot 145, evenwichtig verdeeld over alle provincies. In die kantoren kunnen alle klanten (particulieren, vermogenden en ondernemers) terecht voor dagelijkse transacties en gespecialiseerd advies. Deze kantoren zijn vrij toegankelijk in de voor- en namiddag en op zaterdagvoormiddag.
- Daarnaast kunnen klanten ook terecht in 268 kantoren voor het invullen van eenvoudige financiële behoeften en advies rond sparen en beleggen.
- Op 66 locaties zal KBC bestaande kantoren omvormen tot een onbemand kantoor waar klanten het grootste deel van hun dagelijkse transacties (geldafhalingen, overschrijvingen, ...) kunnen blijven uitvoeren via gebruiksvriendelijke automaten. Voor een meer uitgebreide service kunnen klanten terecht in een kantoor in de buurt.
- Op 8 locaties zal een bestaand kantoor verdwijnen en volledig gefusioneerd worden met een naburig kantoor.

Deze aanpassingen starten eind maart en zullen afgerond zijn tegen eind 2018. De hele oefening heeft geen impact op het aantal medewerkers. Alle medewerkers zullen ingeschakeld worden in naburige kantoren of in KBC Live om daar een ruimere service te kunnen geven aan hun vertrouwde klanten.

De medewerkers en sociale partners worden hierover in alle openheid geïnformeerd.

Gewijzigde rol van het bankkantoor in een omnikanaalstrategie

KBC kiest bewust voor een omnikanaalstrategie, waarbij de klant zelf bepaalt langs welk kanaal hij /zij met KBC in contact treedt :

- via een fysiek kantoor,
- via de digitale kanalen zoals KBC Mobile of KBC Touch,
- via de website of
- via KBC Live, bankverzekeren vanop afstand en met verruimde openingsuren.
- Via de KBC-verzekeringsagent

KBC merkt evenwel dat klanten steeds vaker en sneller via digitale kanalen met hun bankverzekeraar in contact treden. Dat vertaalt zich in het toenemend aantal contacten via KBC Live (het kantoor-op-afstand), een stijgend gebruik van KBC Touch en KBC Mobile en een daling van het aantal spontane kantoorbezoeken. Vorig jaar alleen al vonden 130.000 bijkomende klanten de weg naar één van de digitale kanalen van KBC. Begin februari bankierden meer dan 1.100.000 KBC-klanten op smartphone of tablet, meer dan 1.250.000 klanten gebruiken KBC Touch.

Het spreekt dan ook voor zich dat KBC op regelmatige basis een evaluatie maakt van haar distributienetwerk in functie van het wijzigende klantengedrag. Klanten komen effectief minder naar het bankkantoor, maar als ze komen, wil KBC dat de dienstverlening optimaal is. KBC heeft de voorbije jaren dan ook gezocht naar oplossingen om haar klanten flexibeler te bedienen. De rol van het fysieke bankkantoor wordt herbevestigd maar wel enigszins anders ingevuld.

Aantal (bemande) bankkantoren en contacten via KBC Live weerspiegelen wijzigende klantenbehoeften

KBC beschikte eind februari 2018 in België over 625 bemande retail bankkantoren (487 KBC in Vlaanderen, 36 KBC Brussels en 88 CBC in Wallonië) en 400 verzekeringsagentschappen. Binnen haar fijnmazig distributienetwerk, beschikt KBC daarnaast ook nog over privatebankingkantoren, corporatebankingkantoren en een netwerk van zuivere automatenkantoren (eind 2017 waren er dat 110 in Vlaanderen en 3 in Brussel).

KBC blijft investeren in haar netwerk met 145 kantoren met ruime service, omringd door 268 kleinere kantoren met beperktere service en 183 onbemande kantoren in Vlaanderen en Oost-België.

In iedere Vlaamse provincie beschikt KBC bovendien over een KBC Live-vestiging voor bankverzekeren op afstand en met verruimde openingsuren (op weekdays van 08 tot 22 u en op zaterdag van 09 tot 17u). Het aantal adviesgesprekken bij KBC Live neemt stelselmatig toe (+/- 4.000 per maand), net als het aantal videochats (+/- 3.000 per maand) en het aantal gewone chatgesprekken (+/- 7.500 per maand).

In 2017 werden in KBC Live al meer dan 7.000 schadeverzekeringen en bijna 3.000 woningkredieten verkocht. Er waren eind 2017 in totaal 345 VTE tewerkgesteld (tov 254 einde Q2) in KBC Live. Een groot deel (80%) daarvan komt uit het kantorennet. Dat aantal is nog steeds stijgend. Momenteel is KBC voornamelijk op zoek naar experts verzekeringen, en cliëntenadviseurs.

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
E-mail: pressofficekbc@kbc.be

Ga de echtheid van dit document na op
www.kbc.com/nl/authenticity

KBC-persberichten zijn beschikbaar
op www.kbc.com

Volg ons op www.twitter.com/kbc_group

Blijf op de hoogte van alle innovatieve
oplossingen via www.kbc.com/innovation
