



Brussel, 30 juni 2020 (14.00 uur)

KBC-klienten kiezen steeds vaker voor digitale toepassingen. KBC past omnikanaalnetwerk ook dit jaar verder aan aan wijzigend klantengedrag

KBC blijft haar commerciële distributiekanaalen verder afstemmen op de wijze waarop klanten hun bank- en verzekeringszaken afhandelen. De voorbije jaren en maanden koos de klant steeds meer voor digitale kanalen, al dan niet in combinatie met advies door experts.

Einde maart 2020 bankierde 56% van de KBC-klanten enkel nog via een digitaal kanaal, en ook het bankverzekeren-op-afstand (KBC Live) kent een continue groei. Sedert de corona-lockdownmaatregelen maakten de klanten ook massaal gebruik van het comfortabele afspraakbankieren.

De afgelopen jaren heeft KBC met haar omnikanaal distributiemodel, waar het fysieke/bakstenen kantorennet met menselijke interactie een complementaire rol heeft naast het bankieren-op-afstand en de digitale kanalen, al ingespeeld op het snel veranderende klantengedrag.

KBC onderzoekt jaarlijks hoe klanten gebruik maken van de verschillende kanalen en hoe ze op basis van die informatie haar fysieke aanwezigheid en haar digitale inspanningen geleidelijk kan optimaliseren en zo haar klanten meer expertise, ruimere bereikbaarheid en uitstekende klantenservice kan blijven bieden. Net zoals de voorbije jaren heeft KBC haar distributienetwerk ook dit jaar tegen het licht gehouden.

Op basis van een grondige analyse die in de eerste 2 maanden van dit jaar gemaakt werd, heeft KBC beslist om in de loop van 2020 en in het eerste kwartaal van 2021

- **37 bankkantoren in Vlaanderen, Duitstalig België en Brussel om te vormen tot automatenkantoor** voor geldafhalingen, overschrijvingen en rekeninginfo. Voor een gesprek met een KBC-medewerker kunnen de klanten terecht in een naburig kantoor op makkelijk bereikbare afstand. De klanten kunnen uiteraard ook via KBC Live (bankverzekeren vanop afstand met verruimde openingsuren) persoonlijk met een KBC-medewerker in contact treden. Als gevolg van de coronaveiligheidsmaatregelen wordt momenteel nog steeds enkel op afspraak gewerkt in de bankkantoren.
- **17 bankkantoren en 22 automatenkantoren in Vlaanderen, Duitstalig België en Brussel te sluiten** omdat er slechts een relatief beperkt aantal transacties gebeuren en er voldoende KBC-alternatieven in de buurt zijn.

Na de uitvoering van deze wijzigingen zullen particuliere **KBC-klienten in Vlaanderen (incl. Duitstalig België) en Brussel** terecht kunnen in 531 bankkantoren, waarvan **328 bemande kantoren (waaronder 142 met ruime service) en 203 automatenkantoren** - tegenover 570 kantoren (382 bemande kantoren en 188 automatenkantoren) einde februari 2020. **CBC – met 84 kantoren in Wallonië - valt buiten deze oefening.**

De medewerkers en sociale partners worden hierover zoals steeds in alle openheid geïnformeerd. De betrokken medewerkers kunnen elders aan de slag in het kantorennet van KBC, of bij KBC Live.

Eind mei 2020 telde **KBC Live** 545 VTE. 80% van de medewerkers komen uit het kantorennet. Zij stellen hun expertise ter beschikking van de klanten in meer dan 100.000 telefoongesprekken en 14.000 chatsessies per maand.

Voor privatebankingklanten en ondernemingen beschikt KBC daarnaast ook nog over een apart netwerk van gespecialiseerde kantoren.

Klanten maken in toenemende mate gebruik van digitale en afstandskanalen, en ontdekken massaal het gemak van afspraakbankieren.

KBC past netwerk aan op tempo van de klant.

KBC merkt nu al een aantal jaren op rij dat steeds meer klanten steeds vaker, en soms zelfs uitsluitend, opteren voor de digitale kanalen.

- Meer dan de helft van de klanten die KBC einde maart 2020 contacteerden, deden dat enkel digitaal (56%). Daarmee zijn zij de grootste klantengroep, en die trendlijn is stijgend.
- Van de digitaal actieve klanten bankiert 52% enkel via KBC Mobile. Het aantal KBC Mobile-only klanten stijgt bovendien continu. Op amper een jaar tijd werd 1 op 3 nieuwe klanten via een digitaal kanaal klant. In absolute aantallen is die digitale instroom met 60% gestegen t.o.v. 2018.
- De grootste groei van digitale klanten zit overigens in het segment 55+, vooral dankzij gerichte educatieve initiatieven ("[Digiwijs](#)"). Meer dan de helft (53%) van de 65-80 jarigen is digitaal actief bij KBC, bij de 80-plus bijna een derde (31%). Dat weerlegt het nog vaak opduikende clichébeeld dat de oudere generaties niet meekunnen met de nieuwe bancaire technologie.

Ook de preventie-inspanningen tijdens de coronalockdown resulteerden de voorbije weken in een sterke toename van de klantencontacten.

- Het aantal afspraken vanop afstand explodeerde van gemiddeld 750 per maand naar liefst 35.000 per maand.
- Het aantal inkomende telefoonoproepen van klanten naar hun KBC-bankkantoor groeide met 22% tot 300.000 per maand
- Het aantal elektronische communicaties tussen klanten en een kantoormedewerker via de beveiligde omgeving van KBC Touch/KBC Mobile verdubbelde van 30.000 naar 60.000 per maand.

Tegelijkertijd blijft KBC Live een cruciale ondersteunende rol vervullen om – niet enkel overdag maar ook buiten de kantooruren en op zaterdag - tegemoet te komen aan de vragen van klanten. Het aantal telefonische vragen nam er tijdens de lockdown weken met 22% toe tot gemiddeld 104.000 per maand.

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](#)
