



Communiqué de presse

Bruxelles, 18 juillet 2016

KBC/CBC Touch : la vitesse du numérique et les conseils personnalisés séduisent tant les adolescents que les centenaires. KBC et CBC arrêtent KBC/CBC Online après 16 ans d'existence.

KBC/CBC Online passe aujourd'hui définitivement le relais à KBC/CBC Touch. KBC/CBC Touch allie la vitesse du numérique aux conseils personnalisés. Aujourd'hui, plus d'un million de clients KBC/CBC (1 sur 3) utilisent la nouvelle plateforme de banque et d'assurance en ligne.

Le premier release de KBC/CBC Touch date de septembre 2014. KBC et CBC ont toujours impliqué activement l'utilisateur final dans le développement et la mise en œuvre de KBC/CBC Touch. KBC et CBC ont accompagné activement ses clients pour leur faciliter autant que possible la transition et à fin de les familiariser à la multitude de possibilités offertes par KBC/CBC Touch.

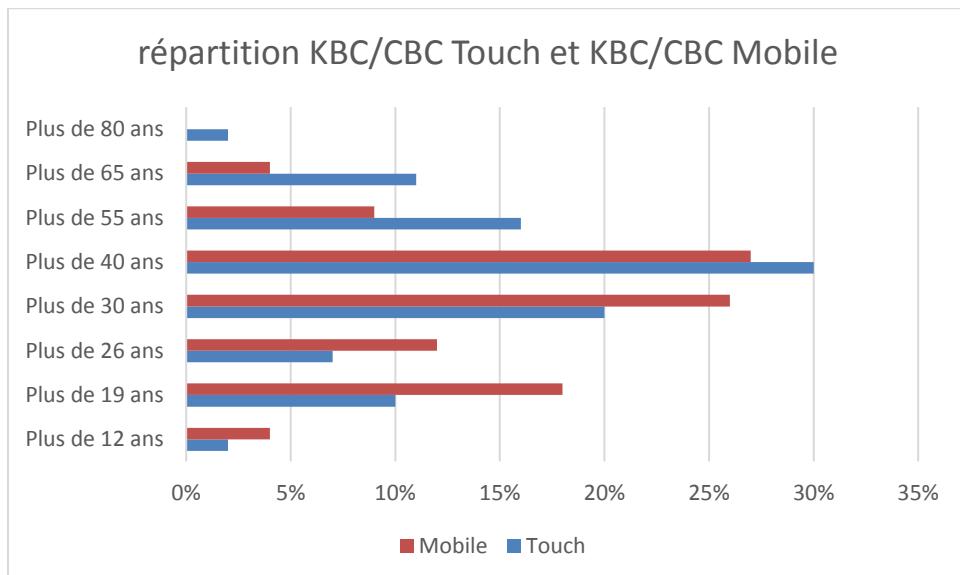
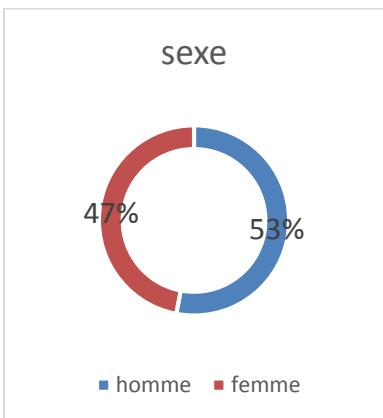
Qui est l'utilisateur de KBC/CBC Touch ?

Nombre d'abonnés KBC Touch (fin mai) : 1 096 581 (y compris CBC : 1 236 088 de clients).

Cela signifie que 1 client sur 3 de KBC/CBC (soit plus que le nombre de titulaires de comptes) est abonné à KBC/CBC Touch.

53% de ces abonnés sont des hommes, contre 47% de femmes.

L'abonné à KBC/CBC Touch le plus âgé a 109 ans, le plus jeune a 10 ans.



Quelles sont les fonctions de KBC/CBC Touch utilisées par le client ?

- La consultation des comptes est la transaction la plus fréquente.
- KBC/CBC Touch offre en outre la possibilité de demander ou de gérer des produits et/ou des services.
En voici le TOP 5 :
 - ouvrir un compte de base ou un compte plus
 - demander une carte de débit
 - simuler un projet logement, conseils hypothécaires compris (pour les clients ayant un crédit logement à date de révision du taux contractuelle). **KBC/CBC Touch permet la finalisation totalement numérique d'un crédit logement, conseils personnalisés et tarif individualisé compris (la signature numérique sera possible dès la fin août).**
 - prendre rendez-vous avec un chargé de relations KBC/CBC (ainsi que les rendez-vous pour conseil personnalisé par chat ou videochat). En juin, 1092 clients y ont eu recours.
 - établir un profil de risque dans le cadre des opportunités d'investissement

Pendant les vacances, les clients commandent des devises ou ouvrent une carte de banque ou de crédit à une utilisation internationale. La vérification des assurances voyage et assistance gagne également en importance.

Comment le client utilise-t-il KBC/CBC Touch et qu'en pense-t-il?

- Environ 20% des utilisateurs l'utilisent sur leur tablette, alors que 80% recourent à la version browser. Ces chiffres englobent bien entendu des utilisateurs mixtes. **Les utilisateurs de la version browser ont l'avantage unique de ne plus avoir besoin de lecteur de carte avec KBC/CBC Sign !**
- Au total, les clients ont effectué plus de 20 millions de transactions en juin.

Pour les aveugles et les malvoyants, KBC et CBC ont pris des initiatives spécifiques en collaboration avec des associations défendant leurs intérêts :

- L'option contraste élevé, qui permet une lisibilité accrue, a déjà été activée par quelque 11 000 clients.
- Les agences KBC/CBC ont distribué près de 660 lecteurs de carte parlants. Ces lecteurs de carte gratuits associés à un logiciel de lecture d'écran facilitent l'utilisation de KBC/CBC Touch par les aveugles et les malvoyants.

KBC/CBC client « on the go » avec KBC/CBC Mobile

511 493 clients sont des abonnés KBC/CBC Mobile (y compris CBC: 578 774 d'abonnés), l'app pour smartphone de KBC/CBC pour IOS, Android et téléphones Windows : avec 81% d'utilisateurs actifs, cette application remporte un franc succès. En mai, 180 000 abonnés actifs, tant à KBC/CBC Touch qu'à KBC/CBC Mobile, ont été recensés. KBC/CBC Mobile obtient des utilisateurs Android le score d'appréciation très élevé de 4,6.

KBC/CBC Touch est en outre future-proof

Depuis le premier release de KBC/CBC Touch, un long chemin a déjà été parcouru. KBC et CBC travaillent en permanence à de nouvelles applications et au développement des applications existantes. Ainsi, KBC/CBC Touch répond à la demande du client d'une gestion omnicanal de ses affaires tant privées que professionnelles.

Dans sa stratégie mettant le client au centre de ses préoccupations, KBC et CBC ciblent une approche omnicanal. KBC propose des solutions accessibles là et au moment où le client en a besoin. Des solutions qui lui permettent aussi de gagner un temps précieux. KBC Groupe SA a investi ces deux dernières années dans une interaction optimale de ses agences bancaires et d'assurance, de ses Centres Conseils régionaux, de ses sites Internet et de ses applications mobiles. Les informations issues des différents canaux sont intégrées afin de pouvoir répondre rapidement, parfaitement et personnellement aux besoins spécifiques du client, qui gagne ainsi beaucoup de temps.

Pour tout complément d'information, veuillez contacter :

Viviane Huybrecht, Directeur Communication Corporate / Porte-parole KBC Groupe
Tel +32 2 429 85 45 - E-mail : pressofficekbc@kbc.be

KBC Groupe SA

Av. Du Port 2 – 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directeur
Communication Corporate/
Porte-parole
Tel. +32 2 429 85 45

Service Presse
Tel. +32 2 429 65 01 Stef Leunens
Tel. +32 2 429 29 15 Ilse De Muyer
Fax +32 2 429 81 60
E-Mail : pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse KBC peuvent être consultés sur www.kbc.com ou obtenus en envoyant un courriel à pressofficekbc@kbc.be

Suivez nous sur www.twitter.com/kbc_group