

Brussel, 18 juli 2016

KBC/CBC Touch: digitale snelheid en persoonlijk advies bekoren zowel tieners als honderdjarigen.

Na 16 jaar trekken KBC en CBC de stekker uit KBC/CBC Online.

KBC/CBC Online geeft vanaf vandaag definitief de fakkel door aan KBC/CBC Touch. KBC/CBC Touch koppelt de snelheid van het digitale aan persoonlijk advies. Vandaag maken meer dan 1 miljoen KBC/CBC-kanten (1 op 3) gebruik van het nieuwe platform voor online bankieren en verzekeren.

De eerste release van KBC/CBC Touch kwam er in september 2014. Van in het begin hebben KBC en CBC de eindgebruiker bij de ontwikkeling en de uitbouw van KBC/CBC Touch betrokken. Bovendien hebben KBC en CBC hun klanten actief begeleid om de overgang zo vlot mogelijk te laten verlopen en hen vertrouwd te maken met de vele nieuwe mogelijkheden die worden ontsloten via KBC/CBC Touch.

Wie is de KBC/CBC Touch-gebruiker?

Eind mei had KBC Touch al 1 096 581 abonnees (inclusief CBC: 1.236.088)

Dat betekent dat 1 op 3 van de KBC-/CBC-kanten (meer dan rekeninghouders dus) KBC/CBC Touch-abonnee is.

53% van die abonnees zijn mannen, 47% zijn vrouwen.

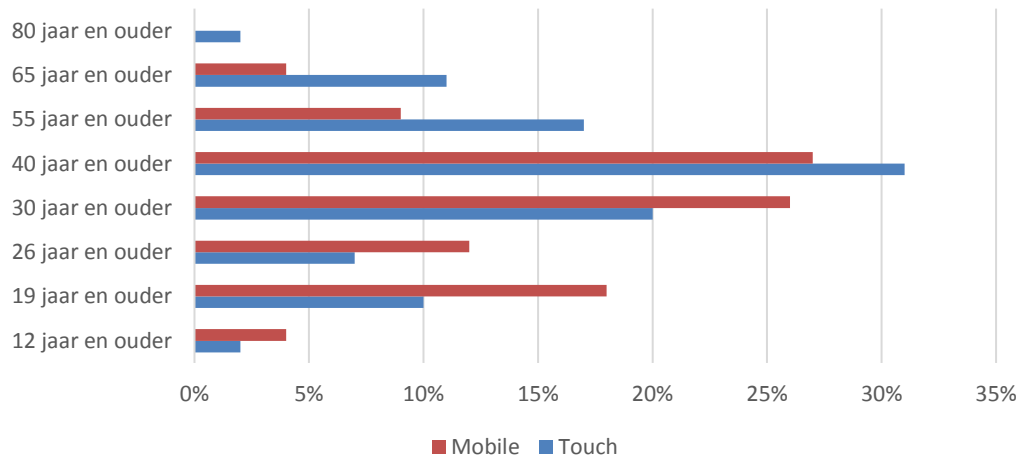
De oudste abonnee is 109 jaar, de jongste 10 jaar.

geslacht

47% 53%

■ man ■ vrouw

leeftijdsspreiding KBC/CBC Touch en KBC/CBC Mobile



Waarvoor gebruikt de klant KBC/CBC Touch?

- In KBC/CBC Touch is het opvragen van rekeninginformatie de meest gebruikte transactie.
- In KBC/CBC Touch kan men ook producten en diensten aanvragen en beheren.

De top 5:

- Een basis- of plusrekening openen
- Een bankkaart aanvragen
- Een woonproject simuleren inclusief hypotheekadvies (voor klanten met een woonkrediet dat zijn contractuele renteherzieningsdatum nadert). **Via KBC/CBC Touch kan een woonkrediet volledig digitaal worden afgerond, inclusief gepersonaliseerd advies en geïndividualiseerd tarief (vanaf eind augustus kan het ook digitaal getekend worden).**
- Een afspraak maken met een KBC/CBC-relatiebeheerder (ook een afspraak voor persoonlijk advies via chat of videochat). In juni maakten 1092 klanten daar gebruik van.
- Een risicoprofiel aanmaken in het kader van beleggingsopportuniteiten

In de vakantiemaanden bestellen klanten vreemde valuta of stellen ze het gebruik van bank- en kredietkaarten wereldwijd open. Ook het snel checken van reis- en bijstandsverzekeringen wint aan belang.

Hoe gebruikt de klant KBC/CBC Touch en wat vindt hij ervan?

- Zo'n 20% van de gebruikers vindt zijn weg naar KBC/CBC Touch via tablet, de overige 80% gaat via de browsersversie. In deze cijfers zitten uiteraard ook gemengde gebruikers. **Uniek is dat de gebruiker van de browsersversie met KBC/CBC Sign geen kaartlezer meer nodig heeft.**
- In juni deden de klanten in totaal meer dan 20 miljoen transacties.

Voor blinden en slechtzienden namen KBC en CBC specifieke initiatieven in samenwerking met de belangenverenigingen:

- De optie hoog contrast, die een hogere leesbaarheid biedt, werd al door zo'n 11 000 klanten geactiveerd.

- De KBC/CBC-kantoren verdeelden zo'n 660 sprekende kaartlezers. Die gratis kaartlezers in combinatie met schermvoorleessoftware maken KBC/CBC Touch vlot bruikbaar voor blinden en slechtzienden.

KBC/CBC klant “on the go” met KBC/CBC Mobile

511 493 KBC-klanten (inclusief CBC: 578.774) en 67 281 CBC-klanten hebben KBC/CBC Mobile, de smartphone-app beschikbaar voor IOS, Android én Windowsphone. Met 81% actieve gebruikers scoort die app zeer hoog. In mei waren 180 000 abonnees zowel in KBC/CBC Touch als in KBC/CBC Mobile actief. KBC/CBC Mobile krijgt van de Android-gebruikers met 4,6 een zeer hoge waarderingsscore.

KBC/CBC Touch is ook future proof

Sinds de eerste release van KBC/CBC Touch is er een hele weg afgelegd. KBC en CBC werken doorlopend aan nieuwe toepassingen en aan de uitbreiding van bestaande toepassingen. Zo komt KBC/CBC Touch tegemoet aan de behoefte van de klant van vandaag om zowel voor privé- als zijn professionele bankzaken omnikanaal met KBC/CBC aan de slag te kunnen gaan via de kanalen die hij zelf verkiest.

KBC en CBC focussen met hun ‘klant centraal’-strategie op een omnikanaalbenadering. Op een toegankelijke manier reiken ze de klant oplossingen aan waar en wanneer hij ze nodig heeft. Oplossingen die hem/haar ook daadwerkelijk helpen tijd te besparen. De KBC-groep investeerde de voorbije twee jaar in een feilloze interactie van zijn bankkantoren, verzekeringsagentschappen, regionale adviescentra, websites en mobiele toepassingen. Informatie uit de verschillende kanalen wordt geïntegreerd zodat zo goed mogelijk, snel en gericht kan worden ingespeeld op de specifieke behoeften van de klant. En zo kan die op zijn beurt waardevolle tijd besparen.

Voor meer informatie neemt u contact op met:

Viviane Huybrecht, directeur Corporate communicatie/Woordvoerster KBC Groep
Tel. +32 2 429 85 45 - E-mail: pressofficekbc@kbc.be

KBC Groep NV

Havenlaan 2 – 1080 Brussel
Viviane Huybrecht
Directeur Corporate communicatie/
Woordvoerster
Tel. 02 429 85 45

Persdienst
Tel. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tel. 02 429 29 15 Ilse De Muyer
Fax 02 429 81 60
E-mail: pressofficekbc@kbc.be

KBC-persberichten zijn beschikbaar op www.kbc.com of kunnen verkregen worden door een mail te zenden naar pressofficekbc@kbc.be

Volg ons op [www.twitter.com/kbc_group](https://twitter.com/kbc_group)
