



„KBC-Bankfiliale der Zukunft in Sankt Vith“

Seit Oktober 2017 steht den Kunden der KBC eine neue, offene „Bankfiliale der Zukunft“ am Rathausplatz 7 in Sankt-Vith zur Verfügung. In der komplett neuen Bankfiliale stehen Transparenz und Zugänglichkeit an erster Stelle. Damit gibt die KBC ihrer seit 1946 bestehenden Bankpräsenz in Ostbelgien neue Impulse. Bis jetzt hat die KBC in Flandern und bei der KBC Brussels bereits rund 30 „Bamboo“-Filialen eingeführt.

Die Bankfiliale der Zukunft ist ein offener Raum, transparent und auf maximale Interaktion ausgerichtet, sowohl mit den Filialmitarbeitern als auch mit der Außenwelt. Dieses Konzept verdeutlicht die strategische Sichtweise der KBC, bei der der Kunde im Mittelpunkt steht. Für das Omnikanal-Konzept ist das digitale Angebot sehr wichtig.

Das Konzept der „Filiale der Zukunft“ wurde intern unter der Bezeichnung „Bamboo“ entwickelt, was als Synonym für vielseitig, schnell wachsend, grün, ökologisch, fest verankert, stark und doch flexibel steht.

Bruno Kück, Regionaldirektor der KBC Ostbelgien, erläutert: *„Unser Kunde bestimmt selbst, wann und wie er mit uns in Kontakt treten will, wenn er Informationen, Beratung oder eine maßgeschneiderte Lösung braucht. Denn Zeit ist heute kostbar, für jeden. Darum gestalten wir den Zugang zu unseren Dienstleistungen und Produkten so einfach wie möglich für unseren Kunden. Eine übersichtliche Website, um schnell Informationen zu finden, KBC Live, wo wir auch lang nach den Geschäftszeiten Fragen beantworten, Apps fürs Tablet oder Smartphone, mit denen Sie ganz leicht Zahlungen ausführen oder eine Übersicht Ihrer Bank- und Versicherungsprodukte einsehen können. Für die spezialisierte Beratung investiert die KBC weiter in Bankfilialen, wo Sie die Experten persönlich treffen. Wir möchten unseren Kunden vor allem für sie maßgeschneiderte Lösungen anbieten. Darum arbeiten wir beispielsweise mit neuen, offenen Filialkonzepten, wie in Sankt-Vith. Der Kunde braucht sich nicht länger an einem Schalter anzumelden oder muss nicht zuerst durch eine Sicherheitsschleuse, sondern kann sich direkt und ohne Terminvereinbarung an unsere Mitarbeiter wenden oder gleich die digitalen Kanäle und Automaten, die immer zur Verfügung stehen, nutzen.“*

Marcel Schroeder, Clusterfilialleiter Sankt-Vith, ergänzt: *„Neben den klassischen Geschäftszeiten sind wir auch am Samstagvormittag geöffnet. So können wir unmittelbar auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen. Wer außerhalb dieser Geschäftszeiten eine Beratung wünscht, kann sich an die Kollegen bei KBC Live wenden. Dort können unsere Experten nahtlos weiter auf die Kontakte bauen, die der Kunde schon mit der Bankfiliale hat. Wir bieten unseren Kunden so immer bessere Dienstleistungen und Fachkenntnisse an, sowohl für Geldangelegenheiten als auch für Versicherungen.“*

Die Bamboo-Filiale in Sankt-Vith ist dreigeteilt: ein Cash-Bereich, ein Shop-Bereich und ein Beratungsbereich.

Der geräumige Shop-Bereich besteht aus mehreren Bankautomaten, die rund um die Uhr für Banktransaktionen, Kontoinformationen und Geldabhebungen zugänglich sind. Während der Geschäftszeiten steht den Kunden für einfache Transaktionen und einfache Fragen der Shopmitarbeiter zur Verfügung: der Schwerpunkt liegt hier auf schneller Bedienung.

Neben dem Shop wurde ein Beratungsbereich eingerichtet. Dort befinden sich einheitliche Beratungsplätze, an denen die Kundenbetreuer oder Experten den Kunden auf diskrete Weise weiterhelfen: Dafür vereinbaren die Kunden vorab einen Termin. Wer doch noch kurz warten muss, kann im Wartebereich angenehm verweilen und dort die verfügbaren iPads oder mit seinem eigenen mobilen Gerät das kostenlose WLAN nutzen.

Bei diesem Konzept spielen der digitale Zugang und die Begleitung dabei eine zentrale Rolle. Die KBC hat die digitale Welt in dieses Konzept integriert und wird die nötigen Initiativen ergreifen, um ihren Kunden die digitale Autobahn näher zu bringen, jeder in seinem Tempo, sodass sie ihre Bankgeschäfte, wo und wann sie wollen, erledigen können.

Kern dieses Konzeptes ist ein einheitliches und optimales Kundenerlebnis, weshalb die Bamboo-Filiale in Sankt-Vith ein anderes Erscheinungsbild als die traditionelle Bankfiliale erhalten hat. Der KBC-Berater nutzt dieselbe Website und dieselben Apps, wie der Kunde zu Hause: das Erlebnis in der Filiale und das Online-Erlebnis gehen somit nahtlos ineinander über. Der Kunde kann seine Fragen zudem jederzeit an KBC Live stellen.

Neben Sankt-Vith eröffnete die KBC in Flandern und bei der KBC Brussels bereits 30 Filialen, die nach derselben Philosophie und denselben Grundsätzen eingerichtet wurden. In den kommenden Jahren wird der Bamboo-Schwerpunkt vor allem auf die Provinzhauptstädte oder größeren Provinzzentren gelegt werden.

KBC Sankt-Vith in Zahlen

- Start der Einrichtung der Filiale 01.02.2017
- Gesamtfläche: 694 m²
- Anzahl Parkplätze für Kunden: 11
Für die Mitarbeiter der KBC Sankt-Vith, die mit dem Fahrrad zur Filiale kommen, sind ein Fahrradkeller, ein Umkleieraum und Duschen vorgesehen. So trägt die KBC auch hier zu nachhaltiger Mobilität bei.
- Anzahl Mitarbeiter: 17
- Anzahl Beratungsräume: 9
- 2 Geldautomaten und 2 Non-Cash-Automaten

