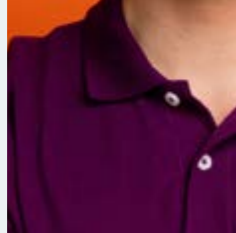
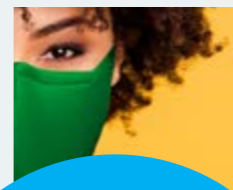


Verslag aan de samenleving

2020



Met zijn talrijke beproevingen was 2020 een historisch jaar.

“Corona schudde de wereld bruusk wakker. Zowel onze medewerkers als onze klanten werden zwaar getroffen. Sommigen werden zelf ziek. Anderen moesten te vroeg afscheid nemen van een familielid, vriend of collega. Nog anderen verloren hun job of hun inkomen. Bij KBC hebben we ons ingezet om klanten en medewerkers extra te ondersteunen en de economie extra zuurstof te geven in deze moeilijke tijd.”

Johan Thijs, CEO KBC Groep

Met zijn talrijke
beproevingen
was 2020 een
historisch jaar.



WIE ZIJN WE?

KBC in een notendop

KBC is een **geïntegreerde bank-verzekeraar**, actief in 6 kernlanden: België, Tsjechië, Slowakije, Hongarije, Bulgarije en Ierland.

Om de dromen en projecten van **onze 12 miljoen klanten** te realiseren werken **onze 41 000 collega's** samen als één team, Team Blue.

Onze bedrijfscultuur wordt samengevat in het letterwoord **PEARL**:

- P**erformance,
- E**mpowerment,
- A**ccountability,
- R**esponsiveness,
- L**ocal embeddedness.

In 2020 kreeg dit letterwoord een extra dimensie, een '+'. **PEARL+** duidt op meer aandacht voor het samen ontwikkelen en het slim kopiëren van ideeën binnen de groep.



Onze
bedrijfscultuur
is belangrijk
voor ons.
Niet alleen
het eindresultaat
telt, ook de weg
ernaartoe.

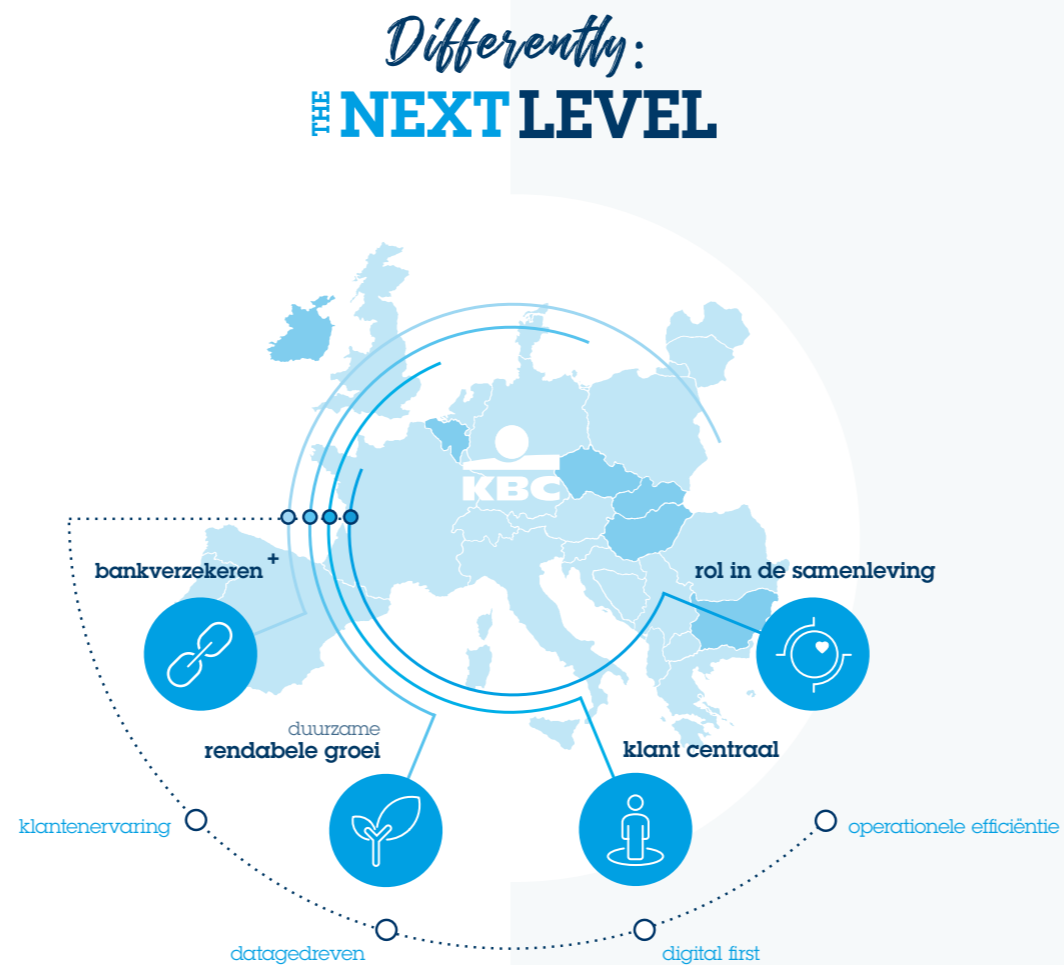


WIE ZIJN WE?

KBC in een notendop

Onze groepsstrategie bestaat uit een aantal pijlers die elkaar versterken:

- Onze klanten staan centraal in alles wat we doen.
- We willen onze klanten een unieke bankverzekeringservaring bezorgen.
- We focussen op duurzame en rendabele groei.
- We willen als duurzaam en verantwoordelijk bedrijf inspelen op de maatschappelijke noden en verwachtingen en dit op een relevante, transparante en gebalanceerde manier.
- Onze bedrijfscultuur PEARL+ versterkt alle andere pijlers.



In 2020 beslisten we de klantenervaring en het gebruiksgemak naar een hoger niveau te tillen. En klanten vooral te ontzorgen. Dat doen we door data voortaan nog klantgerichter te gebruiken, de kracht van de digitalisering voluit te benutten en de operationele efficiëntie verder te vergroten. Onze nieuwe, digitale assistent Kate zal daar een sleutelrol in spelen. Voor klanten die dat wensen, zal Kate proactief gepersonaliseerde oplossingen aanbieden.



WIE ZIJN WE?

Duurzaamheidsbeleid

Wat betekent duurzaamheid voor KBC?

Voor KBC begint duurzaam ondernemen bij verantwoord gedrag van elke medewerker. De kern van ons duurzaamheidsbeleid kan kort worden samengevat: de negatieve impact van onze werking beperken en de positieve impact op de samenleving vergroten.

De **negatieve impact** beperken we onder meer door een strikte keuze van ondernemingen die we opnemen in fondsen en waaraan we kredieten en verzekeringen verstrekken.

De **positieve impact** vergroten we door ons te focussen op vier domeinen waar we een wezenlijk verschil kunnen maken: milieuverantwoordelijkheid, ondernemerschap, financiële geletterdheid, gezondheid & vergrijzing.



Hoe helpen we de VN-doelstellingen voor duurzame ontwikkeling te realiseren?

Onze focusdomeinen sluiten nauw aan bij een aantal van de duurzaamheidsdoelstellingen die de Verenigde Naties in 2015 formuleerden:

- goede gezondheid en welzijn
- betaalbare en duurzame energie
- eerlijk werk en economische groei
- verantwoorde consumptie en productie
- klimaatactie

Hoewel KBC in het bijzonder inzet op deze doelstellingen voor duurzame ontwikkeling, draagt het ook bij tot de andere.

Waarom is dat belangrijk? De 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de VN vormen de basis voor een mondiaal actieplan voor regeringen, bedrijven en gemeenschappen. Het doel: armoede bestrijden, de planeet beschermen en welvaart voor iedereen garanderen. Financiële instellingen als KBC kunnen een belangrijke rol spelen in de realisatie ervan.



WIE ZIJN WE?

Duurzaamheidsbeleid

Hoe maken we dat waar?

Om onze positieve impact te kunnen vergroten, hebben we voldoende financiële veerkracht nodig en moeten we onze risico's strikt beheersen. We vinden het dan ook heel belangrijk dat duurzaamheid geïntegreerd wordt in de hele bedrijfsvoering en uitgedragen wordt door alle medewerkers.

Zo gebruiken we de hefboomkracht van een grote bank-verzekeraar om de lokale economie en samenleving te stimuleren. Niet alleen vandaag, maar ook morgen.



Hoe volgen we onze duurzaamheidsevolutie op?

KBC wil zich langdurig engageren voor duurzaamheid en kiest al geruime tijd voor betrokkenheid in alle geledingen van de organisatie. Daardoor krijgt dit engagement aandacht van de hoogste besluitvormingsorganen en is het breed bij alle medewerkers van onze onderneming geïntegreerd, en dit onder impuls van de groepsdienst Duurzaamheid. In 2020 werd in elk van de kernmarkten ook een duurzaamheidscoördinator aangesteld, die zorgt voor een uniforme, vlotte en snelle realisatie van de doelstellingen.

Tweemaal per jaar wordt de implementatie van onze duurzaamheidsstrategie door het Directiecomité en de Raad van Bestuur geëvalueerd, op basis van meetbare en controleerbare parameters. Die parameters zullen in 2021 opnieuw een volledige update krijgen. Daarnaast toetsen we onze beleidslijnen af bij externe adviesraden.

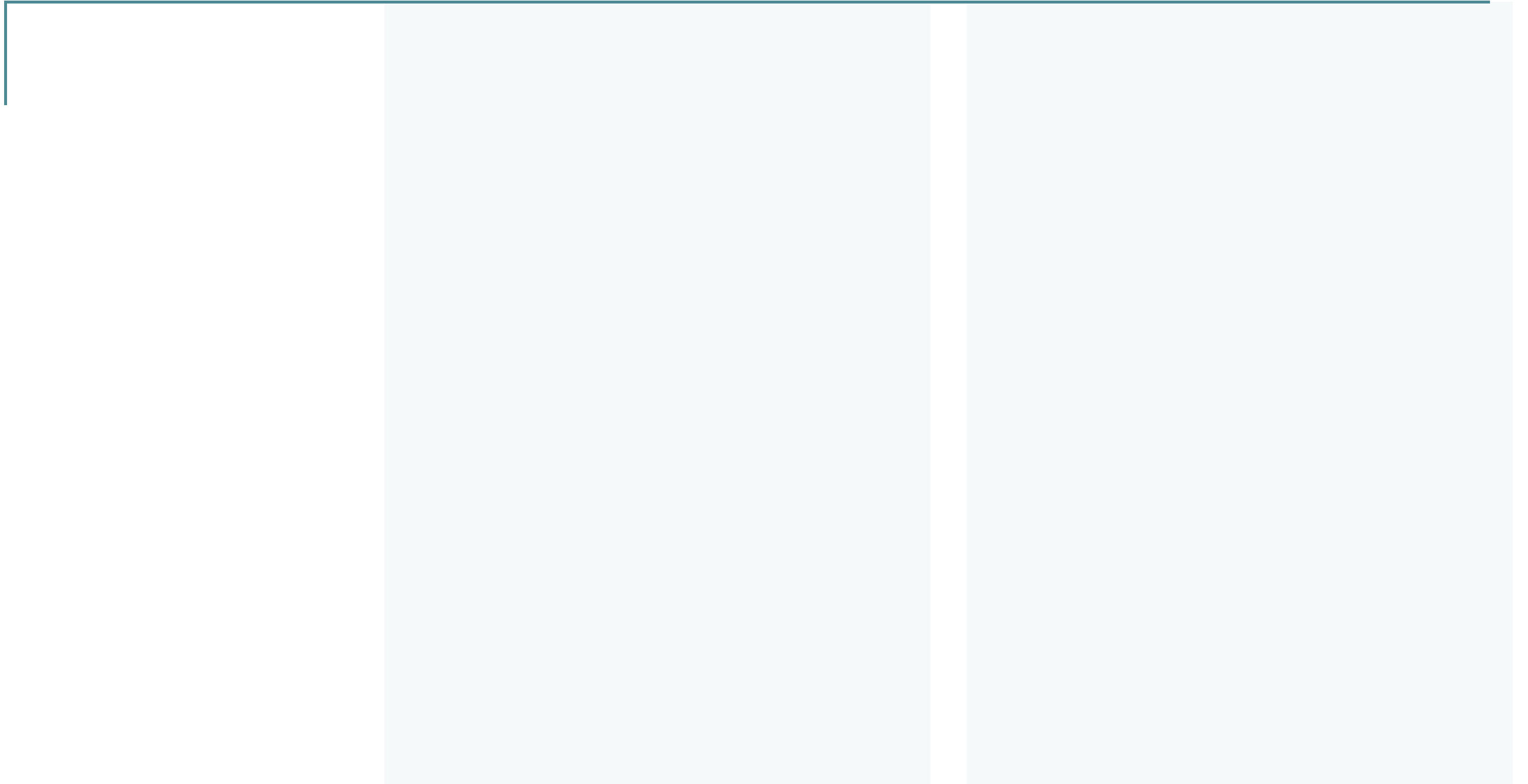
HOE **ANDERS** WAS 2020?



“In 2020 werden onze gezondheid, ons welzijn en onze welvaart acut bedreigd. Tegelijkertijd werd ook de urgentie van een ambitieuze klimaataanpak haarscherp duidelijk. KBC wil de economie dan ook niet alleen helpen opveren, maar meteen ook verduurzamen.”

Koenraad Debackere,
voorzitter van de Raad van Bestuur

HOE **ANDERS** WAS 2020?



HOE **ANDERS** WAS 2020?

De coronapandemie

Advies op afstand

Als werkgever en dienstverlener deed KBC er meteen alles aan om de gezondheid van personeel en klanten te vrijwaren. Omdat KBC al een aantal jaren sterk investeerde in digitalisering, verliep de overgang naar het verplichte telewerk in de meeste kernlanden behoorlijk vlot en konden we onze klanten een goede dienstverlening blijven bieden.

In onze vestigingen in België bleven we klanten ontvangen, maar alleen op afspraak en met strikte naleving van alle voorzorgsmaatregelen. Tegelijk raadden we onze klanten aan om vooral de online kanalen te gebruiken of contact op te nemen met de collega's van KBC Live, ons bankkantoor op afstand.

Digitale boost

In 2020 kregen onze digitale kanalen dan ook noodgedwongen een boost. Tegelijk deed 2020 ons nog meer beseffen hoe belangrijk digitale geletterdheid is. In België zetten we onder meer digicoaches in om klanten bij hun overstap te ondersteunen.

Jammer genoeg gaf de digitale opmars ook een extra boost aan phishing, waarbij fraudeurs proberen om per mail, sms, telefoon of brief de kaartgegevens en pincodes op te vragen. We adviseerden onze klanten extra waakzaam te zijn, in België onder meer met filmpjes op onze sociale media en een webinar voor bedrijven.

Contactloos betalen

De veiligheid en hygiëne van betalingen met een kaart of smartphone, zorgden voor een aanzienlijke daling van het aantal geldopnemingen aan een bankautomaat. Tegelijk was er in heel België een opmerkelijke toename van het contactloos betalen (van 16% van de kaartbetalingen begin 2020, naar 42% eind 2020). We moedigden onze klanten ook aan om veilig te winkelen met contactloze betalingen via hun digitale portemonnee (zoals Apple Pay™, Google Pay™ en Fitbit Pay™). Sinds midden 2020 kan [contactloos betalen](#) bij KBC overigens ook met een [wearable](#): een horloge, ring, sleutelhanger of armband met dezelfde technologie als een bankkaart.

HOE **ANDERS** WAS 2020?

De coronapandemie

In België zocht de beroepsvereniging Febelfin samen met de overheid constructieve oplossingen om de zware economische crisis het hoofd te bieden. Johan Thijs, CEO KBC Groep, speelde daar als voorzitter van Febelfin een cruciale rol in. Er kwam niet alleen, zoals elders in Europa, uitstel van terugbetaling voor duizenden particulieren en bedrijven, maar ook een kredietregeling met staatswaarborg voor bedrijven.

Betalingsuitstel en kredieten

KBC spoorde zijn klanten aan om tijdig in dialoog te gaan en samen oplossingen te zoeken om deze uitzonderlijke crisis het hoofd te bieden. Veel klanten drukten de pauzeknop in voor het terugbetalen van hun leningen, anderen vroegen een nieuw krediet aan. In de hele groep werd betalingsuitstel gegeven voor een totaal volume aan leningen van 13,4 miljard euro en werden 3% meer kredieten verleend in vergelijking met 2019.

Wat betekent dat in België? In 2020 werd aan 63 920 lopende KBC-leningen van particulieren en bedrijven betalingsuitstel toegekend. Wanneer het betalingsuitstel in juni 2021 afloopt, zal KBC zijn klanten van nabij begeleiden.

Daarnaast verleende KBC in België 104 541 nieuwe kredieten aan particulieren en ondernemingen, voor in totaal ruim 16 miljard euro.

Andere

Bij KBC België steeg het spaargeld in 2020 met 3,6 miljard euro of 7% ten opzichte van 2019. Het aantal renovatieleningen, groene leningen en fietsleningen nam sterk toe. Op verzekeringsvlak waren er enerzijds minder ongevallen en minder brand- en diefstalschade te vergoeden, anderzijds meer ziekenhuisopnames en meer overlijdens.

Kortom: 2020 was in alle opzichten een afwijkend jaar. KBC droeg een flink steentje bij tot de stabilisering van de economie, terwijl het zelf ook stabiel bleef en een sterke liquiditeitspositie en een stevige kapitaalbasis behield. Meer hierover lees je in het hoofdstuk '[Wat verwacht de maatschappij van ons?](#)'.

HOE **ANDERS** WAS 2020?

De Europese Green Deal

De klimaatverandering en de gevolgen daarvan nopen tot ingrijpende maatregelen. Met haar Green Deal koos de Europese Unie in 2020 voluit voor een groenere en schonere economie. Wat houdt dat precies in?

2 mijlpalen

- Tegen 2030 moet de uitstoot van broeikasgassen met minimaal 55% gedaald zijn ten opzichte van 1990.
- Tegen 2050 moet Europa – als eerste continent – klimaatneutraal zijn.

7 uitdagingen

- Schone, betaalbare en veilige energie
- Duurzame en slimme mobiliteit
- Energie-efficiënt bouwen en renoveren
- Schone en circulaire economie
- Eerlijk, gezond en milieuvriendelijk voedselsysteem
- Een schoon en gifvrij milieu
- Ecosystemen en biodiversiteit

Sleutelrol

Om die uitdagingen aan te pakken zijn grote investeringen nodig. De financiële sector zal dan ook een sleutelrol vervullen in deze ‘duurzame revolutie’. KBC was daar al erg mee bezig, maar schakelde in 2020 een versnelling hoger. En dat terwijl corona de wereld hertekende ... KBC engageert zich nu om de economie na corona niet alleen te helpen herijken maar ook te verduurzamen. Onze belangrijkste focus blijft in eerste instantie de klimaataanpak.

Krijtlijnen

Met de hele groep helpen we de energieproductie te vergroenen en het energiegebruik van bedrijven en particulieren te beperken. We stimuleren duurzame mobiliteit en hebben onze beleidslijnen over o.m. biodiversiteit verstrengd. We willen ook steden en gemeenten steunen in de transitie en zijn bijvoorbeeld al jaren partner van Leuven Klimaatneutraal.

Eigen werking

We blijven ook onze eigen werking verduurzamen. Op basis van onze beleidsprincipes uiteraard, maar ook heel praktisch en kleinschalig toegepast. Zo zetten we in België voor de kantoor schoonmaak geen chemische producten maar natuurlijke organismen in. Houden we bijen op het dak van het CBC-hoofdkantoor in Namen. Gebruiken we etensresten uit onze bedrijfsrestaurants voor biovergisting, als basis voor groene stroom. En schenken we overtuigend kantoormeubilair aan vzw's, scholen en kringwinkels. Om maar een paar voorbeelden te noemen.

HOE **ANDERS** WAS 2020?

Eerste sociale obligatie voor het Waals Gewest

KBC heeft – als enige bank in de Benelux – meegewerkt aan de uitgifte van een eerste sociale obligatie voor het Waalse Gewest, voor 1 miljard euro. De netto-opbrengst zal worden gebruikt om de coronapandemie en de sociale gevolgen daarvan duurzaam aan te pakken.

Nog in 2020



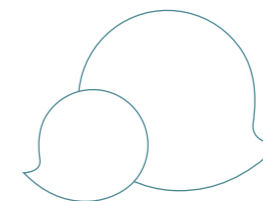
Koenraad Debackere volgt Thomas Leysen op als voorzitter van de Raad van Bestuur.



In België verkoopt KBC de iconische Boerentoren aan Katoen Natie, die er een 'cultuurtoren' van wil maken.



In Slowakije neemt KBC Groep de middelgrote OTP Banka Slovensko over.



Om de maatschappelijke rol van KBC optimaal te kunnen vervullen, gaan we in al onze kernlanden in dialoog met klanten, medewerkers, investeerders en leveranciers. En met overheden, ngo's en vertegenwoordigers van de samenleving. Die dialoog voeren we continu, maar om de twee jaar organiseren we ook een meer gestructureerd onderzoek. Daarin kunnen onze stakeholders aangeven welke thema's ze belangrijk vinden. Dat deden ze ook in 2020. Die thema's en de manier waarop KBC daaraan tegemoetkomt, vormen de ruggengraat van dit verslag.

WAT VERWACHT DE MAATSCHAPPIJ VAN ONS?



“KBC is een stabiel bedrijf, met een stevige verankering en een visie gericht op de lange termijn. We vinden het belangrijk om daar duidelijk over te zijn.”

Koenraad Debackere,
voorzitter van de Raad van Bestuur

WAT VERWACHT **DE MAATSCHAPPIJ** VAN ONS?



WAT VERWACHT DE MAATSCHAPPIJ VAN ONS?

Jaarcijfers 2020

KBC Groep sloot 2020 af met een winst van 1,4 miljard euro. Vergeleken met de ingezette middelen betekent dat een rendement op eigen vermogen van 8%. We behouden een stevige kapitaalbasis van 21,5 miljard euro en onze kosten-inkomstenratio bedraagt 60%.

Op 31 december 2020 bedroeg onze belangrijkste kapitaalratio* een stevige 17,60%, een stuk hoger dan de 10,45% die de toezichthouders vereisen. Dit betekent dat wij voor elke 100 euro risicogewogen activa 17,6 euro kapitaal aanhouden.

Met een Solvency II-ratio van 222% behoort KBC Verzekeringen tot de best gekapitaliseerde maatschappijen van de verzekeringssector in Europa.

Gericht op de lange termijn

KBC heeft een groep vaste aandeelhouders, waaronder Cera, MRBB en andere vaste aandeelhouders (families). Deze groep hield eind 2020 iets meer dan 40% van onze aandelen in handen. Dat zorgt voor een sterke verankering van KBC en maakt een strategie gericht op de lange termijn mogelijk.

Blik op de wereld

Daarnaast is het belangrijk om rekening te houden met grote maatschappelijke uitdagingen, zoals klimaatverandering of vergrijzing. En de daaraan verbonden risico's grondig te analyseren en te beheersen.

Zoomen we, bij wijze van voorbeeld, even in op de klimaatverandering. Daar zijn voor onze groep twee soorten risico's aan verbonden.

- Transitierisico's, die voortvloeien uit de overgang naar een CO₂-arme economie, kunnen de kredietwaardigheid van onze klanten en de stabiliteit van onze portefeuilles op korte tot middellange termijn beïnvloeden.
- Fysieke risico's, zoals hittegolven, droogte of een stijging van de zeespiegel, kunnen op (middel)lange termijn grote gevolgen hebben voor particulier bezit en de werking van bedrijven – en dus voor KBC.

Een veerkrachtig bedrijf brengt dergelijke risico's tijdig in kaart en zoekt oplossingen voor dit soort uitdagingen – hoe groot ze ook mogen lijken. Hoe we dat concreet aanpakken, lees je in het hoofdstuk '[Hoe groen zijn we?](#)'.

* Common equity ratio van de groep (Basel III, fully loaded volgens de Deense compromismethode).

WAT VERWACHT DE MAATSCHAPPIJ VAN ONS?

Wetten en beleidslijnen

Ethisch ondernemen begint bij het nauwgezet volgen van wetten en regels. Het strikt toepassen van antiwitwas- en anticorruptiebeleidslijnen. Geen zaken doen met bedrijven uit controversiële sectoren en landen. Verschuldigde belastingen betalen. Een duidelijke gedragscode hanteren.

Alle beleidslijnen worden regelmatig geactualiseerd. Voor de gedragscode gebeurde dat in 2020. De afdeling Corporate Compliance controleert de naleving ervan.

In de strijd tegen witwaspraktijken werkten KBC, drie andere Belgische grootbanken en Isabel Group in 2020 samen aan de blockchaintoepassing KUBE. Vanaf 2022 zullen ook niet-grootbanken daarbij aansluiten.

Verantwoord gedrag

Verantwoord gedrag overstijgt wetten en regels. Het betekent ook dat we onze klanten en hun behoeften centraal stellen. Dat we correcte producten en diensten ontwerpen en daar verantwoord advies over geven. Dat we integer, correct, transparant, discreet en risicobewust handelen.

In onze dagelijkse taken worden we geconfronteerd met dilemma's, of kwesties die we als dilemma ervaren: situaties waarvoor we belangen zorgvuldig tegen elkaar moeten afwegen. Het is cruciaal dat we daar bewust over nadenken en onze afwegingen met elkaar delen. Eind 2020 volgden alle Belgische personeelsleden er een verplichte online training over. Dat gebeurt momenteel ook in de rest van de groep.

Overzicht betaalde belastingen en heffingen in 2020

(In euro)	Inkomstenbelasting	Niet-recupereerbare btw en andere diverse belastingen	Bankenheffing en depositogarantieregeling	Totaal
België	242 130 000	110 910 000	290 620 000	643 660 000
Tsjechië	101 150 000	53 660 000	41 180 000	195 990 000
Hongarije	23 520 000	34 340 000	102 960 000	160 820 000
Slowakije	20 410 000	22 240 000	20 250 000	62 900 000
Bulgarije	6 100 000	7 680 000	15 770 000	29 550 000
Ierland	14 160 000	13 860 000	31 550 000	59 570 000
Totaal	407 470 000	242 690 000	502 330 000	1 152 490 000

HOE HELPEN WE **ONZE KLANTEN?**



“Klanten willen vandaag nog hetzelfde als gisteren: een bankier of verzekeraar die ze kunnen vertrouwen. En die hun oplossingen aanreikt waaraan ze misschien zelf nog niet dachten. Meer dan gisteren willen ze dat liefst onmiddellijk, op maat en alsmaar vaker digitaal.”

Johan Thijs, CEO KBC Groep

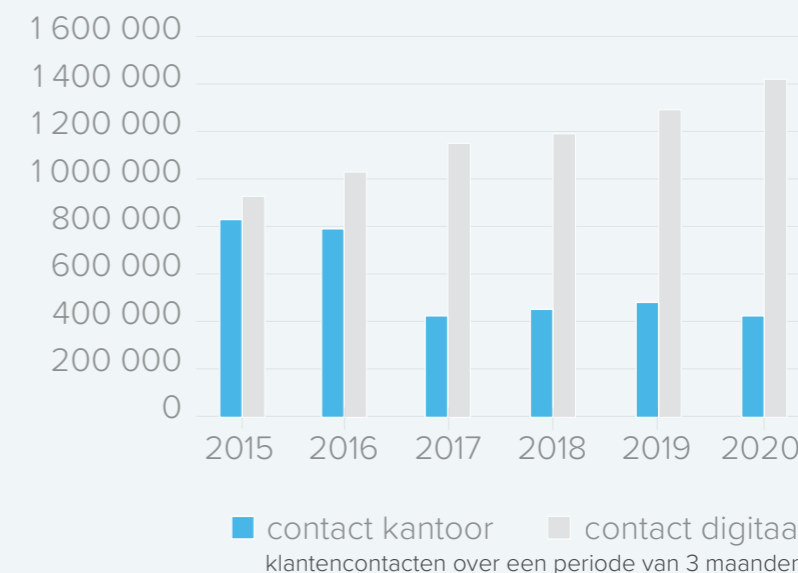
HOE HELPEN WE **ONZE KLANTEN?**

Veel klanten stellen hun vraag graag digitaal. Anderen kiezen voor gespecialiseerd advies op afstand via telefoon of videochat. Sommigen gaan voor advies het liefst langs in het bankkantoor of verzekeringsagentschap. Of kiezen nu eens de ene, dan weer de andere manier. Het kan bij ons allemaal.



Evolutie van kantoorbezoeken versus digitaal contact

aantal klanten (KBC België)



aantal klanten (KBC Groep)

België
3,7 miljoen

Tsjechië
4,2 miljoen

Hongarije
1,6 miljoen

Slowakije
0,8 miljoen

Bulgarije
1,4 miljoen

Ierland
0,3 miljoen

HOE HELPEN WE ONZE KLANTEN?

Bij je bankkantoor na afspraak

Je kunt er rekenen op experts die je graag persoonlijk voorthelpen met al je vragen over je bankzaken en verzekeringen.

Bij je verzekeringsagent

Je verzekeringsagent beschermt wat je nauw aan het hart ligt. En loopt er toch iets fout? Dan kun je rekenen op een vlotte schadeafhandeling.



KBC Touch

Je bankzaken en verzekeringen zijn [eenvoudig](#) te beheren op computer of tablet.



KBC Mobile

Met onze [handige app](#) op de smartphone kun je zoveel meer dan je denkt. Je bankzaken regelen, een ongeval of ziekenhuisopname aangeven, een vervoer- of filmticket kopen. Rekeningen van andere banken toevoegen, documenten veilig opslaan in je digitale kluis en korting krijgen in bepaalde (web) winkels. En natuurlijk de nog piepjonge digitale assistent Kate raadplegen.



Kate

Kate is een persoonlijke, volledig [digitale assistent](#), die sinds eind 2020 onze Mobile-klanten kan ondersteunen. Vandaag staat Kate nog in haar kinderschoenen, maar ze werkt op basis van artificiële intelligentie en zal dus snel slimmer worden. Ze heeft ook wat tijd nodig om elke klant en zijn voorkeuren te leren kennen, voor ze zich kan ontpoppen tot een heuse compagnon de route.

WELKOM

24/7
OPEN

KBCLive)))

Regel je je financiën het liefst van thuis uit, passen onze openingstijden je niet of kun je niet langskomen? Contacteer dan onze experts in ons [bankkantoor op afstand](#) en maak een afspraak voor een videochat. Dat kan elke werkdag van 8 tot 22 uur en op zaterdag van 9 tot 17 uur.

Aan de automaat

Tussen 6 en 23 uur kun je geld opnemen en storten aan onze automaten.

Vandaag kan een klant Kate al vragen stellen over zijn financiële basistransacties als geld overschrijven of schade aangeven. Omgekeerd kan Kate de klant ook oplossingen suggereren of voorstellen doen. KBC koos er bewust voor om in België en Tsjechië met een beperkt aantal toepassingen te starten. Maar Kate zal week na week tot meer in staat zijn en weldra ook het leven van klanten in onze andere kernlanden vergemakkelijken.

HOE HELPEN WE **ONZE KLANTEN?**



HOE HELPEN WE **ONZE KLANTEN?**

Digitalisering

Klanten verwachten een snel, eenvoudig, proactief en persoonlijk aanbod, liefst zonder dat ze zich moeten verplaatsen. KBC kiest er dan ook voor om zijn dienstverlening in de hele groep prioritair uit te bouwen via digitale kanalen – met aandacht voor de wensen van klanten die de voorkeur geven aan de traditionelere, analoge manier van werken.

Zoomen we even in op de Belgische klanten:

- 77% maakt gebruik van onze digitale dienstverlening.
- 62% kiest nu al voor louter digitaal contact.

Digicoaching

Klanten die [digitaal aan de slag](#) willen, bieden we al geruime tijd ondersteuning. Begin 2020 gebeurde dat nog door initiatieven als digiwijs en digidinsdagen. Later op het jaar hielpen we klanten telefonisch op weg. In 2021 versterken we die aanpak nog en kunnen klanten een beroep doen op een digicoach.

- Bij de 80-plussers staat 1 KBC-klant op 3 digitaal in contact met KBC.
- Bij de 65- tot 80-jarigen gebruikt meer dan de helft van de KBC-klanten de digitale kanalen.
- De grootste groei van digitaal actieve klanten zit bij de 55-plussers.

HOE HELPEN WE **ONZE KLANTEN?**

Kantorenet

We stellen al geruime tijd vast dat klanten minder vaak een bankkantoor bezoeken en minder vaak geld afhalen.

Daar hebben we de afgelopen jaren ons netwerk al op afgesteld. Ook in 2020 besliste KBC om in Vlaanderen, Duitstalig België en Brussel 34 bemande kantoren om te vormen naar automatenkantoren, en 17 bankkantoren en 25 automatenkantoren te sluiten. In de verzekeringsagentschappen was er een fusiebeweging. Toch blijft ons netwerk nog behoorlijk fijnmazig:

- In Vlaanderen, Duitstalig België en Brussel had KBC eind 2020 370 bemande bankkantoren, 193 automatenkantoren en 284 verzekeringsagentschappen.
- In Wallonië zijn er 106 bemande CBC-bankkantoren, 1 automatenkantoor en 52 agentschappen.

KBC Live, ons bankkantoor op afstand, is intussen aan een stevige opmars bezig.

**KBC Live combineert
het advies van experts
met uitgebreide openingsuren
en een groot gebruiksgemak.**

Vandaag werkt KBC samen met andere grootbanken aan een netwerk van gezamenlijke bankneutrale geldautomaten, die voor een optimale spreiding zorgen (Batopin-project).

HOE HELPEN WE ONZE KLANTEN?

Financiële geletterdheid

We communiceren graag duidelijk en transparant, maar beseffen ook dat financiële informatie soms een ingewikkeld kluwen lijkt. We doen ons best dat kluwen te ontwarren en bundelen op een toegankelijke manier informatie die op kantelmomenten in het leven nuttig kan zijn, zoals in onze [Woongids](#) en onze checklist '[Wat doen bij een overlijden?](#)'. Daarnaast zetten we in België een aantal bijzondere initiatieven op.

Get-a-Teacher

Begin 2017 ontwikkelde KBC een initiatief om jongeren van 12 tot 24 jaar te leren om praktisch met geld om te gaan en kritisch na te denken over leningen, verzekeringen, phishing, enz. Intussen wordt [Get-a-Teacher](#) meer en meer een vaste waarde in het onderwijs. Middelbare scholen ASO, TSO, BSO en BUSO, hogescholen en universiteiten kunnen gratis een KBC-lesgever uitnodigen die de scholieren wegwijs maakt in omgaan met geld, budgetbeheer, ondernemen. Sinds 2019 is het aanbod niet alleen in Vlaanderen, maar ook in Duitstalig België beschikbaar. In het eerste kwartaal van 2020 konden we meer dan 12 000 leerlingen bereiken, vanaf half maart werden de lessen vanwege corona opgeschort.

Hoedoekda?!

Ook buiten de schoolcontext leren we Vlaamse jongeren tussen 16 en 24 jaar omgaan met geld. Op ons platform [Hoedoekda?!?](#) komen verschillende thema's aan bod, zoals betalen, veiligheid, werken, wonen, mobiliteit en reizen. Iets concreter: cohousing, lenen voor mijn studies, een zaak starten met vrienden: hoedoekda?!

Cijfers en centen

Met '[Cijfers en centen](#)' zetten onze KBC-experts in 2020 sterk in op financiële geletterdheid ook bij de iets minder jonge geïnteresseerden te verbeteren. In korte filmpjes leggen ze financiële termen begrijpelijk uit en geven ze antwoord op vragen als: koop of huur je beter een woning? Hoe houden we de pensioenen betaalbaar? En wat is een Libra?

HOE HELPEN WE ONZE KLANTEN?

62% van
de klanten wil al
informatie op maat,
22% maakte nog
geen keuze.

Robuuste IT-systemen

Stabiele en veilige IT-systemen vormen het uitgangspunt voor de hele KBC-groep. Naarmate onze werking verder digitaliseert, kan die echter meer worden blootgesteld aan cyberaanvallen. Bovendien zijn cyberaanvallers steeds meer ervaren en beter georganiseerd. Dat risico volgen we in de hele groep van nabij op, we evalueren onze systemen op regelmatige basis en schakelen ook ethische hackers in.

Cyberbewustzijn en aandacht voor phishing

Cyberbeveiliging is echter niet alleen een kwestie van stevige systemen, maar ook van menselijke alertheid. In de hele groep versterken we het cyberbewustzijn van onze medewerkers door opleidingen, gesimuleerde phishingtests en campagnes als 'de maand van de cybersecurity'. Even belangrijk is het om het cyberbewustzijn van onze particuliere klanten en kmo's te vergroten en hen te informeren over de laatste reële phishingscenario's. Dat doen we in België via informatiesessies, sociale media, onze website, KBC Touch en KBC Mobile. Het meldpunt om verdachte activiteiten te melden, [Secure4u](#), is goed gekend en wordt vaak gebruikt door klanten.

Informatie op maat

Digitalisering in het algemeen en het toenemende aantal klanten dat gebruik maakt van digitale technologieën in het bijzonder, bieden ons de mogelijkheid alsmear meer gegevens te verzamelen. Hoe beter we onze klanten kennen, hoe doeltreffender we hen kunnen adviseren. Met ondersteuning van kunstmatige intelligentie en slimme data-analyses kunnen we hun ook proactief oplossingen voorstellen en het leven vergemakkelijken. Maar niet elke klant voelt zich daar prettig bij. Daarom informeren we onze klanten duidelijk over het gebruik van hun gegevens en laten we hen zelf beslissen of ze algemene informatie of informatie op maat wensen. Ze kunnen hun keuze op elk moment gemakkelijk herzien.

HOE HELPEN WE **ONZE KLANTEN?**

Privacy

Gegevens beschermen en gebruiken op de manier die klanten van ons verwachten, is cruciaal. We leven de General Data Protection Regulation (GDPR) dan ook strikt na in de hele groep: we verzamelen niet meer gegevens dan nodig, we gebruiken de gegevens alleen voor het doel waarvoor ze zijn verzameld en we communiceren er transparant over.

Het centrale idee achter de GDPR is dat elke consument weer zelf kan beslissen wie zijn persoonsgegevens voor welk doel kan gebruiken. Dat vertaalt zich in negen specifieke privacyrechten. De drie meest aangevraagde bij KBC België zijn: het recht van verzet (tegen een bepaalde verwerking van persoonsgegevens, zoals direct marketing), het recht van inzage en het recht om vergeten te worden. Elke natuurlijke persoon kan zijn privacyrechten uitoefenen via mypersonaldata@kbc.be, via zijn bankkantoor of agentschap.

Technologie en ethiek

Automatisering en artificiële intelligentie (AI) roepen ethische vragen op. Algoritmes lijken wel neutraal, maar worden getraind door data – waarin vooroordelen kunnen schuilen. Als dat het geval is, nemen algoritmes vooringenomen beslissingen. Daar willen we in de hele KBC-groep alert voor zijn. We hebben er in 2020 dan ook een risicokader voor uitgewerkt, dat we in 2021 ook in België zullen toepassen. Het is daarnaast erg belangrijk de AI-beslissingen op elk moment te kunnen uitleggen, zoals overigens in de GDPR-wetgeving is bepaald.

HOE **GROEN** ZIJN WE?



“De klimaatverandering is zonder twijfel een van de grootste uitdagingen van de 21e eeuw. In 2020 bouwde de KBC-groep volop voort aan de invulling van zijn engagement voor het klimaatakkoord van Parijs en het Collective Commitment to Climate Action van de VN.”

Johan Thijs, CEO KBC Groep

HOE **GROEN** ZIJN WE?



We
leggen
de lat steeds
hoger

Tegen 2030

willen we met de hele groep:

80% minder broeikasgassen uitstoten dan in 2015. Eind 2020 was dat 56% voor de hele groep, inclusief woon-werkverkeer. Voor België was dat 22%, maar daar reduceerde KBC zijn uitstoot tussen 2007 en 2015 al met 51%.

100% groene stroom gebruiken. Vorig jaar was dat 87% voor de groep. In België gebruikt KBC al sinds 2009 100% groene stroom - behalve bij enkele kleinere dochtermaatschappijen, die in 2021 ook overschakelen.

Toch zal KBC al in 2021 een klimaatneutraal bedrijf zijn, omdat we onze huidige uitstoot gaan compenseren.

In onze groep is de CO₂-uitstoot vooral toe te schrijven aan de energieafname en de personeelsmobiliteit. In 2020 lag de CO₂-uitstoot door het massale thuiswerk uitzonderlijk laag.

Energie

KBC werkt voor zijn eigen patrimonium aan een lager energieverbruik, o.m. door een betere gebouwschil en een efficiëntere klimaatinstallatie. Een belangrijke energievreter bij KBC is de ICT-infrastructuur. Onze keuze voor zuinigere laptops, efficiëntere printers en warmtebestendigere servers helpt dit aan te pakken.

Daarnaast zet KBC ook in op hernieuwbare energie en meer eigen energieproductie. In België lagen er al zonnepanelen op 47 eigen kantoorgebouwen, in 2020 kwam daar nog een grote installatie op het Leuvense hoofdkantoor aan het station bij. Samen goed voor 1 107 MWh, het verbruik van 316 gezinnen of 208 ton vermeden CO₂. In 2021 komen er ook zonnepanelen op het andere Leuvense hoofdkantoor. Andere installaties, warmtenetten en een windmolen zijn in onderzoek.

Mobiliteit

Daarnaast voert KBC een steeds groener mobiliteitsbeleid. Het stimuleert verplaatsingen met de fiets en het openbaar vervoer, en biedt elektrische leasefietsen en -wagens aan. Er staan intussen al 242 oplaadpunten voor elektrische fietsen en 9 laadpalen voor elektrische auto's aan de hoofdkantoren.

Beleid

We hanteren een beperkend beleid voor kredietverlening, adviesverlening en het verzekeren van bedrijven uit controversiële sectoren en landen. Het gaat daarbij zowel om normen voor dierenwelzijn, als om maatschappelijk gevoelige activiteiten zoals tabak en gokken.

Bedrijven die mensenrechten zwaar schenden en bedrijven die betrokken zijn bij controversiële wapens en witte fosfor, zijn uitgesloten en staan vermeld op de publieke blacklist.

Via interne en externe opvolging controleren we voortdurend de doeltreffendheid van deze lijst. Om de twee jaar evalueren we bovendien onze beleidslijnen. In 2020 scherpten we ons steenkoolbeleid nogmaals aan en richtten we ons op factoren die de biodiversiteit beperken. In februari 2021 beslisten we ons steenkoolbeleid nog verder te verstrengen.

Verlies aan biodiversiteit

Voortbouwend op eerdere initiatieven introduceerde KBC in 2020 een breder uitgewerkt beleid rond biodiversiteit. Sommige activiteiten (zoals ontbossing en onconventionele olie- en gaswinning) worden volledig uitgesloten, andere (zoals de teelt van soja en palmolie) beperkt.

Steenkool

KBC bouwt de resterende directe financiering van elektriciteits- en warmteproductie op basis van steen- en bruinkool tegen eind 2021 volledig af. Voor andere financieringen van bedrijven met steenkoolactiviteiten hanteren we strikte beperkingen en voorwaarden. Tegen ten laatste 2030 moet de financiering van bedrijven met ook maar enige steenkoolactiviteit, sowieso volledig stopgezet worden.

Klik [hier](#) voor meer info.

Steenkool

- Nu al financieren of verzekeren we geen projecten meer zoals steenkoolcentrales en steenkoolmijnen. Voor Tsjechië, waar steenkool nog goed is voor een aanzienlijk deel van de productie van elektriciteit en verwarming, maakten we tot nu toe een uitzondering, maar ook daar wordt de directe financiering van energie op basis van steen- en bruinkool tegen einde 2021 volledig stopgezet.
- Energiebedrijven die nog een deel van hun productiecapaciteit uit kolen halen, kunnen geen klant bij ons worden. Energiebedrijven die al klant zijn, kunnen dat alleen blijven als niet meer dan 25% van hun productiecapaciteit afkomstig is van kolen, en dit tot uiterlijk 2030. Voor enkele Tsjechische projecten met een ecologische of sociale inslag zijn er beperkte uitzonderingen.
- Vanaf 1 april 2021 gelden bijkomende voorwaarden, en dit voor bedrijven uit alle sectoren. Klanten moeten zich engageren om geen nieuwe steenkoolcapaciteit toe te voegen en een transitieplan voorleggen dat aantoont dat zij tegen ten laatste 2030 zelf volledig uit steenkool stappen.

HOE GROEN ZIJN WE?

In 2018 bracht KBC, als eerste Belgische financiële instelling, een groene obligatielening uit voor institutionele en professionele beleggers. In 2020 volgde een tweede Green Bond, voor 500 miljoen euro.

KBC

Energiesector

Door zijn gerichte financiering van de energiesector kan KBC een wezenlijk verschil maken. In 2020 verleenden we met de hele KBC-groep 1,8 miljard euro krediet aan de sector van hernieuwbare energie en biobrandstof. Dat is goed voor 61% van onze energiekredietportefeuille. Tegen 2030 moet dat 65% zijn.

Wat betekent dat in België? In 2020 rondde KBC België de kaap van 1 miljard euro investeringen in hernieuwbare-energieprojecten: 50% wind op zee, 40% wind op land en 10% zon, biomassa en Esco (Energy Saving Company). KBC is betrokken bij 7 van de 8 windmolenparken op zee. Ter vergelijking: in 2016 investeerde KBC België 400 miljoen euro.

Vermogensbeheer

KBC tracht zijn fondsen voortdurend te verduurzamen. Op die manier zet KBC bedrijven ertoe aan hun lat hoger te leggen. Tegelijkertijd nodigt KBC elke klant uit om de keuze voor duurzame beleggingen te overwegen. En zo sectoren als hernieuwbare energie, energie-efficiëntie, afvalbeheer en waterzuivering te ondersteunen.

Een duidelijke communicatie over de voordelen en een laagdrempelige toegang (o.m. via KBC Mobile, het online beursplatform Bolero en de optie om te beleggen met je wisselgeld) hebben duidelijk effect. In 2016 beheerde KBC voor 2,8 miljard euro beleggingen in duurzame fondsen. In 2020 was dat 16,8 miljard. En het is onze ambitie om daar tegen 2025 30 miljard van te maken. Vandaag wil Europa meer duidelijkheid brengen in de betekenis van duurzame beleggingslabels. In 2021 zal KBC de impact daarvan op zijn duurzame fondsen dan ook evalueren.

Ook het KBC-Pensioenplan (dat de aanvullende pensioenen van de KBC-medewerkers beheert) zette al de stap naar duurzame beleggingen.



KLANTEN

Bedrijven

In 2020 bracht KBC de klimaatuitdagingen van een aantal sectoren in kaart: landbouw, commercieel vastgoed en energie. Daarna volgden voedselproductie, constructie en bouw, metaalnijverheid, chemie, auto-industrie en transport. Met telkens dezelfde vragen: welke uitdagingen zijn er en welke groene oplossingen kunnen er komen?

Voor landbouwers bijvoorbeeld is droogte de jongste jaren een belangrijk thema. Daarom lanceerde KBC in 2020 de 'brede weersverzekering', die voor heel wat telers overigens vorige zomer al van pas kwam.

Verder is voor zowat alle bedrijven de CO₂-uitstoot veroorzaakt door woon-werkverkeer een uitdaging. KBC Autolease heeft in België al jaren elektrische wagens en fietsen in het aanbod. Intussen worden er al 55 000 elektrische of hybride wagens geleased, en 20 000 fietsen. Daarvoor werkt KBC-Fietsleasing samen met ruim 500 lokale dealers. Bedrijven die nog twijfelen, kunnen bij KBC gedurende twee weken een aantal elektrische fietsen lenen en bij CBC een snelle bedrijfsscan laten uitvoeren. KBC Verzekeringen kan de preventie van arbeidswegongevallen ondersteunen.



Particulieren

Tegelijkertijd analyseerde KBC ook de klimaatrisico's van producten als woningkredieten, autoleasing en autoleningen. Zo onderzocht KBC of de Vlaamse huizenmarkt wordt bedreigd door het toenemende risico op overstromingen. Momenteel ligt ongeveer 5% van onze woningportefeuille in een risicozone, in 2050 zal dat 10% zijn.

Een groene lening, een brandverzekering met groene dekking en een renovatiekrediet voor mede-eigenaars van appartementsgebouwen zitten al geruime tijd in ons aanbod. Maar ook daarbij rijzen vragen. Is het nog aangewezen een lening toe te staan voor de aankoop van een oude woning, als er onvoldoende budget overblijft om die grondig te renoveren? Is het nog verantwoord de aankoop van een zwaar vervuilende diesel te financieren als sommige steden die al weren? Financieren we in beide gevallen geen CO₂-uitstoot? En hoe kunnen verzekeringen de vergroening van vervoersmiddelen en multimobiliteit stimuleren? Bijvoorbeeld door een fietsverzekering aan te bieden, en een autoverzekering 'beperkt rijden' voor wie minder dan 10 000 km per jaar aflegt.

HOE GROEN ZIJN WE?

KBC

De snelle technologische evoluties maken de transitie naar een duurzame toekomst enerzijds mogelijk, anderzijds behoorlijk ingewikkeld. Zowel bedrijven als particulieren vragen zich vaak af: welke stappen kan ik momenteel al zetten, wat is de meest ecologische keuze en welke ondersteuning biedt de overheid?

KBC zal zijn klanten snel en duidelijk informeren en zo handvaten aanreiken om zelf te vergroenen. Zo bundelen we nuttige info op onze website en organiseren we webinars.

Daarnaast voeren we in grote ondernemingen adviesgesprekken over het belang van een tijdige transitie en willen we kmo's wijzen op de kansen van verandering. In de toekomst zal onze digitale assistent Kate ook op dat vlak een belangrijke ondersteuning bieden.

In Tsjechië biedt ČSOB zijn klanten voor een onroerend goed met energielabel A of B een groene hypothecaire lening tegen voordelige voorwaarden.

In Hongarije financiert K&H in samenwerking met ČSOB de bouw van 7 nieuwe fotovoltaïsche energiecentrales.

In Bulgarije lanceert UBB Interlease Cosme Green, een financiering van elektrische en hybride auto's en/of hernieuwbare energieapparatuur voor kmo's.

In Slowakije biedt ČSOB Poist'ovňa eigenaars van appartementen na een grote natuurramp een ecobonus tot 10 000 euro voor ecologische renovatieoplossingen.

In Ierland verkoopt KBC Ireland vanaf 2021 geen conventionele beleggingen meer, maar alleen duurzamere fondsen.



KLANTEN

Bedrijven

Door de Green Deal zijn bedrijven nu wel verplicht om te vergroenen. Op welke manier kan een bank-verzekeraar daarbij helpen? Een paar voorbeelden.

Begin 2020 stelden KBC, CBC en de Europese Investeringsbank (EIB) samen 300 miljoen euro ter beschikking voor duurzame kredieten aan Belgische kmo's. Meer dan 100 kredieten zijn ondertussen toegekend aan kmo's. Bedrijven die groener willen worden, krijgen dankzij de EIB-ondersteuning een belangrijk rentevoordeel.

Intussen worden ook andere product-dienstcombinaties onderzocht, zoals aanbod en financiering van ledverlichting voor land- en tuinbouw, zonnepanelen voor bedrijven en energie als dienst ('Energy as a Service').

Onlangs is KBC België een partnership aangegaan met Encon, een onafhankelijk bureau dat middelgrote en grote bedrijven ondersteunt in hun transitie naar meer duurzaamheid. Het doel: de drempel om te investeren in energie-efficiënte processen verlagen en de productie van hernieuwbare energie ondersteunen.



Particulieren

De Green Deal heeft ook effect op particulieren. In België moeten meer dan 2,7 miljoen woningen gerenoveerd worden om aan de klimaatdoelstellingen te voldoen. Wie energievriendelijk wil renoveren, weet hoe complex de materie kan zijn. Van juni tot december 2020 werkte KBC dan ook samen met twee bedrijven voor een proefproject rond advies, ontzorging en administratieve vereenvoudiging bij duurzame renovaties. In 2021 wordt een vervolgproject opgestart (voorlopig enkel in Vlaanderen).

Als een woning na zware schade heropgebouwd wordt, moeten strenge nieuwbouwnormen gevolgd worden. De extra kosten daarvoor zijn bij KBC verzekerd in de brandverzekering. Ook groene investeringen (zoals zonnepanelen, warmtepompen en laadstations) zijn gedekt.

Voor het herstel van wagens doet KBC Verzekeringen al jaren een beroep op een duurzaam garagenetwerk. KBC Autolease onderzoekt intussen welk serviceaanbod er nodig is bij 'community sharing': een wagen die je deelt met familie of vrienden.

WAAR MAKEN WE **LOKAAL** HET VERSCHIL?



“Er wacht ons een lastig economisch en maatschappelijk herstel. Het consumentenvertrouwen moet groeien en de productiviteit van bedrijven moet weer op peil komen. Daarvoor zullen bedrijven innovatief uit de hoek moeten komen. KBC neemt zijn rol daarin op, en versterkt niet alleen het economische maar ook het sociale weefsel.”

Koenraad Debackere,
voorzitter van de Raad van Bestuur

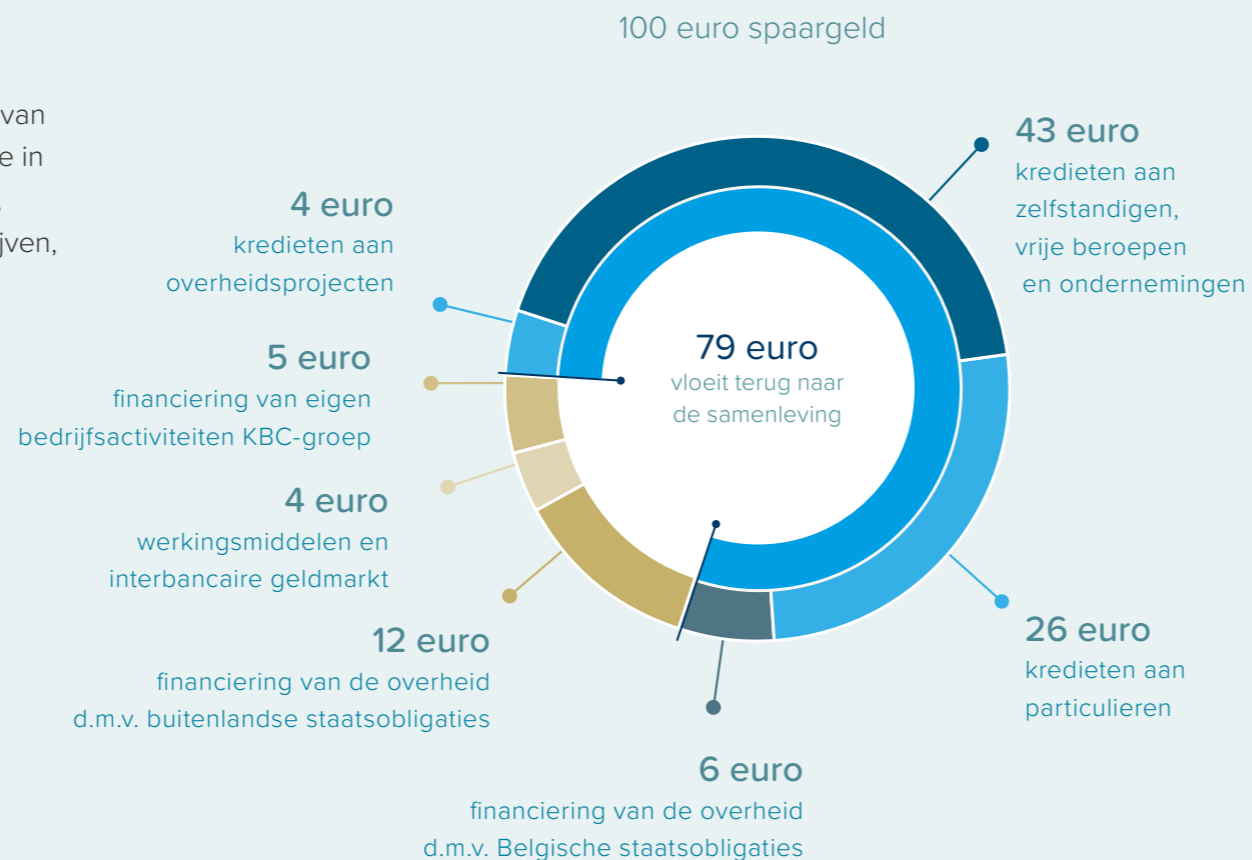
WAAR MAKEN WE LOKAAL HET VERSCHIL?

We financieren de lokale economie

Hoeveel investeren we?

Van elke 100 euro op spaarrekeningen van onze Belgische klanten investeerden we in 2020 73 euro opnieuw in de economie, via kredieten aan particulieren en bedrijven, en projecten van de overheid.

En nog eens 6 euro in Belgische staatsobligaties. Samen is dat 79 euro.



Ook verzekeringen spelen een cruciale economische rol. In 2020 keerden we in België 521 miljoen euro uit in schadevergoedingen en 811 miljoen euro in levensverzekeringen. We beheerden 25,9 miljard euro als reserves voor levensverzekeringsproducten. Daarvan zat 15,6 miljard in beleggingsverzekeringen.

Daarnaast adviseren en begeleiden we ook socialprofitinstellingen en lokale overheden in domeinen als betalingsverkeer, vermogensbeheer en financieringsoplossingen. In 2020 investeerde KBC België voor 5,7 miljard euro in ziekenhuizen en woonzorgcentra. Daarnaast verzekerde het 465 woonzorgcentra en 193 ziekenhuizen.

WAAR MAKEN WE **LOKAAL HET VERSCHIL?**

We **financieren** de lokale economie

KBC ondersteunt zowel particulieren als bedrijven structureel door gefundeerde kredietverlening, aangepaste verzekeringen en snelle vergoedingen. En stimuleert daarnaast het ondernemerschap.

KBC draagt zelf ook bij tot werkgelegenheid en koopkracht voor bijna 41 000 gezinnen, waarvan 16 200 in België.

Start it @KBC

In 2013 lanceerden we [Start it @KBC](#) – een accelerator die de oprichters van start-ups niet alleen onderdak biedt, maar hen vooral gratis ondersteunt en adviseert.

Intussen is dit de grootste accelerator van België, met hubs in Antwerpen, Brussel, Gent, Hasselt, Leuven en Kortrijk, en internationale vestigingen in Budapest, Gyor en Praag en pied-à-terres in Londen en New York. Vandaag hebben we al meer dan 1 000 start-ups begeleid, waarvan 66% nog actief zijn. De afgelopen jaren deden we inspanningen om meer vrouwelijke ondernemers aan te trekken en te coachen. Sinds 2017 is het aantal vrouwelijke ondernemers in het programma met 20% gestegen. Daarnaast werken we aan diversiteit, inclusie, welzijn en internationalisering.

In 2020 kregen heel wat mensen plots meer tijd om zich toe te leggen op hun eigen businessideeën. Bij Start it @KBC meldden zich dan ook een recordaantal starters. 132 van hen werden aanvaard.

Start it X

Voortbouwend op de ervaring met Start it @KBC, werd in juli 2019 [Start it X](#) in het leven geroepen, een programma op maat van grote bedrijven en organisaties die inzetten op duurzame innovatie. Het uitgangspunt is eenvoudig: medewerkers de ruimte geven hun eigen ideeën te ontwikkelen. Ook in KBC zelf kunnen medewerkers ‘intrapreneurs’ worden.

KBC Vindr

Het is niet eenvoudig om als (kleine) lokale ondernemer alles te volgen over je vakgebied, financieel beheer, personeelsmanagement, digitaliteit, trends, enz. Met het unieke platform [KBC Vindr](#) kunnen ondernemers hun netwerk uitbreiden, ervaringen delen en vooral leren van elkaar.

In coronatijden is daar meer dan ooit nood aan. KBC maakte er in 2020 dan ook werk van om meer ondernemers Vindr te leren kennen. Vragen als ‘Hoe kan ik mijn medewerkers stimuleren bij telewerk?’ of ‘Hoe kan ik sociale media het best inzetten?’ werden er beantwoord door collega-ondernemers (voorlopig alleen in het Nederlands).

WAAR MAKEN WE **LOKAAL HET VERSCHIL?**

Met financiële steun en inzet van vrijwilligers kunnen veel maatschappelijk waardevolle projecten blijven voortbestaan. KBC steunt dan ook de lokale gemeenschap in elk van de kernlanden. Hoe gebeurt dat in België?

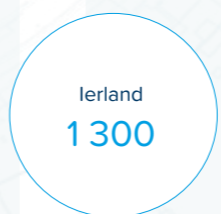
HOE STIMULEREN WE **ONZE MEDEWERKERS?**



“De wereld verandert razendsnel. Om die veranderingen mee vorm te kunnen geven, stimuleren we de veerkracht, wendbaarheid en innovatiekracht van onze medewerkers. En werken we samen als één team, Team Blue.”

Johan Thijs, CEO KBC Groep

HOE STIMULEREN WE **ONZE MEDEWERKERS?**



medewerkers per land

HOE STIMULEREN WE **ONZE MEDEWERKERS?**

Welzijn

KBC besteedt veel aandacht aan een veilige en gezonde werkomgeving. Het comité voor gezondheid en veiligheid op het werk stelt een algemeen plan van aanpak op en volgt de toepassing ervan op. Een beheersysteem (in België met ISO 45001-certificaat) helpt ons eventuele problemen snel in kaart te brengen.

Fysiek welzijn

We stimuleren onze medewerkers om bewuster om te gaan met hun voedingspatroon en bieden sport- en bewegingsmogelijkheden aan in onze gebouwen. We organiseren gezondheids- en veiligheidsopleidingen, bieden medische onderzoeken en EHBO-opleidingen, geven info over kankerpreventie en vergoeden preventieve kankerscreenings.

Mentaal welzijn

Daarnaast trachten we stressfactoren tijdig te detecteren en aan te pakken. In het coronajaar 2020, waarin telewerk waar mogelijk de norm werd, vonden we het extra belangrijk om het welzijn van medewerkers nauw op te volgen en de verbinding tussen collega's te bevorderen. Uit onze enquête bleek dat 95% van de Belgische medewerkers telewerk zeer effectief vond en 92% de aandacht vanuit KBC voor zijn welzijn positief heeft ervaren.

HOE STIMULEREN WE **ONZE MEDEWERKERS?**

Digitale transformatie

De financiële sector zit in een fundamentele transformatie. Data, technologie, kunstmatige intelligentie en machine learning worden ook in ons vak van cruciaal belang. Daarvoor moet ook de interne werking hertekend worden.

Optimalisatie

In 2019 zijn we onze operationele efficiëntie en klantenservice beginnen te optimaliseren. In België zal dat in de periode 2019-2022 resulteren in een personeelsinkrimping met 1 400 medewerkers. We zullen dat volledig bereiken door een natuurlijke uitstroom.

Shape your future

In 2020 hebben we een reeks vaardigheden gedefinieerd die elke werknemer van de KBC-groep bij die transformatie nodig heeft. Ons nieuwe digitale (AI-gestuurde) leerplatform StiPPLE helpt medewerkers die 'hot skills' aan te leren. StiPPLE is echter niet alleen een leerplatform: we gebruiken het ook bij progressiemanagement en als job-matchingplek waar vraag en aanbod elkaar ontmoeten. Het platform is zo opgezet dat elke medewerker zelf het stuur in handen kan nemen en continu kan blijven leren en groeien.

HOE STIMULEREN WE **ONZE MEDEWERKERS?**

24+, de klantenservicedienst van KBC België, werd bekroond met de Gold Award voor Employee engagement, onder het motto: niemand ziet meer mogelijkheden tot verbetering dan de medewerker op de werkvloer.

Creativiteit

Ons HR-beleid is gebaseerd op onze bedrijfscultuur PEARL+. De 'E' staat voor 'empowerment' van talent. Door onze groepswijde samenwerking in 2020 te versterken, hebben we PEARL nog een extra dimensie gegeven (een '+'). Daardoor maken we ook maximaal gebruik van lokaal talent en vaardigheden in de hele groep.

Innovatie

We organiseren regelmatig innovatiedagen en toelichtingen over trends. Voor onze medewerkers is dat een laagdrempelige manier om de vinger aan de pols te houden van de snel veranderende samenleving. Daarnaast nodigen we collega's graag uit om toekomstmogelijkheden voor KBC te bedenken. De kruisbestuiving in de groep vormt daarbij een grote meerwaarde.

Betrokkenheid

KBC heeft de ambitie een aantrekkelijke werkgever te zijn en krijgt daarvoor ook internationale erkenning. Zo mag KBC België zich 'Top Employer 2021' noemen. Dat ook de werknemers KBC een aantrekkelijke werkgever vinden, blijkt uit het onderzoek van 2020 naar de werknemersbetrokkenheid in de hele groep. Het resultaat varieert van land tot land en bedroeg voor België 74% (bij een responsgraad van 57%). Van de Belgische medewerkers gaf 80% aan trots te zijn om voor KBC te werken. Dat was vooral te danken aan het imago, de toekomstgerichte visie en de innovatieve aanpak. 72% van de werknemers zag zichzelf over drie jaar nog steeds bij KBC werken en 69% van de medewerkers voelde zich gemotiveerd in zijn job.

HOE STIMULEREN WE **ONZE MEDEWERKERS?**

Bedrijfscultuur

Bij KBC streven we naar een bedrijfscultuur waar iedereen zichzelf durft te zijn en voor zijn mening durft uit te komen. We kiezen liefst divers samengestelde teams, die rijkere ideeën hebben en beter gebalanceerde beslissingen nemen. We organiseren grensoverschrijdende samenwerkingen en leren van elkaars inzichten.

Een uitgangspunt daarbij is een open geest. In 2019 hebben alle personeelsleden die verantwoordelijk zijn voor aanwerving, een opleiding over onbewuste vooroordelen gevolgd. In 2020 introduceerden we in België hierover een e-learningpakket: aan de hand van videoscenari's kunnen medewerkers nadenken over hun eigen gedrag en acties aanleren om vooroordelen tegen te gaan.

Leeftijd

Minerva

Voor 55-plussers blijft KBC in Vlaanderen en Brussel het Minervaplan aanbieden. Dat laat medewerkers stilstaan bij wat ze graag doen en biedt hun de kans om hun ervaring buiten KBC in te zetten. Vandaag zijn 60 KBC-medewerkers via Minerva actief in meer dan 42 verschillende organisaties in de non-profit- en socialprofitsector. Sinds de lancering hebben al 94 collega's de stap gewaagd.

Jong talent

Onze groep geeft ook jonge collega's en pas afgestudeerden de kans om hun talenten te ontplooien. In België heeft KBC onlangs zijn inspanningen opgedreven in de zoektocht naar talent. Samen met andere bedrijven lanceerden we [KUBIC](#), een initiatief zonder winstoogmerk dat bedrijven, studenten en universiteiten samenbrengt en kennis delen en netwerken stimuleert. Door dit initiatief kunnen studenten inzicht verwerven in zakelijke uitdagingen en daarvoor studiepunten krijgen.

HOE STIMULEREN WE ONZE MEDEWERKERS?

Gender

Gender is een van de duurzaamheidsparameters die het Directiecomité en de Raad van Bestuur (16 leden, waarvan 6 vrouwen) van nabij opvolgen. Een specifiek aandachtspunt is het vergroten van de genderdiversiteit in het management en in IT.

Charter

In 2019 ondertekende KBC – samen met andere Belgische financiële spelers – het charter voor genderdiversiteit in de financiële sector.



Aandeel vrouwen
in KBC België:

50% van de medewerkers
35% van de leidinggevenden
18% van de directieleden

Vrouwen aan de top

Bij KBC België is vandaag 18% van de directieleden een vrouw. KBC wil ervoor zorgen dat dat in de nabije toekomst verandert en doet dan ook inspanningen om de doorstroming voor vrouwen te vergemakkelijken. Een toename van het aantal vrouwelijke leidinggevenden zal leiden tot meer vrouwelijke directieleden. Voor de invulling van elke nieuwe vacature in het hogere management streven we naar minstens één vrouwelijke en één mannelijke kandidaat.

Vrouwen in IT

Naarmate de wereld verder digitaliseert, is het des te belangrijker erop toe te zien dat er voldoende vrouwen in IT werken. Bij KBC België is momenteel 24% van de medewerkers en 28% van de leidinggevenden in IT een vrouw. We doen inspanningen om getalenteerde vrouwen in IT-functies te behouden en moedigen hen ook aan om leidinggevende functies na te streven.

Daarnaast zijn in elk van onze kernlanden doelstellingen opgesteld voor het ontwikkelen van een genderevenwichtige talentenpool. Om de zes maanden wordt daarover gerapporteerd.

HOE DAAGT DE **TOEKOMST** ONS UIT?



“De toekomst laat zich moeilijk voorspellen, maar vandaag blijkt overduidelijk hoe cruciaal de keuze voor duurzaamheid is. Digitalisering en innovatie zijn belangrijke hefboomen om die verduurzaming te realiseren.”

Johan Thijs, CEO KBC Groep

HOE DAAGT DE TOEKOMST ONS UIT?

De grote uitdaging die voor ons ligt, is het herstel van de economie na corona. KBC neemt de maatschappelijke uitdaging aan en zet voor medewerkers en klanten in op een groene en digitale omslag.

Groene omslag

- Onze medewerkers zullen op korte tijd de nodige klimaatkennis moeten opbouwen, zodat ze onze particuliere klanten, kmo's en bedrijven kunnen enthousiasmeren.
- We zetten in op een vergroening van de energieopwekking en de renovatie van gebouwen.
- In de toekomst zullen we ook de bescherming van biodiversiteit en innovaties in de circulaire economie verder ondersteunen.
- Daarnaast zal KBC verdere partnerships nastreven, en zo hefboomen creëren om zijn duurzaamheidsambities kracht bij te zetten.

Digitale omslag

- De digitale mogelijkheden volgen elkaar razendsnel op. We zullen onze medewerkers dan ook ondersteunen in de nieuwe manier van werken en hun vaardigheden op digitaal vlak voortdurend aanscherpen.
- We willen in de toekomst ook onze klanten nog beter digitaal begeleiden, met bijzondere aandacht voor ouderen en kwetsbare groepen.
- We werken verder aan de ontwikkeling van onze digitale assistent Kate, zodat ze het leven van veel klanten nog makkelijker kan maken.
- De veiligheid van onze systemen en de privacy van onze klanten staan daarbij voorop.
- Doorheen alle technologische (r)evoluties hechten we veel belang aan onze menselijke aanpak en blijven we een goede spreiding van bankkantoren en automaten nastreven.

Hoe groot zal de groene en digitale omslag worden? Daarover berichten we met plezier in ons verslag over 2021.

LEES OOK ONZE **ANDERE VERSLAGEN**

www.kbc.com

