

20 23

Verslag aan
de samenleving

Beste lezer,

2023 zullen we ons herinneren als een bewogen jaar.

Het lijkt wel alsof de wereld sinds de coronapandemie van de ene moeilijke situatie in de andere terechtkomt. De oorlog in Oekraïne veroorzaakt nog steeds veel leed. Intussen zien we hetzelfde gebeuren bij het conflict in Gaza. Wereldwijd worden we geconfronteerd met de klimaatverandering, die ook voor ons als financiële instelling directe gevolgen heeft. Verder kregen we te maken met volatiele markten, een forse rentestijging, een hoge inflatie, hoge energieprijzen en vooruitzichten voor de wereldeconomie die niet bepaald rooskleurig zijn.

Als bank-verzekeraar gaan we die complexe uitdagingen niet uit de weg. We blijven onze klanten helpen om hun dromen en projecten te realiseren en te beschermen – dat is immers ons kernmetier. Onze groepsstrategie helpt ons daarbij.

De afgelopen drie jaar hebben we verder gewerkt aan de digitale transformatie van ons bedrijfsmodel, gaven we onze klanten toegang tot niet-financiële diensten, lanceerden we Kate en introduceerden we de Kate Coin. Dat alles om de klantenervaring en onze operationele efficiëntie tot een hoger niveau te brengen.

De digitalisering geeft ons de mogelijkheid om kwalitatieve data te verzamelen. Met die data kunnen we klanten die dat wensen proactief een oplossing op maat bieden. Artificiële intelligentie is daarbij een belangrijk hulpmiddel. Nu de ontwikkeling daarvan in een stroomversnelling zit en we de mogelijkheden volop verkennen, is het meer dan ooit belangrijk om de privacy van onze klanten en de kwaliteit van de informatie – zonder vooroordelen of discriminatie – optimaal te bewaken.

We werken ook verder aan de ontwikkeling van ecosystemen, zoals huisvesting, energie en mobiliteit. Daarbij bieden we oplossingen aan die verder gaan dan het financiële. Door onze krachten te bundelen met externe partners willen we onze klanten vooral ontzorgen, zodat ze tijd kunnen besparen en geld kunnen verdienen.

De ecosystemen zijn er onder meer op gericht de gevolgen van de klimaatverandering te beperken en onze klanten te begeleiden in hun duurzame transitie. Die transitie kunnen we alleen samen waarmaken: samen met onze medewerkers, met onze klanten en onze stakeholders. KBC blijft dan ook inzetten op vernieuwen, vergroenen en verbinden.

Vernieuwen en helpen vernieuwen als sleutel voor een duurzame toekomst.
Vergroenen en helpen vergroenen als hefboom voor een duurzame transitie.
Verbinden en helpen verbinden als fundament voor een duurzame samenleving.

Het mag duidelijk zijn dat dat geen drie aparte actiedomeinen zijn, maar domeinen die elkaar inhoudelijk versterken. Dit verslag geeft een overzicht van de stappen die we in 2023 hebben gezet en de uitdagingen die ons nog wachten.

Veel leesplezier.

Johan Thijs
Voorzitter van het Directiecomité



Koenraad Debackere en Johan Thijs

Koenraad Debackere
Voorzitter van de Raad van Bestuur



VERNIEUWEN 6



VERGROENEN 10



VERBINDEN 14

Duurzaamheid is breed

Een duurzaam bedrijf is in de eerste plaats een bedrijf dat blijft duren, en daarom tijdig vernieuwt. Een duurzaam bedrijf engageert zich bovendien om te ondernemen met respect voor milieu, mens en maatschappij, en verankert dat engagement in zijn beleid.*

Vernieuwen, vergroenen, verbinden: daar maakt KBC intern al jaren werk van. Maar KBC engageert zich voor meer: het wil ook zijn klanten steeds kleurrijker inspireren en aanmoedigen tot meer duurzaamheid. Als grote bank-verzekeraar met 3,9 miljoen klanten in België (13 miljoen voor de hele groep) heeft dat impact.

Duurzaamheid graaft diep

Het duurzaamheidsbeleid van KBC is wetenschappelijk onderbouwd maar eenvoudig samen te vatten:

- verantwoord gedrag van elke medewerker stimuleren;
- de negatieve impact op de samenleving beperken door strikte keuzes en beleidslijnen;
- de positieve impact vergroten, vooral door in te zetten op de duurzame-ontwikkelingsdoelen (Sustainable Development Goals of SDG's) waarmee we als bank-verzekeraar het grootste verschil kunnen maken.

Duurzaamheid stopt nooit

KBC is dus op weg naar meer duurzaamheid – we zijn samen op weg – maar de top zullen we nooit bereiken. Al is het maar omdat de noden voortdurend wijzigen en de eisen (van onder meer Europa) alsmear strenger en omvattender worden. En omdat duurzaamheid simpelweg altijd beter kan.

* Samengevat als ESG-pijlers (Environmental, Social, Governmental).

A close-up photograph of a baby wrapped in a white, fluffy towel. The baby is looking upwards and to the right with a curious expression, and their hands are held near their mouth. The background is softly blurred, showing what appears to be a window with light curtains and a wooden chair.

Hoe ziet KBC eruit
als ik groot ben?

KBC vernieuwt

KBC is voortdurend op zoek naar nieuwe manieren om het leven van zijn klanten te vergemakkelijken. Om hen tijd en geld te helpen besparen. We combineren de sterktes van digitalisering met de kracht van menselijk contact. We beschermen daarbij heel strikt de gegevens en de privacy van onze klanten.

KBC Mobile

KBC biedt in zijn smartphone-app niet alleen eigen producten en diensten aan, maar ook extra diensten, zoals vervoer- of filmtickets kopen, documenten in een digitale kluis bewaren, financieel-economisch nieuws lezen. En stuurt via die weg vergroenings- en verbodingsstimulansen uit.

Kate

Sinds 2020 is KBC Mobile de thuis van Kate, de persoonlijke digitale assistent die dankzij artificiële intelligentie alsmaar slimmer wordt. Kate is ondertussen het eerste aanspreekpunt voor klanten in KBC Mobile en kan al meer dan 60% van de vragen zelfstandig beantwoorden. Bij complexere vragen verwijst Kate door naar een KBC-medewerker.

Kate Coin

KBC-klanten vinden het fijn om niet alleen tijd, maar ook geld te besparen. Dat kan al een aantal jaren met KBC Deals, via cashbacks bij derde partijen. En sinds 2023 kan dat in KBC Mobile ook via de Kate Coin, die KBC als eerste financiële instelling in Europa lanceerde. Klanten kunnen Kate Coins verdienen en uitgeven bij KBC en een aantal partners.

Persoonlijk contact

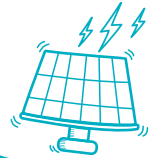
Hoe digitaal de wereld ook wordt, persoonlijke contacten blijven het verschil maken. We helpen onze klanten via onze bankkantoren, agentschappen en KBC Live. Bij niet-mobiele of minder digitale klanten komen we zelfs bij hen thuis, met de KBC-Belmobiel.



2023
België



SIA roept
KBC Mobile
opnieuw uit tot
beste banking
app van
België



KBCLive

922 031
klantenafspraken
in kantoor en
via KBC Live



434
bankkantoren
292
agentschappen

Klanten stellen
19 000
vragen per dag aan Kate



4,68 miljoen
conversaties met
Kate



KBC helpt vernieuwen

KBC is een motor van de economie en stimuleert ondernemingen om te innoveren.

Via Start it @KBC doen we dat voor start-ups, via Start it X voor grote organisaties en ondernemingen.

Motor van de economie

Dé manier om klanten te helpen vernieuwen is hen kredieten te verstrekken en verzekeringen te bieden. Ook in 2023 investeerde KBC meer dan 90% van het spaargeld van Belgische klanten opnieuw in de economie via kredieten aan particulieren en bedrijven, via projecten van de overheid en via staatsobligaties.

Start it @KBC

We stimuleren ook al tien jaar innovatie via Start it @KBC, de grootste accelerator in België. Start it @KBC ondersteunde al 2 222 ondernemers om hun passie en ambitie om te zetten in impact op de economie en de samenleving. Starters kunnen kosteloos gebruik maken van een coworkingplek, ze worden begeleid door ervaren mentoren en maken deel uit van een internationaal netwerk. KBC stimuleert vrouwelijk ondernemerschap en start-ups die als doel hebben de samenleving te verduurzamen.

Start it X en Flanders Technology & Innovation

Via Start it X kunnen grote bedrijven en organisaties hun medewerkers de ruimte geven om eigen ideeën te ontwikkelen. Ook in KBC zelf kunnen medewerkers 'intrapreneurs' worden. Daarnaast is KBC een van de investeerders in Flanders Technology & Innovation, opgericht door de Vlaamse regering om maatschappelijke uitdagingen aan te pakken.

Ook vernieuwen vernieuwt

Vroeger werkten we vooral op eigen kracht, vandaag geloven we sterk in cocreatie.

Daardoor kunnen we onze klanten nu niet alleen financiële maar ook praktische oplossingen aanbieden, bijvoorbeeld om hun woning te vergroenen. En dat is nog maar een begin.



Wat doet KBC
voor minder CO₂?

KBC vergroent

KBC doet voortdurend inspanningen om zijn eigen milieuoetadruk te verkleinen. Om een hefboom te zijn in de duurzame transitie heeft KBC daarnaast voor zijn kernactiviteiten klimaatdoelstellingen bepaald.

Eigen milieuoetadruk

Sinds 2015 meet KBC de directe uitstoot van de hele groep. In 2023 bereikten we al een daling van 68%, tegen 2030 moet dat 80% zijn. In alle kernlanden hebben we een ISO-14001-milieu-beheersysteem ingevoerd om onze milieu-impact te beheren. We beperken ons energieverbruik voortdurend en kiezen waar mogelijk voor hernieuwbare bronnen, voor elektriciteit is dat zelfs 100%. De emissies die we nog niet kunnen vermijden, compenseren we. Zo is de KBC-groep sinds 2021 voor de eigen activiteiten netto-klimaatneutraal.

Klimaatdoelstellingen

Voor de hele groep onderzochten we welke (sub)sectoren een grote klimaatimpact hebben. Voor die sectoren hebben we klimaatdoelstellingen bepaald. De belangrijkste zijn energie, vastgoed, transport en landbouw. We stimuleren enerzijds duurzame investeringen en beperken anderzijds investeringen in minder duurzame activiteiten of zetten die zelfs stop (zoals de ontginning van steen- en bruinkool en de ontginning van nieuwe gas- en olievelden).

Ook voor beleggingsfondsen en beleggingsverzekeringen hebben we doelstellingen vastgelegd, zodat verantwoord beleggen bij onze klanten de standaard wordt. En bij onze eigen beleggingen en het eigen pensioenfonds doen we hetzelfde. Voor het eerst hebben we bovendien de klimaatimpact van een significant deel van onze verzekeringsportefeuille becijferd.

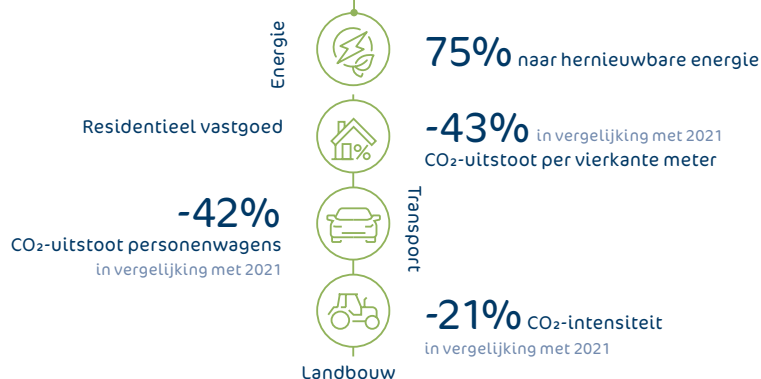
Over onze progressie in deze domeinen rapporteren we jaarlijks in het duurzaamheidsverslag van onze groep. Voor dat verslag kreeg KBC in 2023 van het internationale agentschap CDP (Carbon Disclosure Project) de 'Leadership A rating' voor zijn transparante klimaatrapportering.



De KBC-groep heeft
0 euro
directe financiering
in steenkool

In 2023 belegden
Belgische klanten
31,8 miljard euro
in verantwoorde fondsen

Klimaatdoelstellingen 2030 voor **kredieten** bij de KBC-groep



Doelstellingen 2030 voor **beleggingen** bij de KBC-groep

55%
van alle beheerde fondsen
zit in verantwoord beleggen


2023
België


14 344
renovatie rapporten
voor particulieren



3,7
miljard euro nieuwe kredieten die
particulieren en bedrijven helpen
om te vergroenen



2 484
duurzaamheidsgesprekken
van KBC adviseurs met bedrijven

900
rapporten over
milieuvoetafdruk

130
contracten bij Encon



296
contracten bij ecoWise

39 998
elektrische wagens en fietsen
bij KBC Autolease

O₂





KBC helpt vergroenen

KBC wil zijn positieve impact op het milieu nog vergroten door zijn klanten te helpen verduurzamen. We doen dat door hen te informeren, te stimuleren en te begeleiden bij hun duurzame transitie. We blijven daarbij continu wetenschappelijke inzichten en innovatiemogelijkheden integreren.

KBC helpt particulieren vergroenen

Uit eigen onderzoek blijkt dat onze klanten wel willen vergroenen, maar niet goed weten hoe. Daarom informeren we hen graag over duurzaamheidsthema's en bieden we elke klant die dat wil persoonlijke antwoorden op vragen als: wat is voor mij het beste energiecontract? En hoeveel kost het om mijn huis duurzaam te laten renoveren?

Sinds 2023 biedt KBC – in samenwerking met kwaliteitsvolle ondernemers – ook praktische vergroening aan. Willen klanten hun huis isoleren, zonnepanelen laten leggen of een thuisbatterij installeren? Dan kunnen ze dat via KBC Mobile eenvoudig aanvragen bij onze partners.

Als bank-verzekeraar zorgt KBC er uiteraard ook voor dat zijn kredieten en verzekeringen die verduurzaming ondersteunen. Zo kreeg een derde van de woningkredieten die daarvoor in aanmerking kwamen in 2023 al meteen een EPC-korting, de andere woningkredieten krijgen die zodra het EPC-label A of B gehaald is.

KBC helpt ondernemingen vergroenen

Het verduurzamen van bedrijven heeft een nog grotere impact. We vinden het belangrijk dat ook kleine ondernemingen daarvoor voldoende geïnformeerd zijn.

Daarnaast voeren we duurzaamheidsgesprekken met bedrijven, reiken we hen inzichten over de milieuoetafdruk van hun onderneming aan en geven we advies om die te verkleinen.

Om de stap naar praktische vergroening helemaal te zetten, brengen we hen in contact met een verduurzamingsspecialist. Voor kmo's is dat onze dochter ecoWise, voor grote ondernemingen onze partner Encon.

Om de verduurzaming financieel te ondersteunen biedt KBC kredieten en verzekeringen op maat en helpt KBC met het zoeken van mobiliteitsoplossingen voor medewerkers.



Hoe helpt KBC
drempels te verlagen?

KBC verbindt

KBC stimuleert zijn medewerkers om samen te werken, kansen te grijpen en te groeien. En zorgt voor een veilige, respectvolle en creatieve werkomgeving waar iedereen welkom is. Ook in de omgang met klanten is inclusie een leidraad.

Samenwerking en ontwikkeling

De bedrijfscultuur Pearl+ combineert individuele verantwoordelijkheid met samenwerking. KBC hecht daarnaast veel belang aan ontwikkeling en creativiteit en wil zijn medewerkers een duurzame loopbaan bieden. Dat betekent niet alleen talenten aantrekken, maar ze ook behouden en helpen groeien. Medewerkers van 55 jaar of ouder die hun loopbaan een andere wending willen geven, kunnen in een Minerva-traject stappen en voor een maatschappelijke inzet kiezen.

Diversiteit en inclusie

In Team Blue is iedereen welkom. Dat is in 2021 expliciet neergeschreven in een beleidskader. Toch mag het personeelsbestand zeker nog diverser en blijft inclusie een aandachtspunt. We onderzoeken hoe we onbewuste vooroordelen kunnen counteren en hoe we een gelijke behandeling van alle medewerkers kunnen bevorderen. In 2023 besteedden we in België o.m. aandacht aan leeftijdsdiversiteit en collega's met een fysieke beperking. Op groepsniveau organiseerden we de eerste International Diversity Day, waar collega's uit alle kernlanden elkaar konden inspireren.

Maatschappelijke rol

We zorgen voor toegankelijke kantoren en toegankelijke digitale toepassingen, al is dat niet zo eenvoudig. We begeleiden klanten bij hun digitale transacties en helpen zo de digitale kloof te verkleinen. Door jongeren van 12 tot 24 jaar te leren omgaan met geld, vergroten we hun financiële geletterdheid. Via het lespakket Get-a-Teacher kunnen middelbare scholen, hogescholen en universiteiten daartoe gratis een KBC-lesgever uitnodigen. Uiteraard financiert en verzekert KBC ook heel wat scholen, ziekenhuizen en woonzorgcentra. In 2023 lanceerde KBC bovendien zijn tweede sociale obligatielening.

84 865

Belgische leerlingen
bereikt met
Get-a-Teacher
sinds 2016

KBC verzekert:

1 086 onderwijsinstellingen
1 461 kinderopvangcentra



1 027 woonzorgcentra
52 ziekenhuizen



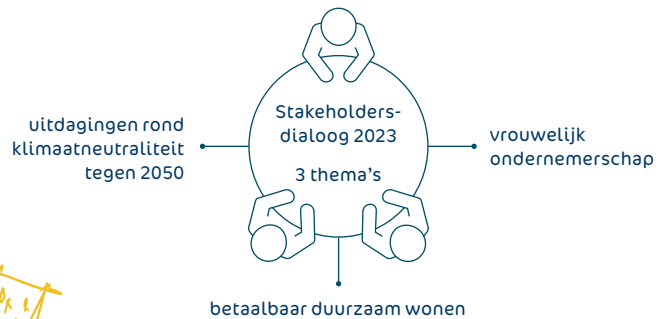
KBC financiert:

715 onderwijsinstellingen
242 kinderopvangcentra

542 woonzorgcentra
118 ziekenhuizen

KBC lanceert:

Tweede sociale obligatielening
van **750 miljoen euro**
voor investeringen in scholen en ziekenhuizen



TOP Employer 2024



De KBC-groep

Raad van Bestuur:
69% mannen, 31% vrouwen
Directiecomité:
86% mannen, 14% vrouwen
Senior management:
75% mannen, 25% vrouwen
Lager en middenkader:
57% mannen, 43% vrouwen
Bedienden:
33% mannen, 67% vrouwen

We zetten stappen naar **meer diversiteit:**
In 2023 ging 62% van alle promoties naar vrouwen.

KBC helpt verbinden

KBC investeert in goede doelen en maatschappelijke projecten door vrijwilligerswerk, ook van collega's, te stimuleren en financiële steun te bieden. En gelooft in de kracht van kunst.

Cera en BRS

Cera en KBC engageren zich samen voor BRS, een organisatie die ondernemers en landbouwers in het Zuiden ondersteunt met microfinancieringen en microverzekeringen. KBC-medewerkers kunnen als BRS-vrijwilliger het verschil maken voor plaatselijke coöperaties. Met Cera on the move versterken Cera en KBC elkaar in duurzame groei en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Partner voor maatschappelijke initiatieven

KBC is al meer dan 30 jaar verbonden met Kom op tegen Kanker, CBC zowat 20 jaar met CAP48. De samenwerking van KBC met De Warmste Week en van KBC Brussels met de vzw Straatverplegers is van recentere datum, maar even hartverwarmend. Allemaal sterke partnerships waaraan ook veel collega's enthousiast meewerken.

Ondersteuning voor kleinschalige projecten

KBC ondersteunt kleinschalige organisaties die inzetten op het versterken van kansarme en kwetsbare mensen, vooral in stedelijke context. Zo streven we goed nabuurschap na. Daarnaast kunnen collega's die vrijwilligerswerk doen voor een kleinschalige vereniging met een sociaal doel, via de jaarlijkse solidariteitsactie een financiële ondersteuning aanvragen.

Snijders&Rockoxhuis

KBC ziet het Snijders&Rockoxhuis in Antwerpen als een verrijkende ontmoetingsplaats waar bezoekers kunst en geschiedenis kunnen beleven. We organiseren er tentoonstellingen, lezingen, concerten en hebben een ruim aanbod voor scholen. Leerlingen en hun leraars kunnen het museum niet alleen gratis bezoeken, ze mogen er ook een eigen programma organiseren.



Onze bedrijfsstrategie



klant centraal

Onze klanten staan centraal in alles wat we doen, we bieden hen altijd een kwaliteitsvolle service en relevante oplossingen.



bankverzekeren +

We willen onze klanten een unieke ervaring bezorgen. De + verwijst naar het aanbieden van financiële en niet-financiële oplossingen.



duurzame rendabele groei

We bekijken de ontwikkeling van onze groep op lange termijn en realiseren op die manier duurzame en rendabele groei.



rol in de samenleving

We nemen onze verantwoordelijkheid ten opzichte van de samenleving en de lokale economieën, en dat merk je in onze dagelijkse activiteiten.



PEARL+ betekent

Performance, Empowerment, Accountability, Responsiveness, Local embeddedness. De + staat voor samen ideeën ontwikkelen of slim kopiëren.



Onze medewerkers en onze klanten

België	Tsjechië	Hongarije	Slowakije	Bulgarije
15 800 medewerkers 3,9 miljoen klanten	11 100 medewerkers 4,3 miljoen klanten	4 000 medewerkers 1,6 miljoen klanten	3 200 medewerkers 0,8 miljoen klanten	6 600 medewerkers 2,2 miljoen klanten

Onze aandeelhouders

Onze aandeelhoudersstructuur is gericht op de lange termijn. De groep vaste aandeelhouders met Cera, MRBB en andere vaste aandeelhouders (families) hield eind 2023 ongeveer 41% van de aandelen in handen. Dat zorgt voor een sterke verankering en geeft ons de kans te focussen op onze duurzaamheids- en langetermijnstrategie.

Onze jaarcijfers

KBC Groep sloot 2023 af met een winst van 3,4 miljard euro. Voor divisie België betekende dat een winst van 1,9 miljard euro. In het totaal betaalde KBC Groep 1,5 miljard euro belastingen, waarvan 687 miljoen euro banktaksen en bankgaranties. In België betekende dit 856 miljoen euro belastingen, waarvan 361 miljoen euro banktaksen en bankgaranties.

Uitdagingen en ambities

Regulering en rapportering

KBC blijft voldoen aan alle regelgeving, ook die met betrekking tot duurzaam ondernemen. We willen de kwaliteit van onze (klanten)data nog verhogen en de veiligheid ervan bewaken, zodat we onze eigen rapporteringsverplichtingen kunnen nakomen en onze klanten helpen bij hun rapportering.

Beroepseed voor bankiers

Management, leidinggevend en medewerkers die in contact komen met klanten, leggen vanaf 2025 de bankierseed af. Ze beloven altijd eerlijk, integer, vakbekwaam en professioneel te handelen, en de belangen van klanten te beschermen. KBC ziet dit als het bekrachtigen van zijn bestaand engagement voor verantwoord gedrag.

Duurzame transitie

Om de duurzame transitie te versnellen, is het noodzakelijk om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen, en om ervoor te zorgen dat onze medewerkers voldoende opgeleid zijn. Daarbij moeten we de juiste balans blijven vinden tussen de noden van een klimaatneutrale samenleving enerzijds en de 'volhoubaarheid' (Zuid-Afrikaans voor duurzaamheid) van ons bankverzekeringsmodel anderzijds.

Betaalbaar duurzaam wonen

KBC helpt nu al de CO₂-uitstoot van de vastgoedsector te verminderen. In 2024 onderzoeken we hoe we samen met partners creatieve oplossingen om duurzamer wonen ook voor mensen met een lager inkomen mogelijk te maken. Daarnaast willen we een opleiding ontwikkelen om tegen 2030 35 000 jongvolwassenen te helpen bewust(er) een woningkrediet aan te gaan.

Verantwoord beleggen, klimaat en milieu

Tot nu toe heeft KBC voor vergroening vooral klimaatmaatregelen genomen. In 2024 gaan we na hoe we biodiversiteit, waterbescherming, circulaire economie en preventie van vervuiling kunnen bevorderen. Ook voor beleggen schakelen we een versnelling hoger en zullen we nog meer klanten stimuleren om te kiezen voor verantwoorde fondsen.

Volg ons duurzaamheidsverhaal op sociale media:
#samenduurzamer of op kbc.be/duurzaamheid

Ontdek ook ons duurzaamheidsverslag en onze andere publicaties:
www.kbc.com

