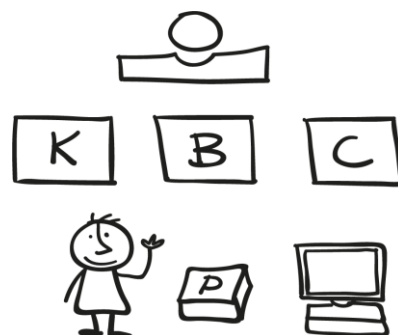


SAMEN BOUWEN AAN DE TOEKOMST met Pearl

KBC is ontstaan uit twee banken en een verzekeringsmaatschappij. Die hadden elk hun cliënten, producten, structuur en systemen die goed werkten.

Precies vijftien jaar geleden voegden we die met succes samen tot KBC, en onze groei begon. Meer cliënten, meer producten, meer diensten, meer bedrijven, meer landen. En meer omzet en meer winst, en meer mensen en meer systemen en meer regels om dat allemaal bij elkaar te houden. We bleven maar toevoegen zonder ooit veel te schrappen, alles groeide maar door, we toonden durf en de sky leek de limit.

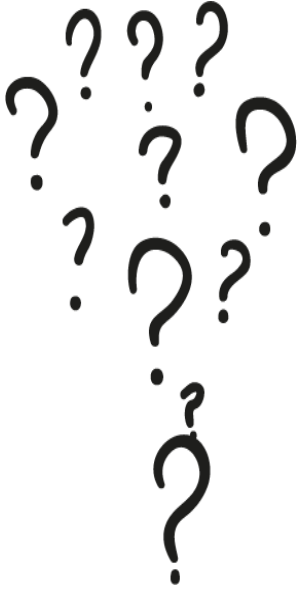


En toen kwam de crisis ... en vielen wij uit de hemel. Lehman Brothers, de Amerikaanse huizenmarkt, Fortis, Dexia - en dan ook KBC. Ook wij hadden erg complexe producten, waarvan we de risico's toch niet helemaal juist hadden ingeschat. **Ons stevige bedrijf daverde op zijn grondvesten** en de overheid moest onze muren komen stutten. Met als gevolg: diepe barsten in het vertrouwen van medewerkers, cliënten, aandeelhouders en het grote publiek.

Hoe konden we die barsten dichten? In overleg met Europa begonnen we onze muren zelf weer op te metsen en maakten we ons huis wat kleiner. We betaalden een groot deel van onze schulden terug, verstevigden onze kapitaalbasis en zorgden voor voldoende liquiditeiten.

Kortom: we overleefden de storm, tijd om weer op weg te gaan. En ook al voelen we af en toe nog een stevige wind opsteken: we hebben veel lessen geleerd en veel kansen voor ons. En daar **zijn wij, de 37 000 medewerkers van KBC, zeker vragende partij voor - net als onze stakeholders.**

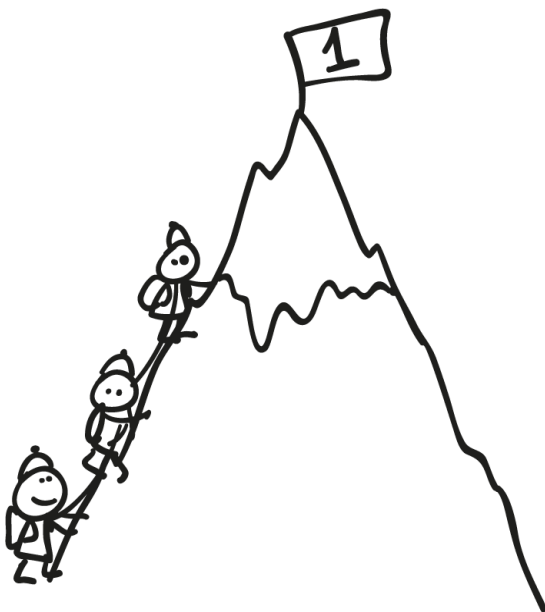




Met de lancering van Pearl in oktober 2013 is die nieuwe start dan genomen. **Pearl is immers een uitnodiging aan ons allemaal om mee te denken en mee te dromen:** hoe kunnen we de meest cliëntgerichte bank-verzekeraar worden, een bedrijf met waarden als fundament? De nummer één waar iedereen meteen aan denkt, de referentie voor onze concurrenten – ook op het vlak van duurzaamheid en diversiteit?

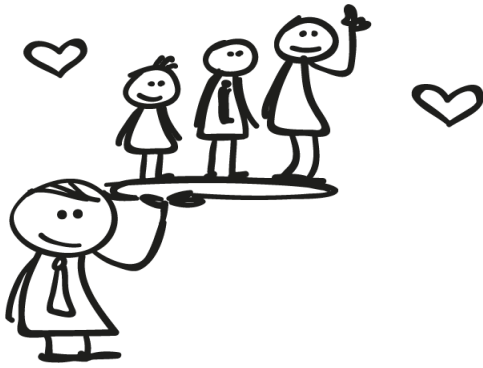
Hoe zorgen we ervoor dat talenten van medewerkers komen bovendien en dat al onze kennis wordt gedeeld? Hoe kunnen we ondanks een strengere regelgeving eenvoud nastreven en blijven durven? Hoe stimuleren we vernieuwing? Hoe halen we internationaal het beste uit elkaar? Hoe doorbreken we het silodenken en de te zware hiërarchie? Hoe worden we een bedrijf waar alle generaties medewerkers en cliënten zich thuis voelen? Hoe ontdekken we de echte cliëntenbehoeften en leren we die naar producten en diensten te vertalen? Hoe spelen we soepel in op de snel veranderende maatschappij zonder onszelf en onze eigenheid te verliezen?

Dat kan maar op één manier: met de hulp van iedereen. Dat Pearl staat voor Performance, Empowerment, Accountability, Responsiveness en Local Embeddedness weten we intussen wel. Dat daarbij drie waarden – ontvankelijk, respectvol, resultaatgericht – als kompas dienen ook. Maar **hoe KBC dankzij PEARL er in de toekomst uit zal zien, daar kunnen we nog inspiratie gebruiken.** Hiervoor hebben we een oproep gedaan via de communities waar een veertigtal medewerkers uit België ons hun droom deelden.



We dromen van een KBC dat haar klanten kan verbazen met een proactieve benadering en helpen met innovatieve producten. Om te weten wat de klant wil, dromen we van een lange-termijnklantenrelatie. We denken samen na over de producten, zowel met de klant als met onze medewerkers. **De klant wordt onze échte partner, met wederzijds respect en vertrouwen.**

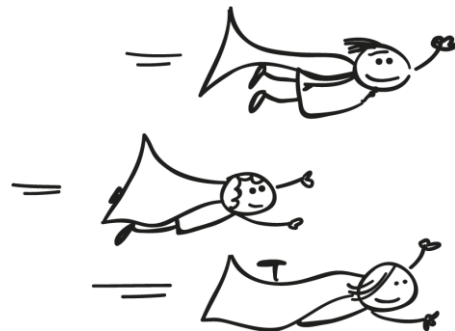
Om dit mogelijk te maken hebben we gemotiveerde medewerkers nodig. Alle KBC-medewerkers, hoofdkantoor en kantorennet, gaan samen voor één gezamenlijk doel en een organisatie waarin de silo's tot het verleden behoren. **De collega's aan de overkant worden Mijn Collega's.** We helpen elkaar om deze doelen te realiseren op een manier waardoor het een interne Dikke Merci-campagne waard is.



Niet alleen wijzelf maar **ook ons management speelt een belangrijke rol in onze droom**. Het management zet de krijtlijnen uit en wij denken mee over de invulling van onze groepsreis. Niet iedereen moet bij elke beslissing betrokken zijn, maar wel de juiste personen. Hierdoor kunnen we oplossingen snel lanceren en gepast reageren op die veranderende markt.

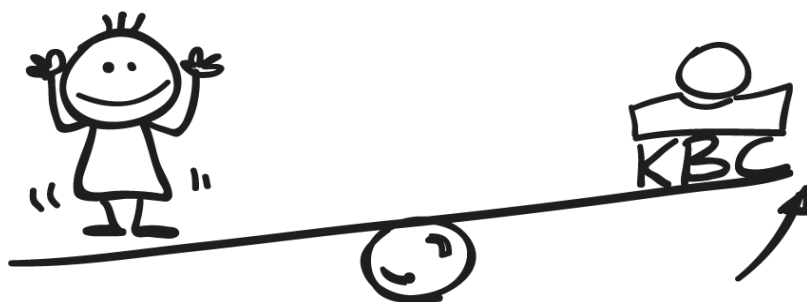
Onze managers worden echte people managers die ons vertrouwen geven. Tegelijk zijn ze talentscouts met één missie: de juiste man/vrouw op de juiste plaats. We gaan voor gelukkige medewerkers! Onze HR focust zich op het creëren van een motiverende omgeving voor onze talenten, waarin zij naar hartenlust kunnen groeien. Want dat KBC kan uitblinken met zijn getalenteerde medewerkers, dat weten we nu al.

Hoe weten we dat we goed op weg zijn? Als we van onze medewerkers werkelijke KBC-ambassadeurs kunnen maken, die trots zijn om bij KBC te werken. Maar we willen ook van onze cliënten KBC-ambassadeurs maken. Cliënten die *ons* KBC als bank-verzekeraar komen aanraden. Cliënten die blij zijn dat wij een deel uit maken van *hun* community. KBC als referentiemerkt dat met kop en schouders boven de rest uitsteekt.



Blijft het bij een droom? Nee, **laten we stoppen met dromen en er samen voor gaan! Hiervoor hebben wij jou nodig**. Wil jij een actieve rol nemen om van deze droom werkelijkheid te maken? Word dan Pearl-ambassadeur of neem contact op met je leidinggevende en bespreek hoe jij het ziet.

Elke kleine verandering brengt onze groep in beweging!



Heb jij aanvullingen, vragen of bedenkingen bij deze droom? Laat het ons weten in de "Pearl (BE)" community op Connections of via pearl@kbc.com