



Bruxelles, 29 septembre 2017

Les entrepreneurs optent pour l'expertise financière à distance

KBC Live étend les services d'experts à distance aux entrepreneurs, indépendants et professions libérales

Les entrepreneurs préfèrent gérer leurs opérations bancaires et d'assurance à des moments mieux en phase avec leur agenda professionnel. Ils subissent en effet de plus en plus l'impact du commerce électronique et des changements de comportement du consommateur. KBC l'a bien compris : dès le 16 octobre^[1], dans chaque province flamande, elle étendra son offre de services à distance aux entrepreneurs par KBC Live. Il s'agit d'agences spécifiques où des experts aident le client par téléphone, messagerie texte, vidéo et mail. Au cours des dix derniers mois, le service pour entrepreneurs a été testé avec succès à Hasselt et Gand.

Depuis décembre 2014, KBC Live est accessible aux particuliers les jours ouvrables jusqu' à 22h et le samedi jusqu' à 17h. A partir du 16 octobre, les entrepreneurs de toutes les provinces flamandes pourront également contacter les experts en entrepreneuriat de KBC Live pour leurs crédits professionnels, leurs paiements et leur constitution de patrimoine. Pour les questions d'assurance, les experts les renverront à un agent d'assurances qui réglera leurs polices. Ils pourront aussi s'adresser à KBC Live pour leurs affaires bancaires et d'assurances en tant que particuliers.

La phase de test pour les entrepreneurs de Hasselt et de Gand a montré que KBC Live répond à leurs attentes: accessibilité de leur bancassureur indépendamment des heures d'ouverture et de la localisation, accompagnement dans les processus numériques, réflexion proactive et suggestions d'opportunités. Les sujets abordés étaient fort divers : assistance pratique pour les opérations de paiement, formes de crédit, modalités de crédit, leasing et paiements anticipés mais aussi suivi concret d'un dossier de crédit, avec ou sans couverture d'assurance correspondante.

KBC Live s'adresse avant tout aux indépendants et aux entrepreneurs locaux, mais le service répond aussi aux besoins des grandes entreprises, des sociétés ou des professions libérales. Cependant, pour bien gérer sa propre entreprise, il faut savoir allier rapidité et précision. Un entrepreneur apprécie donc de pouvoir poser une question à un expert de KBC depuis sa voiture ou depuis l'endroit où il se trouve. C'est pourquoi les conversations avec KBC Live se déroulent principalement par téléphone ou par messagerie texte, vidéo et e-mail.

Daniel Falque, CEO Division Belgique, explique : *"Les entrepreneurs sont un groupe cible extrêmement important pour KBC. Le succès croissant du commerce électronique et l'évolution des comportements des*

^[1] A Bruxelles, KBC Live pour les entrepreneurs démarrera début 2018. En Wallonie, CBC Live pour les entrepreneurs démarrera également courant 2018.

consommateurs ont bousculé la manière de travailler des entrepreneurs. Cette soudaine mise sous pression a alimenté une demande d'un meilleur soutien. KBC aide les entrepreneurs en leur proposant des solutions qui leur font gagner du temps. Dans toutes nos antennes régionales de KBC Live, ils peuvent - sans devoir se déplacer - compter sur le même service personnalisé et professionnel et sur la même expertise qu'à leur agence bancaire. Les conversations se déroulent tant par vidéochat que par textchat ou par téléphone. Ils peuvent compter sur la même connaissance de leur dossier, mais à distance et avec des heures d'accessibilité nettement élargies. C'est cela, KBC Live !"

Karin Van Hoecke, directeur Mobile First ajoute : "Les entrepreneurs veulent se concentrer sur leur métier d'entreprendre. Dans leur évaluation, les clients d'affaires des agences pilotes ont indiqué qu'ils appréciaient particulièrement l'accessibilité de KBC Live, la rapidité de réponse et l'efficacité du traitement dépourvu de tracasseries dès le moment où ils avaient fait leur choix. Ceci renforce notre conviction que KBC Live offre aux entrepreneurs une réelle valeur ajoutée : une réponse professionnelle et en même temps chaleureuse à leurs questions."

Dès le début de cette année, KBC avait déjà anticipé la rapidité avec laquelle les entrepreneurs souhaiteraient obtenir une réponse à une question concrète. C'est pourquoi nous avons été les premiers sur le marché à leur proposer des crédits avec un délai d'acceptation de moins de 24 heures. Aujourd'hui, plus de 80 % des dossiers de crédit éligibles à un processus d'acceptation accéléré sont déjà traités sous 24 heures. Le client peut également consulter à tout moment par mail où en est le processus décisionnel concernant sa demande de crédit.

KBC note également que son service omnicanal est de plus en plus populaire auprès des particuliers. Ils peuvent en effet choisir quand et comment ils contactent KBC (agence bancaire physique ou agent d'assurance, KBC Live, KBC Mobile, KBC Touch...). Tous les mois, 260 collaborateurs de KBC Live traitent plus de 40 000 appels téléphoniques et 5 000 sessions chat. L'extension de KBC Live à un public d'entrepreneurs est donc une étape logique dans cette success story.

3 raisons pour les entrepreneurs d'opter pour KBC Live

1. Accessibilité au moment le plus opportun
2. Réponse rapide, efficace et précise
3. Accueil professionnel et chaleureux

Regardez [ici](#) notre reportage vidéo (2'04") sur KBC Live pour entrepreneurs (uniquement disponible en néerlandais)

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directeur Corporate
Communication /
Porte-parole
Tel. 02 429 85 45

Service presse
Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tél. 02 429 29 15 Ilse De Muyer

E-mail: pressofficekbc@kbc.be

Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group.

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com ou peuvent être obtenus sur demande adressée par e-mail à pressofficekbc@kbc.be.

Vérifiez l'authenticité de ce document sur www.kbc.com/fr/authenticity
