

Brussel, 29 september 2017

## Ondernemers kiezen voor financiële expertise op afstand

**KBC Live zet experts op afstand in voor ondernemers, zelfstandigen en vrije beroepen**

Ondernemers kiezen er steeds vaker voor om hun bank- en verzekeringszaken te regelen op een moment dat beter aansluit op hun professionele agenda. Onder meer door de e-commerce en het veranderend gedrag van de consument wordt de druk op ondernemers immers steeds groter. Daarom opent KBC in iedere Vlaamse provincie vanaf 16 oktober<sup>1</sup> KBC Live voor ondernemers. Dat zijn specifieke kantoren waar experts klanten verder helpen via telefoon, chat, videochat en mail. Een proefproject in Hasselt en Gent was alvast een groot succes.

Sinds december 2014 is KBC Live voor particulieren bereikbaar elke weekday tot 22u en zaterdag tot 17u. Vanaf 16 oktober kunnen nu ook ondernemers in alle Vlaamse provincies bij KBC Live terecht bij ervaren ondernemersexperts voor bedrijfskredieten, betaalverkeer en vermogensopbouw, en - via doorverwijzing - ook bij expert-verzekeringsagenten voor hun polissen. Zij kunnen in KBC Live even goed terecht met hun vragen als particuliere bank- of verzekeringsklant.

Uit de testfase voor ondernemers in Hasselt en Gent bleek dat KBC Live beantwoordt aan hun verwachtingen: bereikbaarheid van hun bank-verzekeraar onafhankelijk van openingsuren en locatie, begeleiding binnen de digitale processen en proactief meedenken en aanreiken van opportuniteiten. De aangekaarte onderwerpen gingen van praktische hulp met betaalverkeer, over kredietvormen, kredietmodaliteiten, leasing en voorafbetalingen tot concrete opvolging van een kredietdossier, al dan niet met bijbehorende verzekeringsdekking.

KBC Live spreekt in eerste instantie zelfstandigen en lokale ondernemers aan, maar de dienstverlening sluit eveneens aan bij de behoeften van grotere bedrijven vennootschappen of vrije beroepen. Om het even wie een eigen zaak moet runnen, staat echter hoe dan ook op snelheid en accuratesse. Een ondernemer stelt het op prijs dat hij rechtstreeks vanuit de wagen of vanop locatie een vraag kan voorleggen aan een KBC-expert. Daarom verlopen de gesprekken met KBC Live vooral telefonisch of via tekst- en videochat en mail.

**Daniel Falque, CEO divisie België** verduidelijkt : *“Ondernemers zijn voor KBC een uitermate belangrijke doelgroep. Het groeiende succes van E-commerce en het wijzigende gedrag van de consument hebben de manier van werken van ondernemers zwaar maar vooral versneld onder druk gezet, met de vraag naar bijkomende ondersteuning als gevolg. KBC helpt ondernemers door hen oplossingen aan te reiken waarmee ze tijd kunnen winnen. In al onze regionale vestigingen van KBC Live kunnen zij - zonder zich te moeten verplaatsen - exact dezelfde persoonlijke en professionele service en expertise krijgen als in hun*

---

<sup>1</sup> In Brussel start KBC Live voor ondernemers begin 2018. CBC volgt met een gelijkaardig initiatief in Wallonië in de loop van volgend jaar.

bankkantoor; via videochat, tekstchat of gewone telefonie. Met exact dezelfde kennis van hun dossier, maar dan op afstand en met veel ruimere openingstijden. Dat is KBC Live.”

**Karin Van Hoecke, directeur Mobile First** vult aan: “Ondernemers willen vooral ondernemen. In hun evaluatie gaven de ondernemersklanten in de pilootkantoren aan dat zij vooral waardering hadden voor de bereikbaarheid van KBC Live, de snelheid van het antwoord, en de efficiënte afhandeling zonder tierlantijntjes op het moment van hun keuze. Dat sterkt ons in onze overtuiging van de grote toegevoegde waarde die KBC Live aan ondernemers biedt: een professioneel én tegelijk hartelijk antwoord op hun vragen.”

KBC anticipeerde begin dit jaar al op de snelheid waarmee ondernemers een concrete vraag beantwoord willen zien door hen als eerste in de markt een krediet binnen de 24u ter beschikking te stellen. Vandaag worden nu al meer dan 80% van de kredietdossiers die voor een versneld proces in aanmerking komen binnen die termijn van 24 uur doorgevoerd. De klant kan bovendien via mailcorrespondentie op elk moment volgen in welke beslissingsfase zijn kredietaanvraag zich bevindt.

KBC merkt ook dat zijn omni-kanaal dienstverlening steeds meer aanslaat bij de particuliere klanten. Zij kunnen immers zelf kiezen hoe en wanneer zij in contact willen komen met KBC (fysiek bank- of verzekeringskantoor, KBC Live, KBC Mobile, KBC Touch ...). Maandelijks verwerken de 260 medewerkers van KBC Live meer dan 40 000 telefoonoproepen en 5 000 chatsessies. De uitbreiding van KBC Live naar het ondernemerspubliek vormt dan ook een logische volgende stap van dit succesverhaal.

### 3 redenen waarom ondernemers voor KBC Live kiezen:

1. Bereikbaar wanneer het de ondernemer best past
2. Snel, efficiënt en accuraat antwoord
3. Opvang professioneel en hartelijk tegelijk

Bekijk [hier](#) de nieuwsvideo (2'04") over KBC Live voor ondernemers

---

#### **KBC Groep NV**

Havenlaan 2 – 1080 Brussel  
Viviane Huybrecht  
Directeur Corporate communicatie/  
Woordvoester  
Tel. 02 429 85 45

Persdienst  
Tel. 02 429 65 01 Stef Leunens  
Tel. 02 429 29 15 Ilse De Muyer

E-mail: [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Volg ons op [www.twitter.com/kbc\\_group](https://www.twitter.com/kbc_group)

KBC-persberichten zijn beschikbaar op [www.kbc.com](http://www.kbc.com) of kunnen verkregen worden door een mail te zenden naar [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Ga de echtheid van dit document na op [www.kbc.com/nl/authenticity](http://www.kbc.com/nl/authenticity).

---