

Brussel, 13 februari 2018

KBC klanten maken enthousiast gebruik van WhatsApp chat.

Sinds 6 februari 2018 biedt KBC als eerste bankverzekeraar in België haar klanten de mogelijkheid om ook via WhatsApp te chatten met hun bankverzekeraar (*zie persbericht van 6 februari - <https://newsroom.kbc.com/chatten-met-kbc-nu-ook-via-whatsapp>*).

- Tot gisteravond werden reeds 492 unieke conversaties afgehandeld.
- KBC verzond zelf 1.868 berichten m.a.w. in ongeveer gemiddeld 4 berichten krijgen de klanten een antwoord op de vragen die ze stellen via het nummer 09 331 78 16 (*).
- De vragen zijn heel concreet en gaan over beleggingen, woningkredieten, kaskredieten, pensioensparen, verzekeringen, betaalverkeer, betaalautomaten,
- De vragen komen uit alle hoeken van de wereld : België, Europa maar ook Australië, Indonesië, Thailand en de Verenigde Staten. Ze worden gesteld door zowel particulieren ,private banking klanten als prospecten die eens willen ‘proeven’ van de dienstverlening van KBC. Sommige klanten stuurden zelfs leuke foto’s door.
- Het KBC Live team kan vrijwel elke klant onmiddellijk helpen. Soms wordt er overgeschakeld naar een call of een bericht via KBC Touch (online banking) omwille van de authenticatie. Maar klanten hebben daar alle begrip voor.
- Het KBC Live team kreeg ook al een aantal keer de vraag “ben jij een bot?”. Wellicht omdat ze zo vlot en snel een antwoord kregen van de KBC-experten. Of omdat jongeren al ervaring hebben met de chatbot in de KBC jongeren app K’Ching.
- De klanten zijn unaniem lovend: “KBC is helemaal up to date, vernieuwend, helemaal mee met de modernste technologie, ...”, enz.

Karin van Hoecke, General Manager Mobile first, licht toe: *“De extra service die we onze klanten via WhatsApp sinds vorige week bieden, was onmiddellijk een duidelijk schot in de roos. We zijn blij met de enthousiaste reacties en trots dat we als eerste bankverzekeraar in België via dit kanaal nog beter bereikbaar zijn en onze klanten nog snellere en betere oplossingen kunnen aanreiken.”*

Kleine en eenvoudige servicevragen worden beantwoord door de medewerkers van KBC-Live, net zo vlot als bij een telefonische oproep, op weekdays van 8.00 uur tot 22.00 uur en in het weekend van 09.00 uur tot 17.00 uur.

Het KBC Live team beantwoordde vragen zoals

- Ik wil graag een autolening aangaan, hoe doe ik dat het best?
- Ik zou mijn kaskrediet willen optrekken, bij wie kan ik daarvoor terecht?
- Ik zit momenteel in het buitenland en heb een probleem met mijn kredietkaart.
- Ik wil graag weten welke kosten verbonden zijn aan een internationale overschrijving.
- Ik maak graag een afspraak voor een gesprek over een woningkrediet, hoe doe ik dat?

(* Franstalige, Duitstalige en Engelstalige ondersteuning volgt in een latere fase)

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

Ga de echtheid van dit document na op
www.kbc.com/nl/authenticity

KBC-persberichten zijn beschikbaar op
www.kbc.com

Volg ons op www.twitter.com/kbc_group

Blijf op de hoogte van alle innovatieve
oplossingen via www.kbc.com/innovation
