



Communiqué de presse

Bruxelles, 13 février 2018

Les clients KBC plébiscitent What'sApp

Depuis le 6 février 2018, KBC est le premier groupe de bancassurance belge à proposer à ses clients la possibilité de discuter avec leur bancassureur via What'sApp (voir communiqué de presse du 6 février - <https://newsroom.kbc.com/chatten-met-kbc-nu-ook-via-whatsapp>).

Jusqu' à hier soir, 492 conversations avaient déjà été menées.

KBC a envoyé 1.868 messages, c'est-à-dire qu'en 4 messages en moyenne, les clients reçoivent la réponse aux questions qu'ils posent via le numéro 09 331 78 16 (*).

- Les questions sont très spécifiques et portent sur les investissements, les crédits logement, les crédits de caisse, l'épargne-pension, les assurances, les paiements, les terminaux de paiement, etc.
- Les questions viennent du monde entier: Belgique, Europe, mais aussi Australie, Indonésie, Thaïlande et États-Unis. Elles émanent de particuliers, de clients private banking et de prospects qui souhaitent "goûter" aux services de KBC. Certains clients ont même envoyé des photos amusantes.
- L'équipe KBC Live peut aider presque tous les clients immédiatement. Il arrive parfois qu'un chat par What'sApp se transforme en un appel téléphonique ou en un message dans KBC Touch (banque en ligne) pour des raisons d'authentification. Mais les clients se montrent très compréhensifs.
- L'équipe de KBC Live s'est souvent vu poser la question : "Êtes-vous un bot ? Sans doute parce qu'ils ont reçu une réponse si rapide des experts de KBC. Ou parce que les jeunes ont déjà l'expérience du chatbot dans l'application KBC K'Ching pour les jeunes.
- Les clients sont unanimement élogieux : "KBC est à la pointe du progrès, innovante et entièrement au fait des dernières technologies,...", etc.

Karin van Hoecke, Directeur Particuliers, explique : "Le service supplémentaire que nous proposons à nos clients par le biais de What's App depuis la semaine dernière a été un succès immédiat. Nous sommes heureux des réactions enthousiastes et fiers d'être le premier bancassureur en Belgique à avoir amélioré son accessibilité par ce moyen et à proposer à ses clients des solutions encore plus rapides et meilleures ".

Les collaborateurs de KBC-Live répondent aux questions simples aussi facilement que s'ils étaient au téléphone, en semaine de 8h00 à 22h00 et le week-end de 09h00 à 17h00.

Ainsi, l'équipe de KBC Live a répondu à des questions telles que :

- J'aimerais souscrire un prêt auto. Quelle est la meilleure solution ?
- J'aimerais augmenter mon crédit de trésorerie. À qui puis-je m'adresser ?
- Je suis actuellement à l'étranger et j'ai un problème avec ma carte de crédit.
- J'aimerais connaître les coûts d'un transfert international.
- Je voudrais prendre rendez-vous pour un entretien au sujet d'un crédit logement. Que dois-je faire ?

(* Ce service sera disponible plus tard aussi en français, allemand et anglais).

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
