



Bruxelles, le 6 février 2018

## Chatter avec KBC? Désormais aussi via WhatsApp.

Dès aujourd'hui 6 février 2018, KBC est la première institution financière en Belgique à offrir à ses clients la possibilité de chatter avec leur bancassureur via WhatsApp au numéro 09 331 78 16 (\*). KBC veut être encore plus accessible pour ses clients. Les collaborateurs de KBC Live répondent aux questions simples et ciblées, aussi facilement que par téléphone, les jours ouvrables de 8h00 à 22h00 et le week-end de 09h00 à 17h00.

WhatsApp est devenu un puissant outil de communication. Le Digimètre de l'IMEC montre que

- le nombre d'utilisateurs quotidiens de WhatsApp en Flandre est passé de 25% en 2016 à 31% en 2017 et cette augmentation est perceptible dans tous les groupes d'âge;
- chez les plus de 75 ans, le nombre d'utilisateurs de l'application "chat" a doublé, passant de 7% à 15% ;
- le nombre d'utilisateurs qui passent quotidiennement un appel par une ligne fixe est resté stable à environ 19% contre 42% sur un réseau mobile;
- le nombre de personnes de plus de 65 ans qui utilisent WhatsApp a même triplé;
- 54% des jeunes de la tranche vingt-trente ans ne pourraient pas se passer de leur smartphone.

En tant que pionnier sur le marché belge, KBC veille à ce que ses clients puissent interagir avec leur banque via WhatsApp aussi facilement qu'avec leur cercle d'amis. Depuis le 30 janvier, "WhatsApp for Business", la version de WhatsApp à usage professionnel, est disponible en Belgique. KBC est la première institution financière à avoir intégré cette version pour des questions simples et précises sur les services. Les clients de KBC sont aidés par les collaborateurs de KBC Live, aussi facilement que par téléphone et avec le même respect de la vie privée.

KBC constate que le nombre de "chats" et de conversations avec les collaborateurs de KBC Live ne cesse d'augmenter. Le fait d'offrir un canal supplémentaire aux clients de KBC augmente encore l'accessibilité.

- Le **nombre de vidéo-chats** pour 2017 est d'environ 2 000 par mois et est en augmentation. Dans les derniers mois de 2017, ce nombre tendait vers les **3 000** par mois.
- Le nombre de "**chats**" ordinaires au cours du premier semestre de l'an dernier était d'environ 2 500 par mois, mais il a augmenté considérablement pour atteindre environ **7 500** par mois depuis septembre.
- Le nombre d'**entretiens-conseil** chez KBC Live augmente systématiquement et tourne autour de **4 000 par mois**. Entre le 1er juin 2016 et la fin novembre 2017, on dénombre près de 50 000 entretiens-conseil à distance.

- En 2017, plus de 7 000 polices d'assurances dommages et près de 3 000 crédits logement ont été vendus dans KBC Live.

**Karin van Hoecke, General Manager Mobile first**, : *“Cela fait un bon bout de temps maintenant que les clients ont la possibilité d'entrer en conversation avec KBC. WhatsApp est une application "chat" très rapide, très conviviale et très intuitive. Maintenant qu'il est techniquement possible de l'utiliser en tant qu'entreprise, KBC est fier d'être le premier à le proposer à ses clients afin d'optimiser ses services et son accessibilité. Nous acquerrons d'abord de l'expérience avec nos clients néerlandophones, avant de nous étendre aux autres langues nationales et à l'anglais. Nous souhaitons offrir à nos clients la possibilité de nous contacter via différents canaux: l'agence bancaire/d'assurance physique classique, le site Internet, KBC Mobile ou KBC Touch et KBC Live pour la banque à distance. Les outils de communication tels que Facebook Messenger et WhatsApp complètent le tableau.”*

Comment cela fonctionne-t-il ?

- Le client établit un nouveau contact unique avec KBC sur son smartphone au numéro 09 331 78 16.
- A partir de ce moment, le client peut contacter KBC par message texte dans WhatsApp.

KBC insiste sur les points suivants :

- Il demande à ses clients de ne pas partager par ce canal - ni sur d'autres médias sociaux - des sujets touchant de près à la vie privée.
- Pour sa part, KBC n'enverra pas de messages par ce canal, mais se contentera de répondre aux messages.
- Pour les questions plus complexes ou nécessitant des conseils, KBC vous demandera de le contacter d'une autre manière ou vous contactera - moyennant votre accord - par un autre canal.

(\* Le support en français, allemand et anglais suivra plus tard)

---

#### **KBC Groupe SA**

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles  
Viviane Huybrecht  
Directeur Communication Corporate /  
Porte-parole  
Tél. 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](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Vérifiez l'authenticité de ce document sur  
[www.kbc.com/fr/authenticity](http://www.kbc.com/fr/authenticity).

Les communiqués de presse KBC sont  
disponibles à l'adresse [www.kbc.com](http://www.kbc.com)

Suivez-nous  
sur [www.twitter.com/kbc\\_group](https://www.twitter.com/kbc_group)

Consultez nos solutions innovantes sur le  
site [www.kbc.com/innovation](http://www.kbc.com/innovation).

---