

Brussel, 6 februari 2018

Chatten met KBC? Nu ook via WhatsApp.

Vanaf vandaag 6 februari 2018 biedt KBC als eerste financiële instelling in België haar klanten de mogelijkheid om ook via WhatsApp te chatten met hun bankverzekeraar via het nummer 09 331 78 16 (*). KBC wil op die manier nog beter bereikbaar zijn voor zijn klanten.

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.

WhatsApp is uitgegroeid tot een sterke communicatietool. Uit de Digimeter van IMEC blijkt dat

- het aantal dagelijkse gebruikers van WhatsApp in Vlaanderen steeg van 25% in 2016 naar 31% in 2017 en de stijging is merkbaar in alle leeftijdsgroepen;
- bij de 75-plussers het aantal gebruikers van de chat-app verdubbelde van 7% naar 15%;
- het aantal gebruikers dat dagelijks een oproep via een vaste lijn doet, stabiel bleef rond 19%, terwijl dat via een mobiel netwerk 42% bedroeg;
- het aantal 65-plussers dat Whatsapp gebruikt zelfs verdrievoudigd is;
- 54% van de twintigers vindt dat zijn of haar smartphone onmisbaar is.

Als eerste op de Belgische markt zorgt KBC er voor dat klanten via WhatsApp even vlot contact kunnen hebben met hun bank als met hun vriendenkring. Sinds 30 januari is "WhatsApp for Business" beschikbaar in België, de versie van WhatsApp voor zakelijk gebruik. KBC is de eerste financiële instelling die deze versie nu geïntegreerd heeft voor kleine en eenvoudige servicevragen. KBC klanten worden verder geholpen door de medewerkers van KBC-Live, net zo vlot als bij een telefonische oproep, en met hetzelfde respect voor privacy.

KBC merkt dat het aantal chats en gesprekken met KBC-Live medewerkers ook gestaag toeneemt. Het aanbieden van een extra kanaal aan KBC-klanten vergroot de bereikbaarheid nog meer.

- Het **aantal videochats** ligt voor 2017 rond de 2.000 per maand en is stijgend. De laatste maanden van 2017 ging dit aantal in de richting van **3.000 per maand**.
- Het aantal **gewone chatgesprekken** lag in de eerste jaarhelft telkens rond de 2.500 per maand, maar nam sinds september substantieel toe tot ongeveer **7.500 per maand**.
- Het aantal **adviesgesprekken** bij KBC Live neemt stelselmatig toe en loopt rond de **4.000 per maand**. Tussen 1 juni 2016 en eind november 2017 vonden er bijna 50 000 adviesgesprekken op afstand plaats.
- In 2017 werden in KBC Live al meer dan 7.000 schadeverzekeringen en bijna 3.000 woningkredieten verkocht.

Karin van Hoecke, General Manager Mobile first, licht toe: “KBC-kanten konden al geruime tijd chatten met KBC. WhatsApp is een heel snelle en laagdrempelige chat-app die voor heel veel klanten als heel vanzelfsprekend en natuurlijk overkomt. Nu het technisch mogelijk wordt om hier ook als bedrijf mee aan de slag te gaan is KBC trots dit als eerste aan haar klanten aan te bieden om optimale service en bereikbaarheid te bieden. We doen eerst ervaring op met onze Nederlandstalige klanten, om nadien uit te breiden naar de andere landstalen en het Engels. Wij wensen onze klanten de mogelijkheid te bieden om via verschillende kanalen met ons in contact te treden : het klassieke fysieke bank-/verzekeringskantoor, de website, KBC Mobile of KBC Touch en KBC Live om te bankieren vanop afstand. Communicatietools zoals Facebook Messenger en WhatsApp vervolledigen het plaatje.”

Hoe gaat het in zijn werk?

- De klant maakt eenmalig een nieuw contact met KBC op zijn smartphone met het nummer 09 331 78 16
- Vanaf dat moment kan de klant KBC contacteren via een tekstbericht in WhatsApp

KBC vraagt haar klanten om ook hier mee rekening te houden:

- Deel via dit kanaal – net zoals bij andere social media kanalen – geen privacygevoelige onderwerpen
- KBC zal uit eigen beweging geen berichten sturen via dit kanaal, maar enkel reageren op berichten
- Voor zaken die complexer zijn of om advies vragen, zal KBC u vragen om op een andere manier KBC in contact te treden of zal KBC u –mits uw akkoord – op een andere manier contacteren

(* 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
