



Bruxelles, 28 janvier 2019

Crédit logement: la certitude en 10 minutes chez KBC/CBC.

Au cours des 2 derniers mois, 7 clients par jour en moyenne ont obtenu la certitude instantanée concernant leur demande de crédit, y compris un taux personnel compétitif.

La demande de biens immobiliers de qualité est aujourd'hui très forte. Le client qui a trouvé la maison de ses rêves ou le terrain à bâtir idéal ne veut et ne peut plus attendre pendant plusieurs jours ou semaines une réponse de sa banque. Il veut de la clarté le plus rapidement possible: obtiendra-t-il son crédit logement et si oui, pour quel montant et à quel taux?

Depuis fin novembre, les clients¹ de KBC, CBC et KBC Brussels sont les premiers et les seuls dans notre pays à recevoir en 10 minutes une réponse claire à leur demande de crédit. Ils ont ainsi la certitude que la maison de leurs rêves ou leur terrain à bâtir idéal ne leur filera pas sous le nez.

KBC, CBC et KBC Brussels ont optimisé, accéléré et entièrement personnalisé le processus de demande de crédit de telle manière que le client est très certain de l'acceptation de sa demande de crédit pour l'achat d'un bien immobilier.

En une dizaine de minutes à peine, le client parcourt un processus très convivial qui le mène d'une simulation sans engagement dans KBC/CBC Mobile et Touch (PC/tablette) à une demande numérique de crédit en bonne et due forme. Le client obtient un taux personnel et compétitif et est immédiatement fixé sur l'acceptation ou non de sa demande de crédit. De cette façon, il peut rapidement conclure son achat auprès du vendeur ou de l'agent immobilier et prendre les autres candidats de vitesse.

Pendant la phase pilote des 2 derniers mois, quelque 400 clients ont déjà souscrit un prêt immobilier de cette façon, soit en moyenne 7 dossiers par jour. Environ 1500 clients ont vérifié la faisabilité de leur crédit.

En 10 minutes, KBC/CBC communique sa décision en matière de crédits logement et propose un taux personnalisé et compétitif.

*"Les ménages sont de plus en plus nombreux à chercher un logement de qualité. Les prix ne cessent d'augmenter depuis de nombreuses années déjà et les conditions actuelles de taux bas font que les biens immobiliers sont aussi prisés en tant qu'investissement. Ceux qui ont trouvé la maison ou le terrain à bâtir de leurs rêves sont généralement en lice avec de nombreux autres candidats acheteurs et sont sous pression pour décider très rapidement. Il est donc essentiel pour eux d'obtenir très rapidement une réponse à leur demande de crédit logement. Notre **nouvelle solution unique, conviviale, rapide et personnalisée** répond parfaitement à ce besoin",* explique **Veerle Timmermans, Directeur Crédits aux Particuliers** chez KBC Bank.

¹ Pour des raisons techniques, cette possibilité n'est actuellement disponible que pour les clients KBC/CBC particuliers et salariés. Les indépendants et les futurs clients peuvent effectuer une simulation de crédit, mais doivent pour le moment encore parcourir le processus d'octroi de crédit ordinaire.

Les clients particuliers de KBC, CBC et KBC Brussels peuvent non seulement simuler leur projet de logement en ligne, mais depuis novembre ils reçoivent en outre une réponse quasi immédiate à leur demande de crédit logement et aux conditions qui s'y rapportent.

Une fois que le client a confirmé son choix, un expert de KBC/CBC Live le contacte directement pour examiner le dossier avec lui et répondre à toute question éventuelle (par exemple en matière de fiscalité). Le traitement ultérieur de la demande se déroule par le canal choisi par le client: en ligne (dans KBC/CBC Mobile ou Touch), par téléphone ou par chat en ligne avec KBC/CBC Live (experts à distance) ou dans une agence bancaire KBC ou CBC. Grâce à cette approche omnicanal, les experts de KBC/CBC Live et de l'agence bancaire peuvent continuer à travailler sur les dossiers et demandes de crédit en cours.

Tarif de crédit entièrement personnalisé et compétitif.

Sur la base des données client disponibles, du profil (de risque) du client et – comme toujours - en tenant compte de sa capacité de remboursement, KBC/CBC propose un taux personnalisé et compétitif que le client peut obtenir avec certitude immédiatement après la simulation. Ce taux prend en compte de manière proactive le profil client intégral et les remises liées aux produits pour les domiciliations de salaires, les polices habitation et l'assurance de solde d'emprunt. Le taux proposé reste valable pendant deux semaines.

Afin d'assurer une prise en charge maximale et identique des crédits logement par tous les canaux commerciaux de KBC/CBC, la tarification des crédits logement s'effectue de la même manière et sur la base des mêmes modèles de calcul dans tous les canaux. KBC/CBC veut en effet proposer à ses clients un taux qui est "correct" du premier coup. Le client a ainsi immédiatement la certitude qu'il souhaite et la décision de crédit peut être prise plus rapidement.

Pour l'assurance de solde d'emprunt, CBC Assurances a également recours à une prime personnalisée qui prend immédiatement en compte les mêmes données client.

Crédit logement en ligne où et quand le client en a besoin.

Dans le cadre d'un projet pilote qui court depuis fin novembre, plus de 6 000 clients ont effectué une simulation de crédit de manière entièrement numérique. 1 500 d'entre eux ont soumis une demande de crédit effective, dont un peu moins de 400 ont débouché sur un dossier de crédit signé.

Les clients se montrent très élogieux à l'égard:

- de la facilité avec laquelle ils peuvent souscrire un crédit logement n'importe quand et n'importe où;
- de la rapidité de la décision de crédit : le client est certain de son crédit, du taux et de l'engagement de KBC/CBC;
- du soutien des experts de KBC/CBC quand et où ils en ont besoin.

"Notre nouveau processus unique de décision de crédit, avec lequel nous sommes pionniers sur le marché belge, répond parfaitement aux attentes actuelles du client: rapide, immédiat, toujours disponible, et interactif avec les canaux KBC/CBC que le client choisit lui-même. Nos clients veulent garder autant que possible le contrôle de leur demande de crédit, mais en gardant la possibilité de faire appel à un expert de KBC/CBC lorsqu'ils en ont besoin. C'est pourquoi 60% des chats vidéo de KBC/CBC Live traitent de sujets liés aux prêts immobiliers", poursuit Veerle Timmermans.

Aujourd'hui, les clients particuliers (salariés) de KBC, KBC Brussels et CBC peuvent faire appel à cette innovation unique et obtenir une décision instantanée concernant leur crédit. Plus tard dans l'année, les indépendants et les prospects bénéficieront du même confort. D'ici là, ils peuvent utiliser les possibilités de simulation.

Veerle Timmermans poursuit : **"Cette innovation unique en matière de prêts immobiliers s'appuie sur l'expérience que nous avons acquise ces dernières années en matière de crédits aux entreprises. En 2016, nous avons simplifié notre processus décisionnel interne en matière de crédits aux entreprises (crédit**

d'exploitation, crédit d'investissement et leasing financier). Depuis lors, nous avons été les premiers sur le marché à proposer des crédits aux entreprises jusqu'à 150.000 euros en 24 heures, alors que le délai moyen de traitement de ces crédits était naguère de 9 jours. Grâce en partie aux développements technologiques et numériques, **KBC peut désormais traiter 87% des demandes de crédit des entrepreneurs (PME, indépendants et professions libérales de tous secteurs, y compris l'agriculture, l'horticulture et le social profit, qui sont clients KBC), dans les 24 heures**, à la grande satisfaction des clients concernés. De plus, l'organisation plus efficace donne à nos experts des agences bancaires et de KBC/CBC Live plus de temps pour améliorer encore leur service à la clientèle. Nous prenons notre ambition d'accorder la priorité au client très au sérieux. KBC/CBC veut être la référence, tant pour les clients particuliers que pour les entrepreneurs. Et grâce à la décision de crédit rapide, nous soulignons le rôle qui est le nôtre dans la société."

Karin Van Hoecke, Directeur Transformation numérique chez KBC conclut : "Le client est clairement demandeur de processus de crédit rapides, simples et transparents. Nous constatons un net glissement entre les différents canaux. Le client décide lui-même par quel moyen il nous contacte. Aujourd'hui, un crédit logement sur cinq n'est plus conclu dans une agence bancaire mais par des moyens numériques ou par KBC/CBC Live, nos experts à distance. Un quart des demandes de crédit logement en ligne conduit à la conclusion effective d'un dossier de crédit, et près de 70% des crédits logement et 85% des assurances de solde d'emprunt sont signés numériquement. 69% des jeunes clients préfèrent d'ailleurs KBC/CBC Mobile pour leur crédit logement. Des chiffres qui montrent clairement que nos possibilités en matière de crédit répondent à un besoin réel et croissant de nos clients."

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
Tél. 02 429 32 88 Pieter Kussé

E-mail : pressofficekbc@kbc.be

Vérifiez [ici](#) l'authenticité de ce document

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com
Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group

Vous pouvez rester au courant de nos solutions innovantes sur [le site](#).
