

Brussel, 24 oktober 2024, 8.00 uur

SIA Partners roept KBC Mobile uit tot beste bankapp ter wereld

Het onafhankelijke internationale onderzoeksbureau Sia Partners heeft in een vergelijkende studie¹ waarin het 140 banken uit 22 landen onderzocht, KBC Mobile uitgeroepen tot de beste mobile banking app wereldwijd. KBC hoorde in de voorbij jaren ook al tot de absolute koplopers in het jaarlijkse Sia-onderzoek. Sia Partners Global Mobile Banking Benchmark is het meest complete en diepgaande onderzoek naar banktoepassingen op de markt en beoordeelt uitgebreid het internationale landschap voor mobiel bankieren.

KBC Mobile heeft zijn absolute topospositie te danken aan

- het uitgebreid aanbod aan bank- en verzekeringsproducten en -diensten in KBC Mobile. Zowel traditionele als vernieuwende oplossingen zoals bijvoorbeeld de mogelijkheden aangeboden voor (deel)mobiliteit, huis en energie.
- de volledigheid en de diepgang van de diensten. Daarbij gaat het onder meer over de hoeveelheid informatie die terug te vinden is in KBC Mobile, de hulp en tips die Kate, de digitale assistent aanreikt, en faciliteiten binnen de app zoals krediet aanvragen én krijgen, schadeclaims aangeven,....
- En last but not least het grote gebruiksgemak van KBC Mobile.

Sia maakte aan de hand van 95 criteria, gespreid over drie domeinen - functionaliteiten, gebruikservaring en evaluatie in de app store -, een ranking op.

De conclusie van Sia over KBC Mobile is alvast duidelijk: *"KBC Mobile is een uiterst performante en efficiënte bankapp voor de dagelijkse behoeften, en een van de meest innovatieve met enkele interessante extra's. De app verrast de klanten met de brede waaier aan functionaliteiten en de virtuele assistentie door Kate."*

Het jury-rapport vermeldt specifiek deze sterke punten

- Dagelijks bankieren met o.a. een performant proces om klant te worden en aanbod van diverse betaalsystemen zoals Payconiq en Wero.
- Personal Finance Management, bv. eenvoudig opvolgen van inkomsten en uitgaven of opvolgen van abonnementen waarbij Kate ook gepersonaliseerde suggesties doet.
- De gebruiker van de app kan met tal van vragen meteen terecht bij de digitale assistent Kate, die de klant helpt zijn of haar probleem op te lossen, bv. met gedetailleerde informatie en kaart over locatie van kantoren en geldautomaten.

Johan Thijs, de CEO van KBC Groep beschouwt deze topospositie als de beloning voor jarenlang hard werk en het resultaat van een sterke bedrijfscultuur. *"Als KBC Mobile wereldwijd op de hoogste trede van de Sia-ranking staat, dan is dat dankzij een decennium van innoveren, groeien en bovenal, inzetten op onze klanten, en de niet aflatende inzet van zoveel Team Blue'ers. Deze bekroning zet voor mij niet alleen België in de kijker, maar erkent ook de mobiele toepassingen die we aan onze klanten in al onze kernmarkten aanbieden. Onze Pearl+ bedrijfscultuur ligt aan de basis van onze continue inspiratie voor nieuwe ideeën, die we ongeacht de*

¹ Sia Partners Global Mobile Banking Benchmark 2024

geografische locatie waar ze ontstaan, doorheen de KBC-groep implementeren, aanpassen en overnemen, zodat ze de precieze verwachtingen van de lokale klant weerspiegelen. Ik ben bijzonder blij met de vermelding van Kate, onze persoonlijke digitale assistent die in het hart van onze data-gedreven organisatie onze fysieke en digitale contacten met klanten stuurt. Kate verrijkt onze dienstverlening en ons advies naar klanten met relevante inzichten en zorgt voor grotere efficiëntie en slagkracht bij onze medewerkers door eenvoudige vragen van hen over te nemen. Onze Digital First-strategie, vanaf het begin de ruggengraat van ons beleid, heeft hier opnieuw haar meerwaarde aangetoond en bewijst de innovatiesterkte waarop we als groep kunnen bouwen."

Karin Van Hoecke, directeur Digital Transformation & Data KBC België voegt hieraan toe: *"Het feit dat Sia Partners KBC Mobile wereldwijd erkent als de beste app maakt me enorm trots. Kan er een betere beloning zijn voor de grenzeloze inzet van de teams achter KBC Mobile, en van onze collega's in het netwerk die klanten bijstaan en aanmoedigen om KBC Mobile te gebruiken. KBC Mobile is een pionier in kwalitatieve dienstverlening, zowel op financieel gebied als daarbuiten, met ons geavanceerde aanbod extra diensten. De focus bij deze innovaties is het leven van onze klanten gemakkelijker maken, hen tijd en geld doen besparen, en onze klanten waarderen dit duidelijk. De waardevolle feedback van onze 2,3 miljoen klanten en gebruikers van de app maakt KBC Mobile tot de meest complete, gebruiksvriendelijke app die overigens ook door meer dan 150.000 niet-klanten gebruikt wordt."*

Transparante, onderbouwde en eenduidige Sia-methodiek

Sia Partners Global Mobile Banking Benchmark is het meest complete en diepgaande onderzoek naar banktoepassingen op de markt en beoordeelt uitgebreid het internationale landschap voor mobiel bankieren. De objectieve methodologie is gericht op het bepalen van de toonaangevende bancaire applicaties in de wereld. De toonaangevende toepassingen voor retailbankieren worden beoordeeld aan de hand van standaard en geavanceerde functionaliteiten, gebruikerservaring en app store-ratings. Daarnaast worden internationale best practices, sterke punten, pijnpunten, trends, toekomstige verwachtingen en het informeren van banken over de concurrerende digitale omgeving geïdentificeerd.

Kunstmatige intelligentie, ESG en toegankelijkheid zijn belangrijke disruptieve krachten binnen de traditionele bankenmarkt. De digitalisering van bancaire diensten over de hele wereld voltrekt zich in een snel tempo dat wordt aangedreven door een veelheid aan factoren: opkomst van nieuwe technologieën, hogere verwachtingen van klanten, nieuwkomers, digitale valuta, ontwikkelingen op het gebied van regelgeving... Sia Partners is dan ook van mening dat de volgende 3 krachten belangrijke verschuivingen zijn die de toekomst van digitale bankieren een nieuwe vorm zullen geven: AI, ESG en toegankelijkheid.

Over KBC Mobile en de rol van Kate

Op [19 september 2011](#) lanceerde KBC zijn eerste mobiele banktoepassing. Vandaag staat KBC Mobile centraal in de klantenbenadering van KBC en is de bankapp uitgegroeid tot dé referentie in de markt.

De voorbije jaren evolueerde KBC Mobile ingrijpend: van een eenvoudige applicatie voor basistransacties en rekeningconsultaties naar een volwaardig, klant-centraal ecosysteem dat proactief voorziet in de invulling van steeds meer behoeften van de klant. Die behoeften situeren zich niet enkel op het vlak van bankieren en verzekeren, beleggen maar omvatten ook mobiliteit, vrije tijd, gezondheid, woning, energie, enz.

Kate, de digitale persoonlijke assistent in KBC Mobile, neemt daar vandaag al een belangrijke plaats in en zal in de toekomst alsmear meer interactie met de klant aangaan, daarbij ondersteund door artificiële intelligentie en data-analyse.

Rol van Kate in KBC Mobile:

- Momenteel telt KBC 19.000 conversaties per dag of 0,5 miljoen per maand.
- Van de 2,3 miljoen KBC Mobile gebruikers hebben meer dan 2 miljoen al minstens 1 gesprek gehad met Kate. Het betreft een gesprek dat zelf opgestart wordt door de klant, dus niet volgend op een proactief bericht van Kate zelf.

- 2 van de 3 vragen, 300.000 per maand, die de klant aan Kate stelt, handelt Kate volledig zelfstandig af.
- Er zijn vandaag al meer dan 125 verschillende situaties waarin Kate pro-actief gepersonaliseerde voorstellen geeft.

KBC Groep NV

Havenlaan 2 – 1080 Brussel
Viviane Huybrecht
Directeur Corporate communicatie/
Woordvoester
Tel. 02 429 85 45

Persdienst

Tel. 02 429 29 15 Ilse De Muyer
Tel. 02 429 32 88 Pieter Kussé
Tel. 02 429 85 44 Sofie Spiessens
Tel. 02 429 29 49 Tomas Meyers
pressofficekbc@kbc.be

KBC-persberichten zijn beschikbaar op

www.kbc.com

Volg ons op www.twitter.com/kbc_group

Blijf op de hoogte van [alle innovatieve oplossingen](#)
