



# Communiqué de presse

Bruxelles, 28 mai 2021, 13 heures CEST

## ***Kate, votre assistant digital personnel, fête ses premiers 6 mois.***

Depuis fin novembre 2020, les clients particuliers de KBC peuvent par défaut compter sur Kate, sur leur assistant digital personnel. Dans KBC Mobile, Kate propose de manière proactive, au moment opportun, des solutions personnalisées et pertinentes aux clients qui le souhaitent.

Johan Thijs, CEO de KBC Groupe, et Erik Luts, Chief Innovation Officer de KBC Groupe, ont présenté aujourd'hui, lors d'une conférence de presse digitale, le développement de Kate durant ses six premiers mois d'existence ainsi que l'adhésion des clients de KBC à cette innovation unique avant de brosser l'évolution attendue dans les mois à venir.

- Près de la moitié des 1,6 million de clients de KBC Mobile se montrent ouverts à Kate:
  - Près de 781 000<sup>1</sup> de clients (uniques) ont cliqué sur Kate ou ont utilisé ses services au moins une fois.
  - Quelque 2 357 500 conversations ont été recensées à ce jour.
  - 30% des conversations (703 000) ont effectivement débouché sur d'autres actions.
  - De nombreux clients utilisent désormais Kate pour contacter directement KBC Live.
- Kate est à présent doté d'une assez grande intelligence et comprend déjà 90% des questions, mais Kate ne peut pas toujours les relier à une solution. KBC va s'efforcer de combler cette lacune dans les prochains mois.
- Dans 12% des cas, Kate redirige efficacement le client vers un collaborateur de KBC Live pendant la conversation.
- Une équipe de collaborateurs examine chaque jour les questions auxquelles Kate n'a pas pu répondre et se charge activement de combler les vides.
- Tout premier utilisateur de Kate peut choisir l'option 'advanced Kate'. Celle-ci donne accès à des solutions personnelles proactives permettant de gagner de l'argent et du temps (par exemple, payer moins cher son énergie, être averti de dégâts de tempête potentiels, etc.)
- Avant même la campagne de marketing, 41 850 clients ont donné leur consentement à 'advanced Kate'. Depuis la campagne de marketing lancée début mai 2021, le pourcentage de clients ayant accepté l'invitation a grimpé à environ 60%.
- Ces clients ont reçu 27 800 messages proactifs, dont 24% ont effectivement accepté la proposition.

<sup>1</sup>Les chiffres figurant dans ce communiqué de presse sont ceux de la fin avril 2021 (sauf là où nous indiquons qu'il s'agit de chiffres du premier trimestre 2021).

**Johan Thijs, CEO de KBC Groupe**, se remémore avec satisfaction ces 6 premiers mois de Kate: *'Il a fallu 10 ans à KBC Mobile pour devenir la meilleure application, totalisant 1,6 million d'utilisateurs. Kate a à peine 6 mois. À sa naissance l'an dernier, nous avons déclaré qu'il nous faudra 2 ans avant de vraiment juger Kate. Mais nous constatons que sa croissance est fulgurante. Kate se nourrit des questions posées par les clients. Parfois, Kate hésite un peu, mais chaque jour, l'algorithme gagne en puissance. Nous nous efforçons de faire grandir Kate. Nous sommes prêts à intégrer Kate dans les activités quotidiennes de nos clients: davantage de cas concrets chaque trimestre (en moyenne 2 par mois) répondant aux questions les plus importantes de nos clients. À terme, Kate deviendra un collaborateur de KBC, que le client aura toujours sous la main, lui proposant des solutions indépendamment de KBC Live. Dans un proche avenir, Kate aidera à gérer les besoins financiers de nos clients. Notre objectif est de permettre à Kate de traiter de plus en plus de demandes de clients de manière autonome, en un clin d'œil et sans intervention humaine. Nos agences conservent un rôle important lorsque des conseils s'avèrent nécessaires, et bien entendu pour tous les clients qui préfèrent s'adresser à un collaborateur. Il convient donc de laisser à Kate le temps de devenir le cerveau au cœur de notre organisation axée sur le digital et les données.'*

**Erik Luts, Chief Innovation Officer de KBC Groupe**, ajoute: *'Aujourd'hui, Kate répond déjà en néerlandais et en français. Dès la fin du mois de juin, Kate parlera également flamand et tchèque. Dans les mois à venir, Kate apportera son soutien sans cesse amélioré non seulement aux particuliers, mais aussi aux entrepreneurs (indépendants et PME) ainsi qu'aux CEO de grandes entreprises. Dans la mesure du possible, Kate assistera également nos collaborateurs dans leurs contacts avec les clients. Kate est actif en Belgique et en République tchèque depuis novembre 2020. En fin d'année, nos clients de Bulgarie feront également sa connaissance et l'an prochain, Kate fera ses premiers pas sur les autres marchés stratégiques de KBC.'*

*Kate va poursuivre sa croissance, passant du stade 'comprendre une question' à celui de 'transformer une question en action concrète', pour finalement répondre aux besoins financiers de nos clients de manière de plus en plus proactive. Kate vous aide de manière proactive si vous avez saisi un code PIN incorrect, vous informant ainsi immédiatement en cas de suspicion de fraude à la carte. Kate vous aide à gérer vos titres-services si vous les avez liés à KBC Mobile et vous rappelle à temps d'en commander de nouveaux. Kate vous propose de conserver un document de garantie dans le coffre-fort digital de KBC lorsque vous avez effectué un achat électronique, vous évitant ainsi de devoir le chercher ultérieurement. Chaque année, Kate optimise la PCLI (pension complémentaire libre pour indépendants). Et je pourrais vous citer encore de nombreux exemples. À terme, Kate répondra à beaucoup plus de besoins, déchargeant ainsi nos clients. Envie de savoir ce que Kate vous réserve? Il vous suffit de suivre Kate sur LinkedIn.'*

## **Kate, la suite logique de l'expérience client digitale**

Ces 10 dernières années, KBC Mobile est devenu une 'plateforme ouverte de banque et d'assurance', la référence en matière de banque mobile, déjà récompensée par plusieurs prix.

Outre les solutions de bancassurance traditionnelles (crédits, assurances, investissements, paiements), le client se voit de plus en plus proposer des solutions non financières moins traditionnelles - mais fréquemment utilisées - qui lui permettent d'économiser (voire de gagner) du temps et de l'argent et lui facilitent la vie. De plus en plus de clients y recourent activement.

Ainsi, au cours des quatre premiers mois de cette année, pas moins de 271 000 sessions de stationnement ont été enregistrées avec l'application 4411, 255 000 tickets ont été vendus pour les transports publics (De Lijn, SNCB, STIB), 173 500 consultations de solde des chèques Monizze ont été effectuées, 55 000 achats de chèques Sodexo ont été effectués et 35 000 comptes ont été liés au coffre-fort digital de KBC.

KBC a également versé un total d'environ 402 000 EUR de cashbacks activés dans le cadre du programme Deals.

Bientôt, tant les clients que les non-clients de KBC pourront accéder depuis KBC Mobile, rapidement, facilement et en toute sécurité, à Helena, la plateforme d'échange sécurisée de dossiers médicaux entre patients et prestataires de soins de santé. Ils pourront y **consulter leur dossier et leurs documents médicaux (prescriptions, vaccinations, y compris les vaccinations Covid-19, les résultats de tests et d'ici peu, également le certificat corona)**, grâce à un lien de navigation depuis KBC Mobile et avec les possibilités d'authentification des autorités (Itsme pour KBC Mobile).

Les attentes des clients ont cependant évolué considérablement ces dernières années: des services et des produits rapides, simples, proactifs et personnalisés sont devenus la norme - y compris dans le monde financier. La technologie le permet de plus en plus. Face à l'évolution rapide des attentes des clients, KBC Groupe a défini à la fin de l'année dernière sa stratégie pour les années à venir. Avec le soutien de l'intelligence artificielle et de l'analyse des données, KBC peut travailler orienté solution afin de décharger ses clients de manière proactive. Depuis novembre 2020, les clients qui le souhaitent peuvent par défaut compter sur Kate, leur assistant personnel entièrement digital. Dans KBC Mobile, Kate fournit des solutions proactives, personnalisées et pertinentes, au moment opportun.

Kate fonctionne sur la base de l'intelligence artificielle et devient donc de plus en plus précise. Kate propose une expérience client sans cesse améliorée, où et quand le client en a besoin.

Kate offre au client une facilité d'utilisation inégalée en simplifiant certaines tracasseries quotidiennes et en les intégrant dans KBC Mobile. Le client économise ainsi du temps et de l'argent.

Le client peut poser à Kate des questions sur ses opérations financières de base (transfert d'argent, déclaration de sinistres, etc.). En outre, il reçoit régulièrement des propositions dans son app mobile visant à le décharger au maximum et il est entièrement libre d'y répondre ou non.

---

**KBC Groupe SA**  
Avenue du Port 2, 1080 Bruxelles  
Viviane Huybrecht  
Directeur Corporate Communication/  
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](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur [www.kbc.com](http://www.kbc.com)  
Suivez-nous sur [www.twitter.com/kbc\\_group](https://www.twitter.com/kbc_group)  
Restez au courant de nos solutions innovantes  
Vérifiez l'authenticité de ce document ici.

---