

Brussel, 28 mei 2021, 13u CEST

Kate, jouw persoonlijke digitale assistent viert eerste 6 maanden.

De particuliere KBC-klant kan sinds eind november 2020 standaard rekenen op zijn persoonlijke, volledig digitale assistent, Kate. Kate biedt binnen KBC Mobile proactief, op het juiste moment, gepersonaliseerde en relevante oplossingen voor de klanten die dat wensen.

Johan Thijs, CEO KBC Groep en Erik Luts, Chief Innovation Officer KBC Groep lichtten vandaag tijdens een digitale persbabbel toe hoe de eerste 6 maanden van Kate verliepen, hoe de KBC-klanten de unieke innovatie omarmen en schetsten wat de komende maanden op stapel staat.

- Bijna 1 op 2 van de 1.6 miljoen KBC Mobile-klanten staan open voor Kate :
 - Bijna 781.000¹ (unieke) klanten hebben minstens 1x Kate aangeklikt/gebruikt.
 - Dat leidde tot ongeveer 2.357.500 conversaties tot op heden.
 - 30% van de conversaties (703.000) leidde effectief tot verdere acties.
 - Vele klanten gebruiken Kate inmiddels ook om rechtstreeks contact met maken met KBC Live.
- Kate is ondertussen vrij intelligent en begrijpt nu al 90% van de vragen maar kan die niet altijd zelf aan een oplossing linken. Die ontbrekende stap gaat KBC de komende maanden verder uitwerken.
- In 12% schakelt Kate de klant tijdens de conversatie effectief door naar een KBC Live medewerker.
- Een team van medewerkers doorloopt elke dag de vragen die Kate niet kon oplossen en stuurt actief bij.
- Iedereen die Kate voor het eerst opstart, kan de optie 'advanced Kate' kiezen. Die geeft toegang tot proactieve persoonlijke oplossingen die geld en tijd te besparen (bv. minder betalen voor energie, een bericht krijgen i.v.m. mogelijke stormschade, ...).
- Nog voor de marketingcampagne hebben 41.850 klanten toestemming gegeven voor 'advanced Kate'. Sinds de marketingcampagne van begin mei 2021 is het percentage klanten dat ingaat op de uitnodiging gestegen naar ongeveer 60%.
- Deze klanten ontvingen 27.800 proactieve berichten waarbij 24% ook effectief inging op dit voorstel.

¹ De cijfers in dit persbericht zijn per einde april 2021, zo niet Q1 2021.

Johan Thijs, CEO KBC Groep blikt tevreden terug op die eerste 6 maanden van Kate : *“KBC Mobile heeft 10 jaar nodig gehad om de beste app te worden met 1.6 miljoen gebruikers. Kate is amper 6 maanden oud. Bij de geboorte van Kate vorig jaar hebben we gezegd dat je Kate pas na 2 jaar echt mag beoordelen. Maar we stellen vast dat Kate razendsnel groeit. Kate bouwt verder op de vragen die klanten voorleggen. Dat gaat een beetje aarzelend, maar elke dag wint het algoritme aan kracht. We bouwen verder om Kate te laten groeien. We zijn klaar om Kate te laten deel uitmaken van de dagelijkse activiteiten van onze klanten : elk kwartaal meer concrete cases (gemiddeld 2 per maand) die een antwoord bieden op de belangrijkste klantenvragen. Zo wordt Kate op termijn a.h.w. een KBC-medewerker in je broekzak die oplossingen biedt los van KBC Live. In de nabije toekomst zal Kate de financiële behoeften van de klanten mee aansturen. Ons doel is dat Kate meer en meer vragen van klanten autonoom kan afhandelen, in een oogwenk en zonder menselijke tussenkomst. Onze kantoren blijven een belangrijke rol spelen in gevallen waar advies noodzakelijk is, en uiteraard voor alle klanten die liever met een medewerker spreken. Geef Kate dus nog wat tijd om uit te groeien tot het brein in het hart van onze digital first, data-gedreven organisatie.”*

Erik Luts, Chief Innovation Officer KBC Groep vult aan : *“Vandaag antwoordt Kate al in het Nederlands en Frans. Vanaf eind juni spreekt Kate ook Vlaams en Tsjechisch. In de komende maanden gaat Kate niet alleen particulieren steeds beter ondersteunen maar gaandeweg ook ondernemers (zelfstandigen en KMO’s) en CEO’s van grote bedrijven verder helpen. Kate zal ook onze KBC-medewerkers in hun contacten met klanten assisteren waar mogelijk. Kate is sinds november 2020 actief in België en Tsjechië. Later dit jaar maken ook onze klanten in Bulgarije met haar kennis en volgend jaar zet Kate de eerste stappen in de andere KBC-kernmarkten.*

Kate zal verder groeien van “een vraag begrijpen ” naar “omzetten in concrete actie” om uiteindelijk de financiële behoeften van klanten steeds meer en proactiever te gaan invullen. Kate helpt je proactief als je je PIN verkeerd hebt ingegeven. Zo ben je ook meteen op de hoogte als er vermoeden is van kaartfraude. Kate helpt je bij het managen van je dienstencheques wanneer je deze in KBC Mobile hebt gekoppeld en herinnert je tijdig om er bij te bestellen. Kate stelt voor een garantiedocument te bewaren in de digitale KBC kluis wanneer je een elektronica-aankoop hebt gedaan. Zo hoef je nooit meer te zoeken naar een garantiebewijs. Kate optimaliseert voor zelfstandigen jaarlijks het VAPZ (voorafbetaling pensioen zelfstandigen). En zo kan ik nog even doorgaan. Kate zal op termijn nog veel meer behoeften gaan invullen en onze klanten ontzorgen. Wil je weten wat Kate nog allemaal van plan is ? Volg Kate dan gewoon op LinkedIn.“

Kate, de logische volgende stap in digitale klantenbeleving

KBC Mobile is de voorbije 10 jaar uitgegroeid tot een “open bank- en verzekeringsplatform”, dé referentie in mobiel bankieren en werd al meermaals bekroond.

De klant krijgt naast de traditionele bankverzekeringsoпlossingen (kredieten, verzekeringen, beleggingen, betaalverkeer) ook steeds vaker minder traditionele - maar frequent gebruikte - niet-financiële oplossingen aangeboden die tijd en geld laten besparen (of zelfs verdienen) en het leven aangenamer maken. Steeds meer klanten maken hier actief gebruik van.

Zo werden – onder andere - in de eerste vier maanden van dit jaar niet minder dan 271.000 parkeersessies geregistreerd met parkeerapp 4411, 255.000 tickets verkocht voor het openbaar vervoer (De Lijn, NMBS, MIVB), 173.500 saldoconsultaties uitgevoerd van de Monizze-cheques, 55.000 keer Sodexo-cheques aangekocht en 35.000 accounts gekoppeld aan de KBC digitale kluis.

KBC betaalde in totaal ook zo'n 402.000 EUR uit voor geactiveerde cashbacks in het kader van het deals-programma.

Binnenkort zullen zowel KBC-klanten als niet-klanten vanuit KBC Mobile snel, veilig en makkelijk toegang krijgen tot het Helena-platform, een beveiligd uitwisselingsplatform voor medische gegevens tussen patiënten en zorgverleners. Op het platform kunnen ze hun **medisch dossier en documenten (voorschriften, vaccinaties inclusief Covid-19 vaccinaties, testresultaten en binnenkort ook het coronacertificaat) raadplegen** dankzij een browserlink vanuit KBC Mobile en met de authenticatiemogelijkheden van de overheid (voor KBC Mobile is dat Itsme)

De klantenverwachtingen zijn de laatste jaren echter ontzettend geëvolueerd: snelle, eenvoudige, proactieve en persoonlijke diensten en producten zijn de standaard geworden - ook in de financiële wereld. Technologie maakt dat steeds meer mogelijk. In het licht van die snel wijzigende verwachtingen van klanten heeft KBC Groep eind vorig jaar zijn strategie voor de komende jaren vastgelegd. Met de ondersteuning van Artificiële intelligentie en data-analyse kan KBC oplossings-gedreven werken om op die manier zijn klanten proactief te ontzorgen. De klant die dat wenst, kan sinds november 2020 standaard rekenen op zijn persoonlijke, volledig digitale assistent, Kate. Kate biedt binnen KBC Mobile proactief, op het juiste moment, gepersonaliseerde en relevante oplossingen.

Kate werkt op basis van Artificiële Intelligentie en wordt daardoor gaandeweg accurater en bezorgt de klant een almaar betere klantenbeleving, om het even waar en wanneer de klant daar nood aan heeft.

Kate biedt de klant een ongeëvenaard gebruiksgemak door een aantal dagelijkse beslommeringen te vereenvoudigen en naadloos te integreren in KBC Mobile. De klant bespaart daardoor tijd én geld.

De klant kan Kate vragen stellen over zijn financiële basistransacties (geld overschrijven, schadeaanfite, ...). Daarnaast krijgt hij ook in zijn mobile app regelmatig voorstellen. Daardoor kan hij maximaal ontzorgd worden. Het staat de klant helemaal vrij om daar al dan niet op in te gaan.

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
Tel. 02 429 32 88 Pieter Kussé
E-mail: 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](#)
Ga de echtheid van dit document [hier](#) na