



# Communiqué de presse

Bruxelles, 23 septembre 2021 - 07 heures CEST

## **KBC Mobile est élue meilleure app bancaire mobile au monde par le bureau d'études international indépendant Sia Partners.**

**10 ans exactement après son lancement, KBC Mobile prend la tête du classement mondial.**

Dans une étude comparative<sup>1</sup>, le bureau d'études international indépendant Sia Partners a élu KBC Mobile meilleure app bancaire mobile au monde.

Ces dernières années, KBC Mobile figurait déjà parmi les premiers du classement de l'enquête annuelle de Sia, mais cette année, elle est passée en tête. Ce couronnement est d'autant plus important pour KBC que Sia a systématiquement élargi son champ d'analyse ces dernières années. Pour l'édition actuelle, Sia a examiné pas moins de 135 banques de 17 pays du monde entier. L'étude fournit par conséquent un excellent aperçu du marché actuel de la banque mobile et de ses tendances.

Dans son analyse de KBC Mobile, Sia souligne entre autres le nombre particulièrement élevé de services de tiers supplémentaires, les outils de simulation, le règlement en ligne intégral de nombreuses transactions, l'expérience utilisateur excellente et sans faille, la connectivité (wearables, itsme, retraits d'argent aux guichets automatiques, etc.), les possibilités d'interaction avec les autres canaux de distribution physiques et digitaux de KBC et le rôle central de Kate, l'assistant personnel numérique de KBC.

La conclusion de Sia à propos de KBC Mobile est éloquent: *'KBC Mobile est une app bancaire parfaite et efficace pour les besoins quotidiens, et l'une des plus innovantes, avec plusieurs extras intéressants. L'app surprend les clients par son large éventail de fonctionnalités et l'assistance virtuelle de Kate.'*

Le rapport de Sia n'est par ailleurs pas le seul à considérer KBC comme la référence en matière de digitalisation. Ainsi, dans un rapport récent<sup>2</sup>, Deloitte a placé Kate en tête d'une analyse des assistants digitaux et la semaine dernière, le magazine TechPulse a désigné Kate *Best Customer Case 2021*.

Johan Thijs, CEO de KBC Groupe, voit dans cette première place la récompense du travail intense de ces dernières années: *'Cette première place mondiale de KBC Mobile dans le classement de Sia est la reconnaissance éclatante de 10 ans d'innovation, de développement et surtout d'écoute de nos clients par l'ensemble de nos collaborateurs. À mes yeux, cette récompense s'applique en outre non seulement à la Belgique, mais aussi aux applications mobiles que nous proposons à nos clients sur tous nos marchés stratégiques. Notre culture d'entreprise Pearl+ est une source d'inspiration mutuelle permanente nous permettant dans tous les pays du groupe KBC de lancer, réaliser et adopter de nouvelles idées répondant parfaitement aux attentes des clients locaux. L'approche Digital First au cœur de notre stratégie que nous avons présentée il y a un an porte clairement ses fruits et démontre la puissance d'innovation sur laquelle peut s'appuyer notre groupe.'*

<sup>1</sup> Sia Partners Mobile Banking Benchmark: a study on the present state of mobile banking in the world – September 2021

<sup>2</sup> Unlocking the Value of Digital Assistants – Deloitte, 2021

## La méthodologie de Sia est transparente, cohérente et univoque

Les acteurs nouveaux et alternatifs du marché revendiquent de plus en plus leur place parmi les prestataires de services financiers traditionnels, tandis que la concurrence, renforcée par des tendances innovantes et disruptives telles que les cryptomonnaies, l'intelligence artificielle, l'analyse des données et les exigences en matière de durabilité, devient de plus en plus féroce. Sur la base de ces constatations, Sia Partners a étudié la capacité de réponse des institutions financières à ces défis par la banque mobile.

Le score final que Sia Partners attribue à une app bancaire mobile est le résultat des scores partiels en termes de fonctionnalités proposées dans l'application, de l'expérience utilisateur et des scores obtenus dans les app stores. L'enquête a mesuré au total plus de 85 critères différents dans 13 catégories.

Sia Partners conclut que les banques européennes donnent le ton dans le domaine de la digitalité grâce à leurs services innovants et à leur offre end-to-end exhaustive. L'esprit de compétition manifeste qui règne parmi les principaux acteurs du numérique en Belgique les incite en outre à placer la barre toujours plus haut, ce qui se traduit par des positions en tête très marquées dans le classement mondial de Sia.

## Le couronnement de 10 ans de KBC Mobile

Le [19 septembre 2011](#), KBC lançait sa première application bancaire mobile. Exactement 10 ans plus tard, l'app KBC Mobile est au cœur de l'approche client de KBC et est devenue la référence sur le marché. Le fait que Sia Partners décerne à ce moment précis à KBC le titre de *leader digital* dans le cadre d'une enquête menée à l'échelle mondiale auprès de 135 pairs du secteur confère un rayonnement supplémentaire à cet anniversaire.

KBC Mobile a considérablement évolué ces 10 dernières années : d'une application simple pour les transactions de base et les consultations de comptes, elle est devenue un écosystème à part entière, centré sur le client, répondant proactivement à la multiplication grandissante des besoins des clients. Ces besoins concernent non seulement la banque, l'assurance et les investissements, mais aussi la mobilité, les loisirs, la santé, etc.

Kate, l'assistant personnel digital de KBC, y joue déjà un rôle important et, soutenu par l'intelligence artificielle et l'analyse des données, Kate jouera dans les mois et les années à venir un rôle encore plus central dans l'interaction avec le client.

## Quelques chiffres récents de l'utilisation de KBC Mobile

- 1,6 million de clients belges utilisent activement KBC Mobile, avec plus de 50 millions de connexions par mois.
- KBC Mobile obtient de ses utilisateurs un excellent score NPS de 63,3 (septembre 2021).
- Fin août 2021, KBC comptait près de 640 000 utilisateurs uniques de services de tiers dans KBC Mobile, soit une multiplication par trois par rapport à l'ensemble de l'année 2019. Le nombre de transactions avec des tiers depuis le début de l'année dépasse déjà les 2 millions, soit plus que sur l'ensemble de l'année 2019.
- Au cours des 8 derniers mois, KBC a enregistré 4 millions de conversations de clients avec Kate. 1,3 million de ces conversations ont débouché sur des transactions de toutes sortes (services bancaires et d'assurance).
- Vous souhaitez plus d'info sur KBC Mobile? Cliquez [ici](#).

**KBC Groupe NV**  
Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles  
Viviane Huybrecht  
Directrice 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  
Tél. 02 429 85 44 Sofie Spiessens  
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 toutes les solutions innovantes