



Brussel, 23 september 2021 – 07u00 CEST

KBC Mobile door onafhankelijk internationaal onderzoeksbureau Sia Partners uitgeroepen tot beste mobile banking app wereldwijd.

KBC Mobile wereldtop exact 10 jaar na lancering.

Het onafhankelijke internationale onderzoeksbureau Sia Partners heeft in een vergelijkende studie¹ KBC Mobile uitgeroepen tot de beste mobile banking app wereldwijd.

KBC hoorde in de voorbije jaren ook al tot de koplopers in het jaarlijkse Sia-onderzoek maar stootte dit jaar door naar de koppositie. Deze bekroning is voor KBC des te belangrijker omdat Sia haar onderzoeksdomein in de voorbije jaren systematisch uitbreidde. Voor de huidige editie onderzocht Sia niet minder dan 135 banken uit 17 landen wereldwijd. Daardoor geeft het onderzoek een uitstekend beeld van de huidige mobile-bankingmarkt en de trends die zich aftekenen.

Sia wijst in haar analyse van KBC Mobile onder andere op het opvallend groot aantal extra 3rd-partydiensten, de simulatietools, de volledige online-afwikkeling van heel wat transacties, de uitstekende en probleemloze gebruikerservaring, de connectiviteit (bv. wearables, itsme, geldafhalingen aan de ATM,...), de interactiemogelijkheden met de andere fysieke en digitale distributiekanaalen van KBC en de centrale rol van Kate - de digitale persoonlijke assistent van KBC.

De conclusie van Sia over KBC Mobile is alvast duidelijk: *“KBC Mobile is een perfecte 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 Sia-rapport is overigens niet het enige dat KBC als de referentie inzake digitaliteit beschouwt. Zo zette Deloitte in een recent rapport² Kate bovenaan in een analyse van digitale assistenten, en riep het magazine TechPulse vorige week Kate uit tot *Best Customer Case 2021*.

Johan Thijs, CEO KBC Groep ziet deze topranking als een bekroning van het harde werk van de voorbije jaren: *“Deze wereldwijde toppositie van KBC Mobile in de Sia-ranking is een duidelijke erkenning van 10 jaar innoveren, ontwikkelen en vooral luisteren naar onze klanten door al onze medewerkers. Deze bekroning geldt bovendien in mijn ogen niet enkel voor België, maar evenzeer voor de mobile apps die we onze klanten in àl onze kernmarkten aanbieden. Dankzij onze Pearl+ -bedrijfscultuur kunnen we doorheen alle landen van de KBC-groep elkaar voortdurend inspireren om nieuwe ideeën te lanceren, te realiseren en over te nemen zodat ze een ‘perfect fit’ vormen met de verwachtingen van de lokale klant. De Digital First-aanpak die we een jaar geleden naar voren schoven als kern van onze strategie, werpt hier duidelijk zijn vruchten af en toont de innovatiekracht waarop we als groep kunnen bouwen.”*

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

² Unlocking the Value of Digital Assistants – Deloitte, 2021

Transparante, onderbouwde en eenduidige Sia-methodiek

Nieuwe en alternatieve marktspelers eisen steeds meer hun plaats op tussen de traditionele financiële dienstverleners, terwijl de concurrentie - versterkt door innovatieve en disruptieve trends zoals cryptomunten, artificiële intelligentie, data-analyse en duurzaamheidseisen - almaar scherper wordt. Vanuit die vaststellingen onderzocht Sia Partners in welke mate de financiële instellingen met mobiel bankieren een antwoord kunnen bieden op deze uitdagingen.

De eindscore die Sia Partners aan een mobile banking app toekent, is het resultaat van de deelscores op het vlak van geboden functionaliteiten in de app, de gebruikerservaring en de scores in de app-stores. Het onderzoek meet in totaal meer dan 85 verschillende criteria in 13 categorieën.

Sia Partners besluit dat de Europese banken vooroplopen op het vlak van digitaliteit door hun innovatieve diensten en het complete end-to-end aanbod. De duidelijke competitiegeest tussen de Belgische digitale topspelers stimuleert hen bovendien om de lat steeds hoger te leggen en resulteert in afgetekende topposities in de wereldwijde Sia-ranking.

Bekroning voor 10 jaar KBC Mobile

Op [19 september 2011](#) lanceerde KBC zijn eerste mobiele banktoepassing. Exact 10 jaar later staat KBC Mobile centraal in de klantenbenadering van KBC en is het uitgegroeid tot dé referentie in de markt. Dat Sia Partners uitgerekend nu KBC als digital leader bekroont in een wereldwijd gevoerd onderzoek bij 135 sectorgenoten, geeft deze verjaardag nog meer uitstraling.

De voorbije 10 jaar 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 enz.

Kate, de digitale persoonlijke assistent van KBC, neemt daar vandaag al een belangrijke plaats in en zal in de komende maanden en jaren een nog centralere rol vervullen in de interactie met de klant, daarbij ondersteund door artificiële intelligentie en data-analyse.

Een paar recente gebruikscijfers van KBC Mobile

- 1,6 miljoen Belgische klanten maken actief gebruik van KBC Mobile, met meer dan 50 miljoen log-ons per maand.
- KBC Mobile krijgt van zijn gebruikers een uitstekende NPS-score van 63,3 (september 2021).
- Eind augustus 2021 telde KBC bijna 640.000 unieke gebruikers van 3rd-partydiensten in KBC Mobile, een verdrievoudiging t.o.v. gans 2019. Het aantal 3rd-partytransacties sinds het begin van het jaar overschrijdt nu al ruim de 2 miljoen of meer dan over gans 2019.
- De voorbije 8 maanden registreerde KBC 4 miljoen klantenconversaties met Kate. 1,3 miljoen van deze conversaties leidden tot transacties allerhande (bancaire en verzekeringsdienstverlening).
- Meer weten over KBC Mobile? Klik [hier](#).

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
Tel. 02 429 85 44 Sofie Spiessens
E-mail: pressofficekbc@kbc.be

KBC-persberichten zijn beschikbaar op
www.kbc.com
Volg ons op [www.twitter.com/kbc_group](https://twitter.com/kbc_group)
Blijf op de hoogte van [alle innovatieve oplossingen](#)