



Communiqué de presse

Bruxelles, le 13 octobre 2022 - 07 heures CEST

KBC Mobile est à nouveau élue meilleure app bancaire mobile de Belgique par le bureau d'études international indépendant Sia Partners.

KBC Mobile figure également dans le top 3 mondial.

Le bureau d'études international indépendant Sia Partners a désigné une nouvelle fois KBC Mobile comme meilleure app mobile banking & insurance de Belgique dans son enquête 2022 *Mobile Banking Benchmark: a worldwide study on the present state of mobile banking*. KBC Mobile a encore renforcé sa position de leader par rapport à l'an dernier. Au niveau mondial, KBC complète le trio de tête. Sia Partners confirme que l'Europe est la région la plus compétitive en matière de services bancaires mobiles.

Sia Partners a interrogé pas moins de 151 banques dans 22 pays, ce qui permet à l'enquête de donner une image représentative et actualisée du marché Mobile Banking. Ces dernières années, KBC avait déjà été récompensée à plusieurs reprises dans le cadre de l'enquête annuelle de Sia Partners. En couronnement, KBC Mobile avait été élue *Meilleure app bancaire mobile au monde* en 2021. Cette année, l'enquête accordait une importance moindre aux assurances (domaine où KBC Mobile obtient un très bon score); de ce fait, KBC Mobile se retrouve en 3ème position.

Pour désigner le gagnant, Sia Partners s'est basé sur trois critères majeurs: les fonctionnalités de l'application, sa convivialité ("User Experience") et son score dans les app stores. La conclusion de Sia Partners sur l'app bancaire KBC Mobile est sans équivoque: *"L'application KBC propose une offre complète qui va au-delà de la simple intégration des produits et services nécessaires (Open & Beyond Banking). Investissement de votre petite monnaie, demande d'un prêt rénovation/énergie, règlement entièrement automatisé des sinistres d'accidents de voiture et partage des dépenses de groupe: toutes ces opérations se font en un rien de temps et de manière très conviviale."* Sia Partners fait aussi explicitement référence à Kate, l'assistant digital personnel unique, qui aide les clients à économiser de l'argent et du temps.

Karin Van Hoecke, directrice Digital Transformation & Data chez KBC Belgique, voit dans ce classement de tête durable l'aboutissement du travail acharné de ces dernières années: « *Le fait qu'avec KBC Mobile nous réaffirmions et renforçons notre position de leader digital en Belgique dans le classement Sia Partners n'est pas seulement une reconnaissance de la qualité de notre service, mais aussi le signe que nous restons engagés dans l'innovation et dans notre volonté de décharger les clients. Notre support utilisateur étendu, nos multiples solutions de paiement et notre gamme la plus avancée de services de tiers, qui déchargent les clients et les aident à économiser du temps et de l'argent, sont cités à juste titre par Sia Partners comme les points uniques*

de KBC Mobile. Avec nos applications digitales et avec Kate, nous faisons en sorte que les clients gagnent du temps et de l'argent. Actuellement, plus de 1,9 million de clients font déjà une utilisation active et quotidienne de KBC Mobile: ce constat ne peut que nous encourager à leur offrir un service toujours meilleur. Nous remercions tous nos clients pour leur confiance. Même si vous n'êtes pas encore client chez KBC, vous pouvez utiliser l'application KBC Mobile sans avoir besoin de disposer d'un produit bancaire ou d'assurances KBC. ».

La méthodologie de Sia Partners est transparente, cohérente et univoque

La digitalisation des services financiers se poursuit partout à un rythme rapide, sous l'effet de multiples facteurs: émergence de nouvelles technologies, attentes accrues des clients, nouveaux acteurs, monnaies digitales, évolution de la réglementation... Bitcoin, ESG, néobanques, Open Data et crypto sont quelques-unes des tendances qui viennent secouer le marché bancaire traditionnel. 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 (UX) et des scores obtenus dans les app stores. L'enquête a mesuré au total plus de 85 critères différents dans 13 catégories. Les principales fonctionnalités du *customer journey* sont évaluées, notamment l'ouverture d'un compte, les opérations bancaires quotidiennes, la souscription d'un nouveau produit ou service, les investissements et la clôture d'un compte.

Sia Partners arrive une nouvelle fois à la conclusion que les banques européennes sont les plus compétitives en matière de services bancaires mobiles. Elles sont les précurseurs de la digitalisation grâce à leurs services innovants et leur offre complète *end-to-end*.

Quelques chiffres récents sur l'utilisation de KBC Mobile

- 1,9 million de clients belges utilisent activement KBC Mobile, avec plus de 3 millions de contacts clients par jour ouvrable.
- KBC compte près d'un million d'utilisateurs uniques de services de tiers dans KBC Mobile.
- Au cours des huit derniers mois, KBC a enregistré 6,2 millions de conversations de clients avec Kate, dont 2,6 millions ont débouché sur des transactions (services bancaires et d'assurance).
- Le millionième utilisateur de Kate a été mis à l'honneur récemment.
- Vous voulez en savoir plus sur les innombrables possibilités de KBC Mobile ou sur la façon dont les clients peuvent économiser de l'argent et du temps? Cliquez [ici](#).

KBC Groupe SA
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
pressofficekbc@kbc.be

Les communiqués de presse KBC sont disponibles sur www.kbc.com.
Suivez-nous sur www.twitter.com/kbc_group
Restez au courant de toutes les [solutions innovantes](#)
