



Brussel, 13 oktober 2022 - 07u00 CEST

KBC Mobile nogmaals tot beste mobile banking app in België bekroond door onafhankelijk internationaal onderzoeksbureau Sia Partners.

KBC Mobile ook wereldwijd in de top 3.

Het onafhankelijke internationale onderzoeksbureau Sia Partners heeft in zijn “2022 Mobile Banking Benchmark : a worldwide study on the present state of mobile banking” KBC Mobile opnieuw uitgeroepen tot de beste mobile banking & insurance app in België. KBC Mobile versterkte nog zijn leiderspositie t.o.v. vorig jaar. Wereldwijd vervolledigt KBC de top 3. Sia Partners komt ook tot de vaststelling dat Europa opnieuw de meest concurrentiële regio inzake mobiel bankieren is.

Sia Partners onderzocht niet minder dan 151 banken uit 22 landen, waardoor het onderzoek een representatief beeld geeft van de huidige mobile-bankingmarkt. KBC viel de voorbije jaren al in de prijzen bij het jaarlijkse Sia Partners-onderzoek met de ultieme bekroning tot ‘Beste mobile banking app ter wereld’ in 2021. Dit jaar daalde in de studie het belang van verzekeringen (waarop KBC Mobile heel goed scoort), waardoor KBC Mobile als 3^e eindigde.

Om tot een winnaar te komen baseerde Sia Partners zich op drie grote criteria: de functionaliteiten van de app, het gebruiksgemak (‘User Experience’) en de score in de app stores. De conclusie van Sia Partners over de KBC Mobile banking app is duidelijk: *“De KBC-toepassing biedt een compleet aanbod dat verder gaat dan enkel het integreren van de noodzakelijke producten en diensten (Open & Beyond Banking). Beleggen met je wisselgeld, het aanvragen van een renovatie-/energielening, volautomatische schaderegeling bij auto-ongeval en zelfs groepsuitgaven delen, kunnen in een mum van tijd en op een heel gebruiksvriendelijke manier worden uitgevoerd”*. Sia Partners verwijst ook expliciet naar Kate, de unieke persoonlijke digitale assistent, die de klanten helpt geld en tijd te besparen.

Karin Van Hoecke, directeur Digital Transformation & Data bij KBC België ziet deze volgehouden topranking als een bekroning van het harde werk van de voorbije jaren: *“Dat we met KBC Mobile onze digitale leiderspositie in België opnieuw bevestigen en versterken in de Sia Partners-ranking, is niet alleen een erkenning van onze kwalitatieve dienstverlening, maar ook een teken dat we blijven inzetten op innovatie en het verder ontzorgen van onze klanten. Onze uitgebreide gebruikersondersteuning, meerdere betaaloplossingen en meest geavanceerde aanbod aan extra bancaire diensten die de klant ontzorgen en helpen om tijd en geld te besparen, worden terecht door Sia Partners genoemd als de unieke punten van KBC Mobile. Met onze digitale apps en Kate zorgen we ervoor dat klanten tijd en geld besparen. Het feit dat*

vandaag al meer dan 1,9 miljoen Belgische klanten dagdagelijks en actief gebruik maken van KBC Mobile, zorgt ervoor dat we nog meer ons best blijven doen om hen nog betere dienstverlening te bieden. Wij danken al onze klanten voor dat vertrouwen. Ben je nog geen klant van KBC, dan kan je trouwens toch perfect gebruik maken van de KBC Mobile app, zonder dat je een bank- of verzekeringsproduct van KBC hoeft te hebben ”.

Transparante, onderbouwde en eenduidige Sia Partners-methodiek

De digitalisering van financiële diensten over de hele wereld verloopt in een snel tempo, gedreven door een groot aantal factoren: opkomst van nieuwe technologieën, hogere verwachtingen van klanten, nieuwe toetreders, digitale valuta, ontwikkelingen in de regelgeving, ... Bitcoin, ESG, Neobanken, Open Data & crypto zijn slechts enkele van die ontwrichtende trends binnen de traditionele bankmarkt. 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 (UX) en de scores in de app-stores. Het onderzoek meet in totaal meer dan 85 verschillende criteria in 13 categorieën. De belangrijkste functionaliteiten in de customer journey worden geëvalueerd o.a. openen van een rekening, dagelijks bankieren, intekenen op nieuw product of nieuwe dienst, beleggen, rekening afsluiten,

Sia Partners besluit dat de Europese banken opnieuw het meest concurrerend zijn in mobiel bankieren. Ze zijn voorlopers op het vlak van digitaliteit door hun innovatieve diensten en het complete end-to-end aanbod.

Een paar recente gebruikscijfers van KBC Mobile

- 1,9 miljoen Belgische klanten maken actief gebruik van KBC Mobile, met meer dan 3 miljoen contacten met klanten per werkdag.
- KBC telt bijna 1 miljoen unieke gebruikers van 3rd-partydiensten in KBC Mobile.
- De voorbije 8 maanden registreerde KBC 6,2 miljoen klantenconversaties met Kate. 2,6 miljoen van deze conversaties leidden tot transacties allerhande (bancaire en verzekeringsdienstverlening).
- Recent werd de miljoenste gebruiker van Kate in de bloemetjes gezet.
- Meer weten over de ontelbare mogelijkheden van KBC Mobile of hoe klanten geld en tijd kunnen besparen ? 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
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](#)