



Communiqué de presse

Bruxelles, le 24 octobre 2024, 8H00

SIA Partners désigne KBC Mobile meilleure application bancaire au monde

Dans une étude comparative¹ portant sur 140 banques dans 22 pays, le bureau d'études international indépendant Sia Partners a élu KBC Mobile meilleure app bancaire mobile au monde. Ces dernières années, KBC figurait déjà parmi les leaders absolus de l'enquête annuelle de Sia.

Sia Partners Global Mobile Banking Benchmark est l'étude la plus complète et la plus approfondie des applications bancaires sur le marché. Elle analyse de manière exhaustive le paysage international des services bancaires mobiles.

KBC Mobile doit sa position de leader absolu

- à sa vaste gamme de produits et services bancaires et d'assurance. Celle-ci comporte des solutions tant traditionnelles qu'innovantes, comme par exemple les possibilités proposées en matière de mobilité (partagée), de logement et d'énergie.
- à l'exhaustivité et à la richesse des services. Celles-ci résident entre autres dans la quantité d'informations disponibles dans KBC Mobile, l'aide et les conseils fournis par Kate, l'assistant numérique, et les facilités proposées dans l'application, telles que la demande et l'obtention d'un crédit, la déclaration de sinistres,...
- et enfin, à sa grande convivialité.

Sia a établi un classement basé sur 95 critères répartis dans trois domaines: les fonctionnalités, la convivialité et l'évaluation dans l'app store.

La conclusion de Sia sur KBC Mobile est d'ores et déjà évidente: *"KBC Mobile est une application bancaire extrêmement performante et efficace pour répondre aux besoins quotidiens et l'une des plus innovantes avec quelques petits plus intéressants. L'app surprend les clients par son large éventail de fonctionnalités et l'assistance virtuelle de Kate."*

Le rapport du jury mentionne spécifiquement ces points forts:

- Services bancaires quotidiens comprenant entre autres un processus performant pour devenir client et l'offre de divers systèmes de paiement tels que Payconiq et Wero
- Personal Finance Management, par exemple le suivi aisé des revenus et des dépenses ou le suivi des abonnements, Kate faisant ici aussi des suggestions personnalisées
- Les utilisateurs de l'application peuvent immédiatement poser de nombreuses questions à Kate, l'assistant numérique, qui les aide à résoudre leurs problèmes, en leur fournissant par exemple des informations détaillées et une carte de l'emplacement des agences et des distributeurs automatiques de billets.

Johan Thijs, CEO de KBC Groupe, voit en cette position de numéro un la récompense de nombreuses années de travail acharné et le fruit d'une solide culture d'entreprise. *"Si KBC Mobile occupe la plus haute marche du*

¹ Sia Partners Global Mobile Banking Benchmark 2024

classement mondial de Sia, c'est grâce à une décennie d'innovation, de croissance et surtout d'engagement envers nos clients, ainsi qu'aux efforts sans relâche de tant de membres de Team Blue. Pour moi, ce prix honore non seulement la Belgique, mais il couronne aussi les applications mobiles que nous proposons à nos clients dans tous nos marchés stratégiques. Notre culture d'entreprise Pearl+ sous-tend notre inspiration permanente pour de nouvelles idées, que nous mettons en œuvre, adaptions et adoptons dans l'ensemble du groupe KBC, indépendamment du lieu géographique où elles sont nées, afin qu'elles reflètent les attentes précises du client local. Je suis particulièrement heureux de la mention de Kate, notre assistant numérique personnel qui, au cœur de notre organisation menée sur les données, gère nos contacts physiques et numériques avec les clients. Kate enrichit nos services et nos conseils aux clients par des idées pertinentes et renforce l'efficacité et la pugnacité de nos collaborateurs en les déchargeant des questions simples. Notre stratégie "Digital First", qui constitue l'épine dorsale de notre stratégie depuis le début, a une fois de plus démontré sa valeur ajoutée et prouve la force d'innovation sur laquelle peut s'appuyer notre groupe."

Karin Van Hoecke, directrice Digital Transformation & Data KBC Belgique, ajoute: *"La reconnaissance par Sia Partners de KBC Mobile en tant que meilleure application au monde m'inspire une grande fierté. Quelle plus belle récompense pour l'engagement sans limite des équipes derrière KBC Mobile et de nos collègues du réseau, qui assistent et encouragent les clients à utiliser KBC Mobile! KBC Mobile est un pionnier des services de qualité, tant dans le domaine financier qu'au-delà, avec une gamme avancée de services supplémentaires. L'objectif de ces innovations est de faciliter la vie de nos clients, en leur faisant gagner du temps et de l'argent, et nos clients l'apprécient clairement. Le précieux feedback de nos 2,3 millions de clients et utilisateurs fait de KBC Mobile l'application la plus complète et la plus conviviale, application d'ailleurs aussi utilisée par plus de 150 000 non-clients."*

La méthodologie de Sia est transparente, cohérente et univoque

Sia Partners Global Mobile Banking Benchmark est l'étude la plus complète et la plus approfondie sur les applications bancaires du marché. Elle analyse de manière exhaustive le paysage international des services bancaires mobiles. Sa méthodologie objective vise à désigner les meilleures applications bancaires dans le monde. Les meilleures applications pour la banque de détail sont évaluées en fonction des fonctionnalités standard et avancées, de l'expérience utilisateur et des classements dans l'app store. L'étude identifie en outre les meilleures pratiques internationales, les points forts, les points faibles, les tendances, les attentes futures et le degré d'information des banques sur l'environnement numérique concurrentiel.

L'intelligence artificielle, l'ESG et l'accessibilité sont de puissantes forces disruptives sur le marché bancaire traditionnel. La numérisation des services bancaires dans le monde progresse rapidement, sous l'effet d'une multitude de facteurs: émergence de nouvelles technologies, attentes accrues des clients, nouveaux venus, monnaies numériques, évolution de la réglementation,... Sia Partners estime donc que les trois forces suivantes sont des changements importants qui vont remodeler l'avenir de la banque numérique: IA, ESG et accessibilité.

À propos de KBC Mobile et du rôle de Kate

Le [19 septembre 2011](#), KBC lançait sa première application bancaire mobile. KBC Mobile est aujourd'hui au cœur de l'approche client de KBC et l'application bancaire est devenue la référence sur le marché.

KBC Mobile a considérablement évolué ces dernières années: d'une simple application pour les transactions de base et la consultation des comptes, elle est devenue un écosystème à part entière, centré sur le client, répondant proactivement aux besoins sans cesse grandissants de celui-ci. Ces besoins concernent non seulement la banque, les assurances et les investissements, mais aussi la mobilité, les loisirs, la santé, le logement, l'énergie, etc.

Kate, l'assistant personnel numérique de KBC Mobile, qui y occupe déjà une place importante aujourd'hui, interagira de plus en plus avec les clients à l'avenir, avec le soutien de l'intelligence artificielle et de l'analyse des données.

Le rôle de Kate dans KBC Mobile:

- KBC enregistre actuellement 19 000 conversations par jour, soit 0,5 million par mois.

- Sur les 2,3 millions d'utilisateurs de KBC Mobile, plus de 2 millions ont déjà eu au moins une conversation avec Kate. Il s'agit ici d'une conversation entamée par le client, ne faisant donc pas suite à un message proactif de Kate.
- Kate répond à 2 questions sur 3 que le client lui pose, soit 300 000 par mois, de manière totalement autonome.
- Aujourd'hui, il existe déjà plus de 125 situations différentes dans lesquelles Kate fait de manière proactive des propositions personnalisées.

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 29 15 Ilse De Muyer
Tél.: 02 429 32 88 Pieter Kussé
Tél.: 02 429 85 44 Sofie Spiessens
Tél.: 02 429 29 49 Tomas Meyers
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](#)
