

## Kate: cinq ans, cinq grandes étapes

### Comment Kate facilite la vie de millions de clients

Il y a cinq ans, KBC donnait une puissante impulsion à l'innovation numérique en lançant Kate, son propre assistant digital. Ce qui était une idée inspirante en 2019 est devenu un pilier central au sein de KBC. Kate est aujourd'hui un partenaire de confiance indispensable pour des millions de clients, tant en Belgique qu'à l'étranger.

#### De l'idée à l'impact: 5 grandes étapes

##### 1. 2020-2021: Lancement de Kate et poursuite de l'extension des fonctionnalités

Johan Thijs a présenté Kate, l'assistant digital de KBC Mobile, en pleine pandémie de coronavirus, devant un auditoire vide, sans aucune interaction de son public. L'idée sur laquelle KBC travaillait depuis 2017 était audacieuse. L'ambition était d'aider les clients à gérer leurs affaires bancaires et d'assurance de manière simple et intuitive. Kate signifie KBC's Assistant To Ease your mind et résume en un mot la mission de l'assistant digital: décharger les clients et leur faciliter la vie, leur faire gagner du temps et de l'argent.

D'un simple chatbot, Kate a évolué en un assistant digital proactif<sup>1</sup> qui guide activement les clients. Kate peut par exemple détecter automatiquement les paiements doubles, envoyer des rappels aux clients lorsque leurs titres-services sont presque épuisés, vérifier si leur carte bancaire est déjà ouverte pour l'étranger lorsqu'ils partent en voyage, etc. Kate propose de manière proactive des suggestions personnalisées aux clients en Belgique dans plus de 140 situations.

##### 2. 2022: Kate aide également les membres du personnel: Kate4Commercial Employees et MyKate(HR)

Kate aide non seulement les clients, mais aussi les membres du personnel. Kate4Commercial Employees permet d'automatiser les tâches répétitives, telles que la création de rapports et la lecture de documents. L'objectif consiste à gagner du temps et à augmenter la force de frappe commerciale en générant, entre autres, des leads commerciaux. Au troisième trimestre 2025, 656 000 leads ont été utilisés par nos collaborateurs et 89 000 d'entre eux ont débouché sur des ventes. MyKate est quant à elle la plateforme digitale centrale sur laquelle les membres du personnel peuvent accéder rapidement aux services HR, IT et facilitaires pour y trouver facilement des réponses à leurs questions internes.

##### 3. 2023: introduction des Kate Coins

Avec les Kate Coins, KBC a lancé un programme d'avantages dans KBC Mobile. En effectuant des achats auprès de KBC ou de ses partenaires, les clients gagnent des Kate Coins<sup>2</sup>, qu'ils peuvent échanger contre un voucher, un cashback, des offres exclusives ou des événements. Le programme s'adapte au mode de vie et aux besoins du client. Nous visons des offres pertinentes, renforçant la relation client avec KBC.

<sup>1</sup> Si le client opte pour « Options supplémentaires pratiques »

<sup>2</sup> Le programme d'avantages Kate Coins est uniquement destiné aux clients KBC qui possèdent un compte à vue KBC et ont opté pour les offres commerciales "sur mesure" dans KBC Mobile.

#### 4. 2024 : Kate aussi pour les entreprises

Depuis 2024, Kate est également disponible dans le Business Dashboard pour les entreprises. Les clients Corporate bénéficient ainsi d'une assistance intelligente 24h/24 et 7j/7 pour les paiements, les rapports et les assurances, directement dans leur environnement numérique habituel.

#### 5. 2025: intégration de l'IA générative

Depuis octobre 2025, Kate fonctionne entièrement sur le Large Language Model de GPT-4.1. Cet upgrade était nécessaire car depuis la percée de ChatGPT, les clients se montraient plus critiques et attendaient davantage d'empathie et de précision. Grâce à cette intégration, Kate comprend et mémorise mieux les questions plus complexes et ses réponses ont gagné en empathie et en personnalisation. Kate ressemble moins à un robot qu'à un agent humain ce qui se traduit par une plus grande satisfaction des clients.

L'intégration de l'IA générative constitue une première étape dans l'évolution de Kate vers un assistant numérique personnel qui permet aux clients de gagner du temps et de l'argent.. KBC continue à développer Kate, en mettant l'accent sur l'innovation, la qualité, la confidentialité des données et la sécurité. De nouvelles possibilités, telles que l'IA agentique, sont à l'étude, mais Kate ne mettra jamais rien en œuvre sans l'accord explicite du client.

### Kate aujourd'hui: notre assistant digital en chiffres

- Kate propose ses services à **5,8 millions de clients digitaux** en Belgique, en République tchèque, en Hongrie, en Slovaquie et en Bulgarie.
- Aujourd'hui, Kate résout déjà **70% des questions des clients** de manière indépendante et nous pensons que ce pourcentage augmentera encore à l'avenir.
- **80 millions de conversations** ont déjà été démarrées avec Kate depuis son lancement.
- Impact opérationnel: Kate effectue le travail théorique de plus de **356 collaborateurs à temps plein**.
- Impact commercial: Kate contribue directement et indirectement à plus de **400 000 produits et services vendus sur une base annuelle**.

### Kate demain: l'assistant digital en tant que maillon central

Les ambitions pour Kate ne s'arrêtent pas là. KBC voit en Kate le maillon central de tous les développements de produits et de processus. Dans les années à venir, notre assistant digital développera une approche encore plus personnalisée et proactive en combinant les demandes des clients avec des données personnelles et en donnant des conseils sur des sujets plus larges, tels que le logement, la mobilité et l'énergie. Grâce à l'intégration de technologies d'IA avancées, Kate automatisera de plus en plus les tâches administratives et à forte intensité de connaissances, tant pour les clients que pour les membres du personnel et fera ainsi la différence en termes d'expérience client et d'efficacité. Toutes les innovations sont réalisées dans les cadres stricts de la réglementation et de la protection de la vie privée.

**Johan Thijs, CEO de KBC Groupe:** "Après avoir été une promesse il y a cinq ans, Kate est aujourd'hui une force indispensable au sein de KBC. Le fait que Kate résolve aujourd'hui de manière indépendante 70% des questions des clients et aide de manière proactive des millions de clients me rend particulièrement fier. Kate est la preuve que technologie et orientation client peuvent parfaitement aller de pair. Nous n'avons pas créé Kate pour faire des économies, mais pour aider nos clients mieux et plus vite. Kate permet à nos collaborateurs de se concentrer sur ce qui compte vraiment: les conseils personnalisés et les dossiers complexes. L'évolution de Kate montre comment l'innovation digitale renforce nos services, sans les remplacer."

**Erik Luts, Chief Innovation Officer KBC Groupe:** "Notre ambition est de faire de Kate un assistant digital qui ne se limite pas à aider les clients à effectuer leurs opérations bancaires, mais qui les guide aussi de manière proactive dans les moments importants de leur vie. À l'avenir, grâce à l'intelligence artificielle, Kate ne se contentera pas de répondre à des questions d'ordre général, mais offrira aussi des conseils personnalisés, par exemple sur les possibilités d'affectation de l'épargne ou sur les aspects à prendre en compte lors de l'achat d'un logement. Nous voulons que Kate alerte les clients sur les opportunités au moment opportun, les aide à prendre des décisions complexes et renforce ainsi leur bien-être financier. De bons conseils financiers dans un large contexte: tel est l'objectif que nous poursuivons avec Kate. Si nous y parvenons, nous resterons pertinents pour nos clients dans un monde qui évolue rapidement."

**KBC office de presse**

+32 475 78 08 66 / + 32 2 429 85 45 / +32 2 429 29 49 / +32 2 429 32 88

KBC Groupe SA – avenue du Port 2, 1080 Bruxelles

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur [www.kbc.com](http://www.kbc.com) ou peuvent être obtenus sur demande adressée par e-mail à [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be).