

Kate : vijf jaar, vijf mijlpalen

Hoe Kate het makkelijker maakt voor miljoenen klanten

Vijf jaar geleden gaf KBC een krachtige impuls aan digitale innovatie met de lancering van Kate, haar eigen digitale assistent. Wat begon als een inspirerend idee in 2019, groeide uit tot een centrale pijler binnen KBC. Intussen is Kate uitgegroeid tot een onmisbare en vertrouwde partner voor miljoenen klanten, zowel in België als internationaal.

Van idee tot impact: 5 mijlpalen

1. 2020-2021: Lancering van Kate en verdere uitbreiding van functionaliteiten

Johan Thijs introduceerde Kate als digitale assistent in KBC Mobile in volle corona-tijd, een leeg auditorium, zonder enige interactie van zijn publiek. Het was een “bold” idee waar KBC sinds 2017 op werkte. De ambitie: klanten op een eenvoudige, intuïtieve manier helpen bij hun bank- en verzekeringszaken. De naam ‘Kate’ staat voor “KBC’s Assistant To Ease your mind...”, wat meteen de missie van de digitale assistent samenvatte: klanten ontzorgen en hun leven makkelijker maken, tijd winnen en geld besparen.

Kate is geëvolueerd van een eenvoudige “chatbot” naar een proactieve digitale assistent¹ die klanten actief begeleidt. Voorbeelden zijn het automatisch detecteren van dubbele betalingen, het sturen van reminders wanneer je dienstencheques bijna op zijn, het controleren of je bankkaart al is opengesteld voor het buitenland wanneer je op reis vertrekt, ... Kate biedt in meer dan 140 situaties proactief gepersonaliseerde voorstellen aan klanten in België.

2. 2022: Kate ondersteunt ook medewerkers: Kate4Commercial Employees en MyKate(HR)

Niet alleen klanten, maar ook medewerkers worden geholpen door Kate. Met “Kate4Commercial Employees” worden repetitieve taken geautomatiseerd, zoals het maken van verslagen en het doorlezen van documenten. Het doel: tijdswinst en hogere commerciële slagkracht door o.a. het genereren van commerciële leads. In 3Q2025 werden 656 000 Kateleads opgepikt door onze medewerkers waarvan 89 000 tot sales hebben geleid. MyKate daarentegen is het centrale digitale platform waar medewerkers snel toegang krijgen tot HR-, IT- en facilitaire diensten, en eenvoudig antwoorden vinden op interne vragen.

¹ Indien de klant kiest voor “Extra gebruiksgemak”

3. 2023: Introductie van Kate Coins

Met Kate Coins lanceerde KBC een voordeelprogramma in KBC Mobile. Klanten verdienen Kate Coins² door aankopen te doen bij KBC of bij partners, en kunnen ze inruilen voor een voucher, een cashback, exclusieve deals of events. Het programma sluit aan bij de levensstijl en behoeften van de klant. We streven naar relevante aanbiedingen waardoor de klantenrelatie met KBC versterkt.

4. 2024: Kate ook voor Corporate klanten

Sinds 2024 is Kate ook beschikbaar in het Business Dashboard voor ondernemingen. Corporate klanten krijgen zo 24/7 slimme ondersteuning bij betalingen, rapporten en verzekeringen, rechtstreeks in hun vertrouwde digitale omgeving.

5. 2025: Integratie van generatieve AI

Sinds oktober 2025 draait Kate volledig op het Large Language Model van GPT-4.1. Deze upgrade was nodig omdat klanten na de doorbraak van ChatGPT kritischer werden en meer empathie en accuratesse verwachtten. Klanten stellen vandaag complexere en uitgebreidere vragen en verwachten antwoorden die specifiek op hun situatie zijn afgestemd. Dankzij deze integratie begrijpt en onthoudt Kate complexere vragen beter en reageert empathischer en persoonlijker dan voorheen. Kate voelt minder aan als een robot en meer als een menselijke agent. Dit resulteert in een grotere tevredenheid bij de klanten.

De integratie van generatieve AI is een eerste stap in de verdere evolutie van Kate naar een digitale, persoonlijke assistent die klanten tijd en geld bespaart. KBC blijft Kate verder ontwikkelen, met veel aandacht voor innovatie, kwaliteit, data privacy en veiligheid. Nieuwe mogelijkheden, zoals agentic AI, worden onderzocht, maar Kate zal nooit iets uitvoeren zonder expliciete goedkeuring van de klant.

Kate vandaag in cijfers

- Kate is actief bij **5,8 miljoen digitale klanten** in België, Tsjechië, Hongarije, Slowakije en Bulgarije
- Kate lost vandaag al **70% van klantvragen** zelfstandig op, en we verwachten dat dit percentage in de toekomst nog verder zal stijgen
- Er werden sinds de start reeds **80 miljoen conversaties** gestart met Kate
- Operationele impact: Kate doet het theoretisch werk van meer dan **356 voltijdse medewerkers**.
- Commerciële impact: Kate draagt direct en indirect bij aan meer dan **400.000 verkochte producten en diensten op jaarbasis**

² Kate Coins zijn exclusief voor klanten die een zichtrekening hebben bij KBC en die hebben gekozen voor commerciële aanbiedingen 'Op jouw maat' in KBC Mobile.

Kate morgen: de digitale assistent als centrale schakel

De ambities voor Kate reiken verder dan vandaag. KBC ziet Kate als een centrale schakel in alle product- en procesontwikkelingen. In de komende jaren zal Kate nog persoonlijker en proactiever worden, door klantenvragen te combineren met persoonlijke gegevens en advies te geven over bredere thema's zoals wonen, mobiliteit en energie. Dankzij de integratie van geavanceerde AI-technologieën zal Kate steeds meer administratieve en kennisintensieve taken automatiseren, zowel voor klanten als medewerkers, en zo het verschil maken in klantbeleving en efficiëntie. Alle innovaties gebeuren binnen de strikte kaders van privacy en regelgeving.

Johan Thijs, CEO KBC Groep: *"Vijf jaar geleden was Kate een belofte, vandaag is het een onmisbare kracht binnen KBC. Dat Kate nu zelfstandig 70% van de klantenvragen oplost en miljoenen klanten proactief helpt, maakt me bijzonder fier. Kate is hét bewijs dat technologie en klantgerichtheid perfect hand in hand kunnen gaan. We hebben Kate niet gebouwd om kosten te besparen, maar om onze klanten beter en sneller te helpen. Hierdoor kunnen onze medewerkers zich focussen op wat echt telt: persoonlijk advies en complexe dossiers. De evolutie van Kate toont hoe digitale innovatie onze dienstverlening versterkt, niet vervangt."*

Erik Luts, Chief Innovation Officer KBC Groep: *"Onze ambitie is dat Kate uitgroeit tot een digitale assistent die klanten niet alleen helpt bij hun bankzaken, maar hen ook proactief begeleidt in de belangrijke momenten van hun leven. Dankzij artificiële intelligentie zal Kate in de toekomst niet alleen antwoorden geven op algemene vragen, maar ook gepersonaliseerd advies bieden, bijvoorbeeld over wat een klant met zijn of haar spaargeld kan doen, of waar hij op moet letten bij de aankoop van een woning. We willen dat Kate klanten tijdig waarschuwt voor opportuniteiten, hen ondersteunt bij complexe beslissingen en zo hun financiële welzijn versterkt. Goed financieel advies in een brede context, dat is waar we met Kate naartoe willen. Als we daarin slagen, blijven we relevant voor onze klanten in een snel veranderende wereld."*

KBC persdienst

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

KBC Groep NV – Havenlaan 2, 1080 Brussels

KBC persberichten zijn beschikbaar op www.kbc.com of kunnen worden verkregen door een e-mail te sturen naar pressofficekbc@kbc.be