



Brussel, 28 september 2023 - 14u00 CEST

## **KBC Mobile<sup>1</sup> voor de derde keer op rij 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 “2023 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.

Volgens Sia partners onderscheiden digitale leiders zich van de concurrentie door een compleet end-to-end proces aanbod en vernieuwende diensten. Sia Partners stelt vast dat Europa opnieuw de meest concurrentiële regio inzake mobiel bankieren is.

Sia Partners onderzocht in haar zesde editie van Mobile Banking Benchmark, 148 banken uit 19 landen, het onderzoek geeft dan ook een representatief beeld van de huidige mobile-bankingmarkt.

In haar rangschikking baseert Sia Partners zich op drie 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: *“KBC Mobile biedt klanten een complete digitale en mobiele ervaring. De applicatie heeft een compleet aanbod, digitale End-2-End customer journeys en een heleboel handige functionaliteiten die onder meer dagelijks bankieren mogelijk maken. Het complete aanbod van dagelijks bankieren, beleggen, verzekeringen, kredieten, aangevuld met een uitgebreide gebruikersondersteuning, zowel via Kate, Livechat, bellen of kantoorbezoek worden door Sia aangehaald als unieke punten. Daarnaast scoorden ook de meerdere betalingsoplossingen en de ergonomie en het gebruiksgemak van de app. En niet te vergeten Kate als hoogwaardige chatbotassistent. Als kers op de taart heeft KBC Mobile volgens Sia wereldwijd het meest geavanceerde Open-Beyondbanking aanbod. Hierin zitten de Katedeals, het openbaar vervoeraanbod, wonen en energie, nieuws, telecom, betaaloplossingen en ga zo maar door. Dankzij de intuïtieve interface blijft de applicatie gebruiksvriendelijk en snel te navigeren - en presteert KBC Mobile beter dan andere banken.”*

<sup>1</sup> Waar we verder spreken over KBC, worden tevens KBC Brussels en CBC bedoeld.

## Een paar recente cijfers van KBC Mobile die de score van de Sia-awards verklaren

- 1,95 miljoen Belgische klanten bezitten KBC Mobile, met meer dan 3 miljoen contacten met klanten per werkdag.
- Het aantal verschillende extra diensten in Mobile is dermate divers dat ze onderverdeeld zijn in verschillende thema's zoals mobiliteit, wonen en energie, vrije tijd, betaaldiensten, telecom, administratie, voor je zaak, Cera en andere.
- De top 3 van gebruikte extra diensten zijn parkeren met 4411 (1 miljoen gebruikers in 2023), aankoop tickets NMBS (600.000) aankoop tickets van De Lijn (300.000).
- 1,8 miljoen (unieke) klanten hebben minstens 1 keer contact gehad met Kate.
- De KBC-app scoort 4,6/5 in de app store.

**David Moucheron, CEO divisie België van KBC** dankt deze volgehouden topranking aan de tomeloze inzet van het team achter KBC Mobile: *“Dat we volgens Sia Partners met KBC Mobile weer op de eerste plaats staan in België, bewijst dat KBC Mobile baanbrekend is voor kwalitatieve dienstverlening op zowel financieel vlak als daarbuiten met ons geavanceerde extra-diensten aanbod. De inzet op innovatie met als einddoel het verder ontzorgen van onze klanten, wordt zeker op prijs gesteld. Alle felicitaties komen toe aan het team achter KBC Mobile, aan de collega's in o.a. het netwerk die de klanten begeleiden bij en aanmoedigen om Mobile te gebruiken én niet te vergeten onze klanten en gebruikers van de app. Hun waardevolle feedback maakt KBC Mobile tot de meest complete, gebruiksvriendelijke app.*

*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 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 14 categorieën. De belangrijkste functionaliteiten in de klantenbeleving worden geëvalueerd o.a. openen van een rekening, dagelijks bankieren, intekenen op nieuw product of nieuwe dienst, beleggen, rekening afsluiten, betaalmethoden, CO2 inzichten, ....

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.