



Communiqué de presse

Bruxelles, 28 septembre 2023 - 14:00 CEST

KBC Mobile¹ est élue pour la troisième fois d'affilée meilleure app bancaire mobile de Belgique par le bureau d'études international indépendant Sia Partners

KBC Mobile se classe également dans le top 3 mondial

Le bureau d'études international indépendant Sia Partners a une nouvelle fois élu KBC Mobile meilleure app mobile de banque et d'assurances de Belgique dans son enquête 2023 *Mobile Banking Benchmark: a worldwide study on the present state of mobile banking*. KBC Mobile a encore renforcé sa position de leader par rapport à l'an dernier. KBC rejoint le top 3 mondial.

Selon les partenaires de Sia, les leaders numériques se distinguent de la concurrence par une offre end-to-end complète et des services innovants. Sia Partners constate que l'Europe est à nouveau la région la plus compétitive en matière de services bancaires mobiles.

Dans sa sixième édition de Mobile Banking Benchmark, Sia Partners a analysé 148 banques dans 19 pays. L'étude livre donc une image représentative du marché actuel de la banque mobile.

Sia Partners fonde son classement sur trois critères:

- les fonctionnalités de l'application,
- sa facilité d'utilisation ('User Experience') et
- son score dans les app stores.

La conclusion de Sia Partners à propos de l'app bancaire KBC Mobile est sans équivoque: *'KBC Mobile offre aux clients une expérience numérique et mobile complète. L'application propose une offre complète, des end-2-end customer journeys ainsi qu'une multitude de fonctionnalités pratiques, parmi lesquelles les services bancaires quotidiens. La gamme complète de services bancaires quotidiens, d'investissements, d'assurances et de crédits, complétée par un support utilisateurs étendu, assuré par Kate, par LiveChat, par téléphone ou en agence, sont cités par Sia comme des éléments uniques. En outre, les multiples solutions de paiement ainsi que l'ergonomie et la facilité d'utilisation de l'application ont également marqué des points. Sans oublier Kate, l'assistant chatbot de haute qualité. Cerise sur le gâteau, KBC Mobile possède selon Sia l'offre Open-Beyondbanking la plus avancée au monde. Celle-ci comprend les Kate Deals, l'offre de transport public, le logement et l'énergie, l'actualité, les télécoms, les solutions de paiement, etc. Grâce à son interface intuitive, l'application reste conviviale et la navigation y est rapide - et KBC Mobile surpasse les autres banques.'*

¹ Lorsqu'il est fait référence à KBC, il s'agit également de KBC Brussels et de CBC.

Quelques chiffres de KBC Mobile qui expliquent le score que Sia a attribué

- 1,95 million de clients belges possèdent KBC Mobile, avec plus de 3 millions de contacts clients par jour ouvrable.
- Le nombre de services supplémentaires offerts par Mobile est tellement varié qu'ils sont divisés en différents thèmes tels que la mobilité, la maison et l'énergie, les loisirs, les services de paiement, les télécommunications, l'administration, pour votre entreprise, Cera et d'autres encore.
- Les top 3 des services supplémentaires utilisés sont le parking avec 4411 (1 million d'utilisateurs en 2023), l'achat de tickets de la SNCB (600 000) et l'achat de tickets de De Lijn (300 000).
- 1,8 million de clients (uniques) ont interagi avec Kate au moins une fois.

David Moucheron, CEO division Belgique de KBC, attribue cette première place incontestée à l'engagement sans faille de l'équipe aux commandes de KBC Mobile: *'Cette nouvelle première place de KBC Mobile en Belgique que nous décerne Sia Partners prouve que KBC Mobile est un pionnier des services de qualité, tant dans le domaine financier qu'au-delà de celui-ci, grâce à notre offre avancée de services supplémentaires. Le choix de l'innovation, dans le but final de décharger davantage nos clients, est sans aucun doute apprécié. Nous adressons toutes nos félicitations à l'équipe KBC Mobile, aux collègues entre autres du réseau qui accompagnent et encouragent les clients à utiliser Mobile et, enfin, à nos clients et aux utilisateurs de l'application. Leur précieux feedback fait de KBC Mobile l'application la plus complète et la plus conviviale. Nous remercions tous nos clients pour leur confiance. Et si vous n'êtes pas encore un client de KBC, vous pouvez malgré tout utiliser l'application KBC Mobile sans devoir détenir un produit bancaire ou d'assurances KBC.'*

La méthodologie de Sia est transparente, cohérente et univoque

Le score final que Sia Partners attribue à une app bancaire mobile est le résultat des scores partiels en termes de fonctionnalités proposées dans l'application, de l'expérience utilisateur (UX) et des scores obtenus dans les app stores. L'enquête a mesuré au total plus de 85 critères différents dans 14 catégories. Les principales fonctionnalités de l'expérience client sont évaluées: ouverture d'un compte, opérations bancaires quotidiennes, souscription d'un nouveau produit ou service, investissements, clôture d'un compte, méthodes de paiement, informations CO₂, etc.

Sia Partners arrive une nouvelle fois à la conclusion que les banques européennes sont les plus compétitives en matière de services bancaires mobiles. Elles sont les précurseurs de la digitalisation grâce à leurs services innovants et à leur offre *end-to-end* complète.

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 29 49 Tomas Meyers
Tél.: 02 429 85 44 Sofie Spiessens
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](#)
