

## Communiqué de presse

---

Contact: Isabel Box  
Press & Communications  
Tél: + 32 2 302 25 51  
Mobile: + 32 485 31 79 63  
E-mail: [ibox@deloitte.com](mailto:ibox@deloitte.com)

---

### Les consommateurs Belges utilisent massivement leur smartphone pour leurs opérations bancaires

Plus de 80% des Belges effectuent leurs paiements sur leur smartphone

Bruxelles, le **xx** septembre 2018

**L'étude Deloitte "EMEA Digital Banking Maturity 2018" compare six banques belges à 238 banques et 10 start-ups fintech dans 38 pays afin de déterminer le positionnement des banques belges sur le plan des services numériques.**

- Une expérience moderne et intuitive pour l'utilisateur mobile est l'un des critères qui définissent les champions du numérique dans le domaine bancaire et qui les différencient des premiers adeptes et des partisans tardifs du numérique. Par rapport aux autres pays européens, les Belges préfèrent utiliser leur smartphone que se connecter à l'internet pour leurs opérations bancaires. **45% des Belges adoptent une attitude "mobile first"** pour leurs traites bancaires. Plus de **80% préfèrent effectuer des paiements sur leur smartphone** - ce qui représente l'un des plus hauts scores d'Europe, après les Pays-Bas et l'Espagne.
- **Les banques belges se concentrent sur l'usage convivial plutôt que sur les fonctionnalités.** Puisque les clients ne sont pas demandeur de plus de fonctions, les banques belges sont moins enclines à élargir la palette des services numériques proposés, par rapport à des pays comme la Pologne ou l'Espagne par exemple. Ce qui n'empêche pas leur offre d'être très bien accueillie, à terme.  
Les Belges sont peut-être plus lents au démarrage, mais ils vont plus loin. **En termes de maturité numérique globale, les banques belges se retrouvent donc à la traîne.**

#### Mobile first ! La préférence du consommateur belge pour les opérations bancaires

Par rapport aux consommateurs européens, les consommateurs belges préfèrent utiliser leur smartphone plutôt que les plateformes bancaires internet pour leurs opérations quotidiennes. 45% des Belges adoptent une attitude "mobile first" pour leurs traites bancaires.

De plus, plus de 80% préfèrent effectuer des paiements sur un smartphone, ce qui représente l'un des pourcentages les plus élevés d'Europe, après les Pays-Bas et l'Espagne.

“De toute évidence, les consommateurs belges sont de fervents adeptes du mobile banking. Plus encore que leurs voisins européens. Ils préfèrent effectuer leurs paiements sur un smartphone que sur un ordinateur. Et les chiffres sont là pour le prouver. En 2012, on comptait 360.000 abonnements au mobile banking. Six ans plus tard, ce chiffre a atteint 5,88 millions : ce qui représente une augmentation de 30%, soit 1,3 million d’abonnements en un an par rapport à 2016”, précise Karel Van Eetvelt, CEO de Febelfin, la fédération belge du secteur financier.

## **Les banques belges privilégient la convivialité par rapport à la richesse fonctionnelle**

Offrir un large assortiment de fonctions numériques au client constitue un autre critère permettant d’évaluer la maturité numérique. En termes de fonctionnalités offertes, comme l’ouverture d’un compte ou les opérations bancaires courantes, la Belgique est à la traîne car **le client belge a moins tendance à être parmi les premiers à adopter une nouvelle technologie**. Les banques belges se laissent devancer par des pays tels que la Pologne, l’Espagne ou encore la Suisse, qui figurent parmi les pionniers en la matière, ainsi que par des pays qui suivent de près les nouvelles tendances tels que la Finlande, la France et la Norvège.

Par contre, les banques belges occupent une meilleure position dans le classement en ce qui concerne l’expérience de l’utilisateur dans des domaines tels que la phone-banking,. Leur stratégie semble vouloir faire passer la convivialité avant la richesse fonctionnelle.

“Il existe souvent une interdépendance entre ces facteurs... mais pas toujours. Dans certains pays, la pression du marché pousse les banques à développer des capacités numériques plus vite que ce que le client attend. Ces banques ont investi dans leur compétitivité dans l’avenir, étant persuadées que les préférences du client finiront bien par évoluer”, explique Olivier de Groote, Financial Services Leader pour la région EMEA chez Deloitte.

## **Qu’est-ce un « champion du numérique » ?**

“Les champions du numérique sont des banques qui 1) proposent une large gamme de fonctions numériques à leurs clients, 2) répondent aux ou dépassent les préférences du client dans leur marché et 3) offrent une expérience moderne et intuitive à l’utilisateur mobile (UX). Ces banques occupent les premières places dans chacune de nos évaluations selon ces trois critères. Ainsi, la Pologne, la France et l’Espagne sont, par exemple, des champions du numérique”, poursuit de Groote. Malgré la convivialité de la banque numérique en Belgique, les banques belges se classent en queue de peloton en raison du nombre limité de fonctions numériques offertes.

## **L’Open Banking et la Beyond Banking : deux critères essentiels pour devenir un futur champion du numérique**

La majorité des banques de la région EMEA se concentrent sur la numérisation : la transformation des produits et de services bancaires classiques proposés via des agences physiques en produits et services internet et mobiles, tout en essayant de maintenir le statu quo - c’est-à-dire en proposant le « vieux monde » de la banque, mais via de « nouveaux canaux ».

Entretemps, les banques se voient de plus en plus contraintes d’accéder ce nouvel univers bancaire sous la pression croissante des changements réglementaires d’une part (notamment la nouvelle Directive européenne sur les services de paiement 2 (DSP 2)) et de la concurrence des FinTechs d’autre part. Les champions du numérique identifiés dans le cadre de l’enquête sont aussi les leaders de l’Open Banking et du Beyond Banking. L’Open Banking est une approche du métier basée sur une plateforme où données, processus et fonctionnalités opérationnelles sont mis à la disposition d’un écosystème de clients, développeurs indépendants, jeunes FinTechs ou partenaires. La Beyond Banking repose également sur une plateforme, mais propose différents services au client dans le cadre d’une suite intégrée et homogène à

travers un écosystème de prestataires de services (mobilité, sécurité, livraison, protection de l'habitation, etc.).

"Ce sont, sans aucun doute, ces institutions financières qui seront les futurs champions du numérique. On ne peut plus simplement parler de 'banques'... On doit se préparer au nouveau monde de l'Open Banking et du Beyond Banking", ajoute Kasper Peters, Financial Services Partner chez Deloitte Belgium.

"La tendance vers l'Open Banking implique nécessairement une collaboration élargie. Les banques devraient coopérer plus souvent, non seulement entre elles mais aussi avec les FinTechs et les plateformes technologiques. Ces collaborations sont indispensables pour que les transformations apportées soient rapides et de qualité. Car au final, les solutions en la matière ne viennent-elles pas plus souvent de l'extérieur que de l'entreprise elle-même ? La coopération nous permettra de consolider la position du secteur bancaire belge", souligne Van Eetvelt.

## **Comment se préparer à l'avenir ?**

Face à l'avenir, tant les acteurs classiques du monde bancaire que les FinTechs doivent répondre à deux questions clés : quel rôle veulent-ils jouer au-delà de leur activité traditionnelle et avec qui veulent-ils collaborer pour créer un écosystème bancaire holistique ?

"Les banques doivent apprendre à mieux sélectionner d'autres acteurs, à nouer des liens de partenariat judicieux et à développer des approches marketing efficaces", conclut Peters.

###

## **A propos de l'étude**

Les firmes membres de Deloitte dans la région EMEA ont uni leurs efforts pour mener l'évaluation la plus vaste et la plus objective en matière de la maturité numérique des institutions financières afin de distinguer les véritables champions du numérique des suiveurs intelligents, des adeptes de la première heure et des partisans tardifs du numérique

Pour identifier ce qui fait exactement un "champion du numérique", l'étude a mesuré la performance des institutions financières dans trois domaines cruciaux:

- 1) Examen des fonctionnalités offertes par chacune des 248 institutions financières sondées dans 38 pays. Une équipe de 136 "mystery shoppers" a ouvert des comptes à vue et évalué les canaux de banque mobile et de banque internet de chaque institution pour cartographier leur offre par rapport à 826 fonctionnalités.
- 2) Enquête auprès de plus de 8.000 clients bancaires dans les mêmes 38 pays pour comprendre les besoins et préférences du consommateur de chaque marché, et pouvoir cartographier les fonctionnalités de chaque banque par rapport aux attentes des consommateurs sur leur marché.
- 3) Evaluation, parmi les clients, de l'expérience de l'utilisateur (UX) en matière de banque mobile sur la base d'un questionnaire - User Experience Questionnaire (UEQ) - en vue de compléter les informations recueillies via l'examen et l'enquête précités.

## **Deloitte en Belgique**

Deloitte, cabinet d'audit et de conseil de premier plan en Belgique, offre des services à haute valeur ajoutée en matière d'audit, d'expertise comptable, de conseil fiscal et juridique, de financial advisory services et de consultance.

Plus de 4.000 collaborateurs répartis dans 13 bureaux conseillent des entreprises nationales et internationales, des PME ainsi que des institutions publiques et des ASBL. Le chiffre d'affaires pour l'exercice fiscal 2018 s'élève à 510 millions d'euros.



Deloitte Belgium SCRL est la société affiliée belge de Deloitte NWE LLP, une firme membre of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, l'un des leaders mondiaux des services professionnels regroupant plusieurs sociétés membres indépendantes. Nous concentrons nos efforts sur notre service à la clientèle à travers une stratégie mondiale menée au niveau local dans plus de 150 pays. Fortes d'un capital intellectuel composé de plus de 286.000 personnes dans le monde, nos sociétés membres fournissent des services dans les principaux domaines professionnels couvrant l'audit, la fiscalité, la consultance et le conseil financier. Leurs services, renommés pour leur excellence, ont déjà conquis les décideurs de la plupart des grandes enseignes internationales et nationales, publiques comme privées, et d'organisations prospères en plein essor opérant à l'échelle mondiale. Le groupe Deloitte Touche Tohmatsu Limited a réalisé un chiffre d'affaires de 43.2 milliards de dollars pour l'année fiscale 2018.

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. Pour en savoir plus sur la structure légale de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses cabinets membres, consultez <http://www.deloitte.com/about>.