

Communiqué de presse

Contact: Isabel Box
Title: Marketing & Communications Manager
Tel: +32 2 302 25 51
Mobile : +32 485 31 79 63
Email: ibox@deloitte.com

La Belgique atteint le top 3 pour devenir championne du numérique des services bancaires électroniques

Pourtant, les banques investissent toujours dans les services bancaires par Internet alors que les clients deviennent de plus en plus mobiles

Bruxelles, 3 décembre 2020 – Deux des sept banques belges évaluées dans le cadre de l'étude « 2020 Digital Banking Maturity » de Deloitte sont des champions du numérique, classant la Belgique au troisième rang mondial. Avec la Belgique, la Turquie, l'Espagne, la Pologne et Singapour occupent les 5 premières places de ce classement. La Belgique a obtenu des résultats nettement meilleurs qu'il y a deux ans. Cependant, l'écart entre nos deux champions du numérique en tête du classement et les retardataires en Belgique s'est creusé et devrait encore s'élargir à l'avenir. Les champions du numérique sont à même d'obtenir des ratios coûts/revenus plus bas et des taux de rendement sur les capitaux propres plus élevés.

L'étude de Deloitte « 2020 Digital Banking Maturity » identifie les leaders et les pratiques de pointe dans le monde entier en matière de services bancaires numériques, couvrant 318 banques dans 39 pays. Pour comparer la maturité numérique des banques dans les canaux de la banque de détail, Deloitte a évalué trois composants : les fonctionnalités, les besoins des clients et l'expérience utilisateur. L'approche divise les banques mondiales en quatre groupes et quatre des sept banques belges évaluées se sont avérées être des suiveurs intelligents ou des champions du numérique.

Kasper Peters, Partner Financial Services chez Deloitte Belgium : « *Il y a deux ans, des fonctionnalités numériques limitées, telles que les tutoriels destinés à faciliter l'adhésion et la familiarisation avec les services bancaires mobiles, avaient empêché la Belgique de se classer au rang des champions du numérique, malgré la convivialité des services bancaires numériques proposés dans le pays. Aujourd'hui, la Belgique occupe la troisième place dans les services numériques, après la Turquie et l'Espagne. Les champions du numérique ne se contentent pas de mener leurs pairs en ce qui concerne le nombre de fonctionnalités numériques tout au long du parcours client, mais ils surpassent également la concurrence en moyenne tant en termes de coûts/revenus que de rendement des capitaux propres. Les champions du numérique ont compris que l'expérience utilisateur est un facteur clé de différenciation pour accroître la satisfaction du client.* »

Les clients sont mobiles, mais les banques accordent encore la priorité à l'Internet

En Belgique, il existe encore une différence importante entre les services bancaires mobiles et les services bancaires par Internet. Si les clients ont tendance à être mobiles en premier (ou même seulement mobiles) pour la plupart des étapes de leur parcours bancaire, certaines banques concentrent encore une trop grande part de leurs investissements sur le Web. Les banques belges doivent combler l'écart en termes de fonctionnalités mobiles pour répondre aux besoins et aux attentes de leurs clients.

En Belgique, l'écart entre les leaders du numérique, les suiveurs intelligents et les retardataires est plus ou moins équivalent lorsque l'on compare leurs fonctionnalités bancaires mobiles et en ligne. La plupart d'entre eux se sont concentrés sur la mise à disposition de fonctionnalités de base dans leur application mobile, telles que l'ouverture de comptes bancaires, mais présentent un net écart, par rapport à d'autres pays, en ce qui concerne le lien entre les fonctionnalités mobiles et les opérations quotidiennes. Si les banques belges obtiennent en fait d'assez bons résultats par rapport à d'autres pays quand on analyse les fonctionnalités mobiles proposées, c'est dans l'élargissement du parcours de la relation client avec des fonctionnalités telles que l'accès aux produits d'assurance via leur application mobile que réside la plus grande différence entre leurs canaux mobiles et Internet.

« Bien qu'elles obtiennent de bons résultats par rapport à la moyenne mondiale, les banques belges ont encore une marge de progression importante dans des domaines tels que le développement des relations, la vente croisée aux clients et le traitement direct, par exemple l'ouverture de crédits ou l'investissement dans des fonds », a déclaré Cédric Deleuze, Partner Financial Services chez Deloitte Belgium.

L'écart entre les banques belges se creuse

Le paysage belge n'est pas homogène, deux grandes banques étant les plus performantes, toutes deux championnes du numérique et se classant parmi les 20 premières banques mondiales. L'écart entre nos deux champions du numérique et les retardataires s'est creusé ces dernières années et devrait se creuser encore davantage à l'avenir.

L'expansion des relations devrait devenir plus importante et l'établissement des écosystèmes est complexe. Cela nécessite le savoir-faire qui a été développé par les leaders du numérique. Ceux-ci sont donc mieux placés pour capitaliser et améliorer leur avance numérique par rapport aux autres banques qui doivent encore renforcer leurs capacités et leurs écosystèmes.

La création d'écosystèmes et de capacités, telles que les capacités techniques d'interaction avec l'environnement tiers de la banque, peut par exemple permettre à un client d'acheter un billet de train sur l'application mobile de la banque. Ce point est crucial pour les banques car les clients utilisent leur point de contact numérique et la banque obtient un meilleur contrôle sur la chaîne de valeur.

Qu'est-ce qui différencie un champion du numérique ?

Le principal facteur de différenciation entre les quatre principales banques en Belgique est le nombre de fonctionnalités dont elles disposent pour faciliter l'adhésion, telles que des tutoriels destinés à aider leurs clients à se familiariser avec les services bancaires mobiles/en ligne.

Un champion du numérique se différencie clairement des autres banques par sa capacité à élargir la relation avec le client en lui offrant des fonctionnalités qui vont au-delà des services bancaires. Les champions élargissent également leur avance sur les autres banques en matière de gestion des comptes et des produits, par exemple en offrant la possibilité de gérer les découverts des cartes de crédit via une application mobile ou de commander des devises en ligne, ainsi que la gestion des finances personnelles.

Les champions du numérique offrent la meilleure expérience utilisateur en matière d'ouverture de compte, de transferts et d'achat d'un produit de crédit.

La pandémie de COVID-19 a permis d'augmenter le nombre de fonctionnalités numériques, mais des investissements supplémentaires sont nécessaires

La plupart des banques ont fermé ou écourté les horaires d'ouverture de leurs succursales compte tenu des mesures adoptées pour limiter la propagation de la COVID-19. Toutefois, cette crise a également incité de nombreuses banques à mettre en place de nouvelles fonctionnalités numériques, telles que des processus entièrement numériques (par exemple, l'ouverture d'un compte, l'identification et la vérification à distance et les paiements sans contact).

Si les banques belges ont agi rapidement et ont réalisé quelques progrès positifs pour mieux répondre à la demande des clients en des temps inhabituels, toutes les banques, qu'il s'agisse de champions, de suiveurs ou de retardataires, doivent investir dans leur transformation numérique de bout en bout, accélérer considérablement cette transformation et se concentrer sur les capacités de libre-service.

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 risk advisory services.

Plus de 4.500 collaborateurs répartis dans 12 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 2020 s'élève à 607 millions d'euros.

Deloitte Belgium SCRL est la société affiliée belge de Deloitte NSE LLP, une firme membre of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, l'un des leaders mondiaux des services professionnels regroupant plusieurs sociétés membres indépendantes. Deloitte concentre ses efforts sur son 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 330.000 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 47.6 milliards de dollars pour l'année fiscale 2020.

Deloitte fait référence à un cabinet membre de Deloitte, un ou plusieurs sociétés liées, ou Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee ») (« DTTL »). DTTL et chacun de ses cabinets membres sont constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. DTTL (également appelé « DTTL ») ne fournis pas de services à des clients. Pour en savoir plus sur la structure légale de DTTL et de ses cabinets membres, consultez <http://www.deloitte.com/about>.