



Décider d'avancer.

Communiqué de presse

Bruxelles, le 02 mars 2020

Gérer son argent sur son app est la 2^{ème} principale activité digitale effectuée par les Belges après la consultation des mails et devant les réseaux sociaux¹

CBC Banque & Assurance présente les résultats de son Observatoire
« Les Belges et la digitalisation de leur quotidien »

- Les Belges ont pris le train du digital, y compris en matière bancaire, révèle l'Observatoire CBC « Les Belges et la digitalisation de leur quotidien ». Parmi les principales activités qu'ils effectuent via une app, le top 3 se compose de la consultation des emails (76%), la gestion de leur argent (65%) et la consultation des réseaux sociaux (62%).
- 7 Belges sur 10 ont d'ailleurs téléchargé l'app de leur banque principale et 90% d'entre eux l'utilisent au moins une fois par semaine, voire quotidiennement. Parmi les opérations qu'ils y effectuent le plus, les opérations du quotidien arrivent largement en tête (96%) devant les opérations d'épargne (27%) et les investissements en ligne (14%).
- Parmi les avantages que les Belges voient à effectuer ces opérations de manière digitale, il s'agit avant tout de la facilité (74%), du gain de temps (65%) et de la possibilité d'effectuer ces opérations 24h/24 (52%). Pour près d'1 Belge sur 2, la sécurité de leurs données constitue un frein dans la digitalisation de ces activités.
- Pour les Belges, la banque de demain devra être 2/3 digitale et 1/3 physique.
- Des Ateliers du digital dans les agences pour tous. A partir d'avril 2020, CBC organisera dans son réseau d'agences des Ateliers du Digital à destination de ses clients et non clients, autour des questions de la sécurité et des nouveautés digitales.

Les emails, la banque et les réseaux sociaux, top 3 des activités les plus digitalisées

Selon l'Observatoire CBC, les Belges ont largement pris le train du digital et ce, principalement au niveau de la consultation de leurs emails (76%), la gestion de leur argent (65%) et la consultation des réseaux sociaux (62%). En moyenne, 2 Belges sur 10 disent même ne pas pouvoir se passer de ces 3 activités.

Parmi les avantages qu'ils voient à effectuer ces activités de manière digitale, on retrouve avant tout la facilité (74%), le gain de temps (65%) et la possibilité d'effectuer ces activités 24h/24 (52%). Pour Bruno Menu, Directeur du Développement Digital chez CBC, « Gérer son argent en ligne, à tout moment et de manière presque instantanée, est devenu un standard, une norme pour les Belges. Notre Observatoire révèle que les Belges accordent leur confiance aux innovations digitales mais pas sans conditions puisque les risques liés à la sécurité des données ressort comme la principale réticence. Or, le système bancaire n'a jamais été aussi performant, sécurisé et fiable, d'autant plus dans le contexte actuel de régulation et de respect de la vie privée. Aujourd'hui, force est de reconnaître qu'il y a moins de fraude dans les opérations digitales que dans le traitement d'un virement papier. »

L'Observatoire CBC révèle en effet, que parmi les freins vus par les Belges à effectuer ces activités en ligne, la cybersécurité (50%), l'utilisation des données (45%) et le respect de la vie privée (41%) composent le top 3 bien avant notamment le conseil en magasin (22%) ou le service après-vente (10%).

¹ Observatoire CBC du digital réalisé par le bureau d'étude Ipsos, en février 2020, auprès d'un échantillon représentatif de la population adulte belge



Décider d'avancer.

Communiqué de presse

En matière de banque, les Belges veulent conserver un mix entre l'humain et le digital

L'Observatoire CBC révèle encore que plus de 9 Belges sur 10 sont clients d'une banque traditionnelle qui combine un réseau d'agences et des solutions digitales, contre 18% qui sont aussi, ou uniquement, clients d'une banque 100% en ligne. Et lorsqu'on leur demande quel est selon eux le schéma idéal de la banque de demain, les Belges répondent une banque 2/3 digitale (63%) et 1/3 physique (37%). D'ailleurs, plus de 7 Belges sur 10 (72%) ont téléchargé l'application de leur banque principale, une tendance plus prononcée chez les 18-44 ans (82%). Parmi ceux qui n'ont pas téléchargé leur application, c'est principalement parce que leur ordinateur suffit (43%), qu'ils ne possèdent pas de smartphone (32%) et qu'ils ont peur de la confidentialité (26%).

Pour Hélène Raimond, Experte de l'Agence du Numérique Digital Wallonia, « L'Observatoire CBC montre que les Belges ont complètement intégré leur application bancaire dans leur quotidien. Seule une minorité ne voit pas l'utilité de cette technologie, ils ne comprennent pas les avantages qu'ils peuvent en retirer sur le plan personnel. Néanmoins, une grande majorité de la population dispose d'au moins une app bancaire sur son smartphone, une tendance qui a évolué de manière importante ces deux dernières années puisqu'on constate une augmentation de 50% du nombre de téléchargement d'applications bancaires entre 2018 et 2019, avec aujourd'hui plus de 7 millions d'abonnement à la banque mobile. Si l'on exclut les moins de 15 ans et les plus de 70 ans, on peut considérer que chaque Belge dispose d'une application bancaire sur son smartphone ».

Les Belges font exception en Europe sur les types d'opérations effectuées en ligne

Selon l'Observatoire CBC, 9 Belges sur 10 qui ont installé l'app de leur banque l'utilisent fréquemment, à savoir quotidiennement pour 36% d'entre eux et chaque semaine pour 54%. Une majorité de Belges (75%) dit avoir davantage utilisé les services disponibles via leur app bancaire ces 12 derniers mois. Les opérations effectuées par les Belges restent cependant classiques puisqu'il s'agit loin devant des opérations du quotidien (96%), des opérations de type épargne (27%) et des opérations d'investissement (14%).

« En Belgique, le secteur bancaire est l'un des plus performants en termes de développement digital. En Europe, les Belges font toutefois encore figure d'exception quant aux types d'opérations bancaires qu'ils effectuent en ligne. Au Royaume-Uni par exemple, les investissements se font davantage en ligne contrairement à la Belgique comme le confirme l'Observatoire CBC. Reste donc aux Belges à faire preuve d'un peu plus d'ambition dans le type d'opérations et de services utilisés, ce qui ne tardera pas à se produire étant donné la vitesse du changement en cours notamment grâce à l'openbanking et au beyondbanking. » ajoute Hélène Raimond. A la question de savoir s'ils seraient intéressés de pouvoir avoir accès à l'ensemble de leurs comptes et produits bancaires dans d'autres banques sur une seule app, les Belges y sont aujourd'hui favorables à 61%.

Des ateliers digitaux pour tous, autour de la sécurité et des nouveautés digitales

Après une phase test en novembre dernier, dès le mois d'avril CBC Banque organisera des Ateliers du Digital dans 30 agences en Wallonie pour former et informer ses clients et non-clients sur les développements digitaux en cours, notamment en matière bancaire. « Il reste une minorité de Belges qui n'ont pas encore pris le train du digital et nous souhaitons réduire cette fracture numérique en tant qu'acteur bancaire. Contrairement aux idées reçues, ce n'est pas l'âge qui est clivant, mais plutôt les questions de sécurité et aussi la vitesse du changement, deux phénomènes qui touchent toutes les générations. Très régulièrement, les apps évoluent avec de nombreuses nouveautés. Une app bancaire est aujourd'hui bien plus qu'une plateforme où consulter son compte ou les comptes de nos différentes banques le cas échéant et il y a encore une large méconnaissance à ce sujet. Le standard de demain sera d'avoir tous ses comptes sur une seule app et des services à priori très éloignés du secteur bancaire, comme les titres-services ou le parking, la mobilité, pour une interface toujours plus facile d'utilisation et instantanée », conclut Bruno Menu.

Vérifiez l'authenticité de ce document sur www.cbc.be/verification