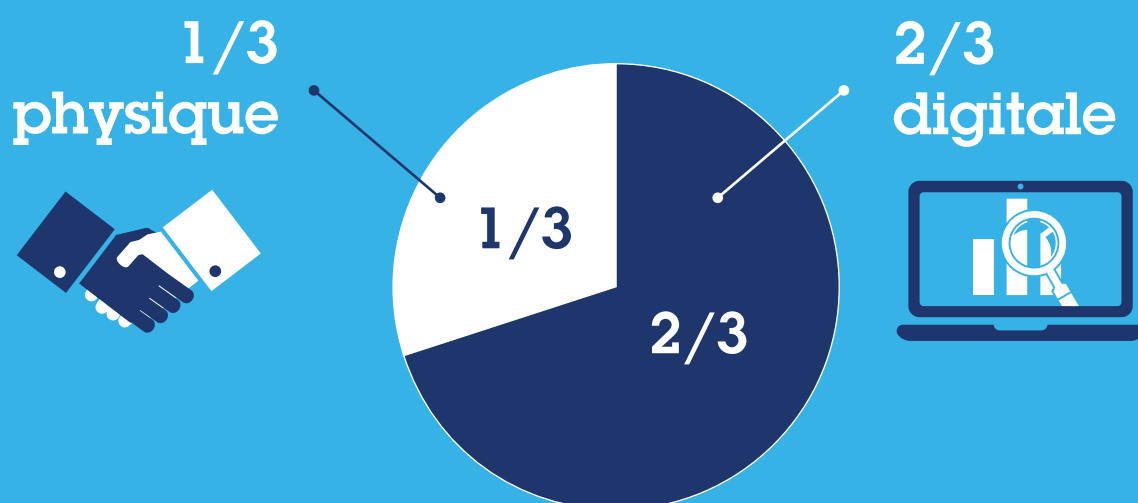


OBSERVATOIRE CBC

“LES BELGES ET LA DIGITALISATION DES BANQUES”*

LA BANQUE IDÉALE POUR LES BELGES ?



COMMENT LES BELGES GÈRENT-ILS LEURS OPÉRATIONS BANCAIRES AUJOURD'HUI ?



Opérations
gérées en
ligne

83%

Quotidien

75%

Epargne

33%

Investissement

27%

Crédits

Top 3
des outils utilisés
pour les opérations
du quotidien



32%

smartphone



71%

ordinateur



16%

tablette



Près de 3 Belges sur 4
planifient leurs
opérations bancaires



Parmi les jeunes
(16-34 ans),
plus de 4 sur 10
ne planifient plus leurs
opérations bancaires
du quotidien et
plus de 3 sur 10
leurs opérations d'épargne



VERS PLUS D'OPÉRATIONS EN LIGNE ?



Plus d'1 Belge sur 2
est prêt à réaliser
davantage d'opérations
en ligne



Plus d'1 Belge sur 2
reste attaché à l'agence
bancaire physique

Seul 1 Belge sur 4
est prêt à réaliser des
opérations bancaires
plus complexes en ligne,
même accompagné

Top 3 des freins :

54%

Contact humain

33%

Connaissance de sa situation

24%

Approche personnalisée

* CBC a confié au bureau d'enquête IPSOS la réalisation de cet observatoire auprès d'un échantillon représentatif de la population belge âgée de 16 à 70 ans.