

Les Belges ne sont pas prêts à opter pour une banque qui n'opère qu'en ligne

*La banque via tablette et smartphone gagne en popularité.
Les Belges restent toutefois attachés à leur agence bancaire classique.*

Bruxelles, le 15 mai 2018 — Environ 2 Belges sur 10 passent encore régulièrement dans une agence pour effectuer leurs opérations bancaires, soit une baisse de plus de 2 % par rapport à l'année dernière. La banque via tablette ou smartphone est, en revanche, en plein essor : plus de 46 % des Belges utilisent aujourd'hui ce canal pour réaliser leurs opérations bancaires, contre 40 % l'an passé. Les Belges ne sont cependant majoritairement pas prêts à opter pour une banque qui n'opère qu'en ligne, essentiellement en raison du besoin de services personnalisés.

Les jeunes privilégient le smartphone ou la tablette, tandis que les seniors passent plutôt par l'ordinateur et les agences bancaires.

Une étude réalisée pour le compte de Beobank révèle que près de 4 Belges sur 10 (37,7 %) effectuent leurs opérations bancaires sur smartphone ou tablette au moins une fois par semaine, et qu'ils sont plus de 5 sur 10 (56,5 %) à utiliser leur PC fixe ou portable au moins une fois par semaine pour le faire. Par rapport à l'année dernière, le pourcentage de Belges utilisant l'ordinateur fixe ou portable pour effectuer leurs opérations bancaires est en diminution. Les opérations bancaires effectuées sur l'ordinateur traditionnel semblent partiellement reprises par la tablette et le smartphone pour lesquels l'utilisation tant mensuelle qu'hebdomadaire augmente.

En dépit de la popularité croissante de la tablette et du smartphone, l'agence bancaire classique reste un canal non négligeable. Près de 2 Belges sur 10 (19,1 %¹) passent encore au moins une fois par mois en agence pour effectuer l'une ou l'autre transaction. Le taux de fréquentation des agences en Belgique est toutefois en déclin : il s'élevait encore à 21,5 % l'année dernière contre 19,1 % cette année.

Question : Dans quelle mesure effectuez-vous vos opérations bancaires...

Dans votre agence bancaire ?

Sur votre PC fixe ou portable ?

Sur tablette ou smartphone ?

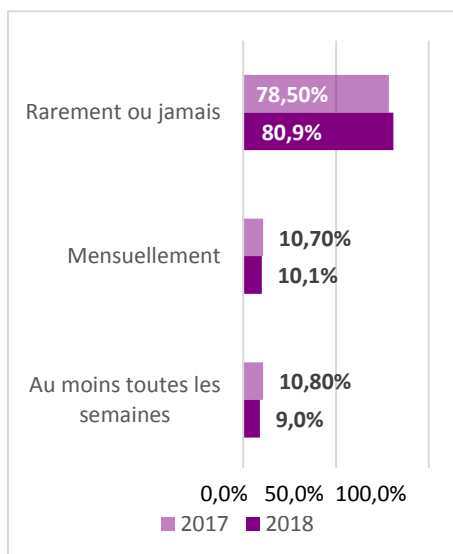


Figure 2

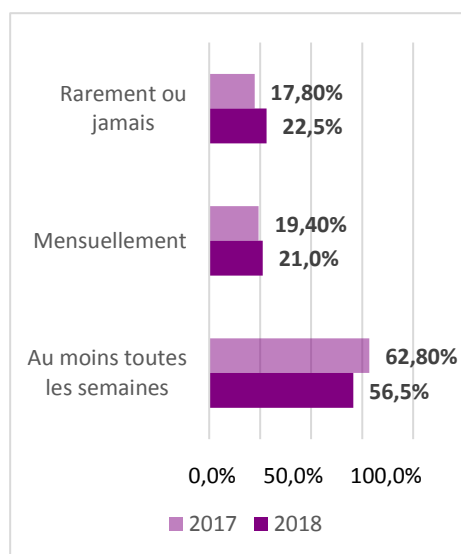


Figure 3

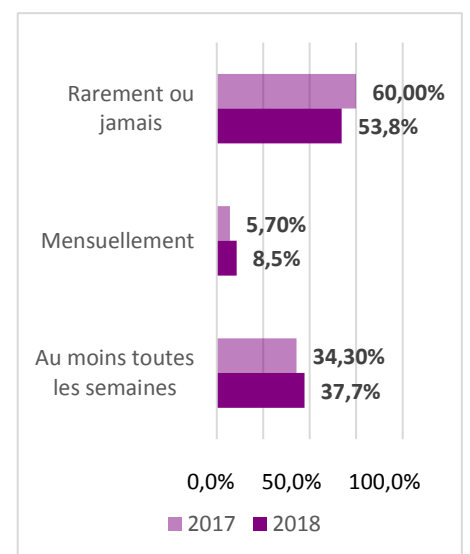


Figure 1

¹ cf. figure 1: 10,1% mensuellement + 9,0% au moins toutes les semaines

La manière dont les Belges effectuent leurs opérations bancaires varie nettement selon l'âge. Du côté des plus jeunes (18-34 ans), une majorité des sondés (55 %) affirme utiliser le smartphone ou la tablette au moins une fois par semaine. Ce chiffre passe à 40% pour les 35 à 54 ans et à 21% pour les 55 ans et plus. L'utilisation du PC fixe ou portable est plus populaire chez les 55 ans et plus (65 %). C'est aussi cette tranche d'âge qui visite plus souvent son agence bancaire : 13 % d'entre eux le font au moins une fois par semaine, contre seulement 9,1 % des 35 à 54 ans et à peine 4,2 % des 18 à 34 ans.

Le Belge n'est pas encore prêt pour la banque en ligne

En dépit du déclin de la fréquentation de l'agence bancaire, 60 % des Belges indiquent ne pas être prêts à totalement opter pour une banque qui n'opère qu'en ligne.

Question : Envisageriez-vous de passer à une banque qui n'opère qu'en ligne ou l'avez-vous déjà fait ?

	Total	18-34 ans	35-55 ans	55 ans et plus
Je l'envisagerais	16,8 %	28,0 %	14,4 %	9,8 %
Je l'ai déjà fait	8,6 %	12,3 %	8,3 %	5,8 %
Je ne l'envisagerais pas	60,0 %	46,5 %	58,8 %	72,8 %
Sans opinion	14,6 %	13,2 %	18,4 %	11,6 %

Les principales raisons qui l'expliquent sont la plus-value qu'apportent le contact personnalisé avec un collaborateur bancaire (46 %) et la crainte d'un moins bon service personnel (24 %). Environ 1 Belge sur 4 (25,4 %) envisagerait tout de même une telle possibilité ou l'a déjà faite, essentiellement en raison des tarifs inférieurs (41 %) et de l'inexistence d'heures d'ouverture (25 %).

Même s'il visite moins son agence bancaire, le Belge y semble donc encore attaché. Ce constat n'est pas une surprise pour [Guy Roosen, Sales & Marketing Directeur chez Beobank](#) : « L'avenir de la banque réside, d'une part, dans la digitalisation, et, d'autre part, dans le conseil personnalisé et de qualité pour toutes les opérations non courantes. Dans les agences, nous notons un glissement des opérations simples vers des activités plus complexes, nécessitant un conseil étayé. Beobank continue donc à investir dans le renforcement de son réseau d'agences, que ce soit via les formations, le recrutement ou par l'ouverture de nouvelles agences tels que le nouveau PRO Center à Bruxelles la semaine passée. »

Les clients professionnels peuvent s'adresser aux [PRO Centres de Beobank](#) pour bénéficier d'un appui et de conseils financiers. Ils peuvent aussi y utiliser les facilités proposées : un espace de travail et de coworking, une réception partagée, des salles de réunion pour accueillir leurs propres relations professionnelles.

À propos de l'enquête :

L'enquête a été réalisée en avril 2018 par IVOX à la demande de Beobank auprès de 1.000 Belges âgés de plus de 18 ans.

Pour de plus amples informations :

Service de presse Beobank NV/SA

Sandrine Roberti de Winghe

+32 (0)478 828 729

sandrine.robertidewinghe@beobank.be

À propos de Beobank :

Beobank NV/SA est une banque belge, filiale du Groupe Crédit Mutuel Nord Europe, qui propose des produits et services personnalisés aux clients particuliers, indépendants et petites entreprises. Beobank possède un réseau de 235 points de vente (agences propres, agents indépendants et PRO Centers) qui aident les clients dans la réalisation de leurs projets personnels et professionnels à travers des solutions de paiement flexibles et innovantes, des solutions d'épargne, des crédits à la consommation, des assurances et des placements. Des produits et services qui s'appuient toujours sur des valeurs de responsabilité et de respect. Beobank compte aujourd'hui 620.000 clients et emploie 1.500 personnes en Belgique. Plus d'infos : www.beobank.be