

La banque de plus en plus considérée comme un partenaire à part entière avec une offre de services étendue

Les Belges attendent de leur banque qu'elle se concentre à l'avenir sur la clarté et la sécurité dans le monde de la finance numérique, ainsi que sur le logement et la mobilité

Bruxelles, 14 juin 2019 - Une enquête évaluant les attentes des clients vis-à-vis de leur banque a montré que, mis à part une plus grande digitalisation de l'offre bancaire, les Belges souhaitent également que leur banque devienne un partenaire en matière de logement et de mobilité. Une demande que Beobank avait anticipée en début d'année en lançant son offre Home Secure. Par ailleurs, il est également à noter que pas moins de 55% des Belges attendent de leur banque des conseils en matière de sécurité des données.

Un partenaire en matière de logement et de mobilité

L'enquête a tout d'abord porté sur les attentes des clients quant au développement d'une offre non financière. Les résultats ont notamment montré que les Belges souhaitent que leur banque assure des services supplémentaires en matière de mobilité, en proposant par exemple une assistance en cas de panne de voiture. En effet, plus d'un Belge sur quatre (27%) déclare vouloir consulter sa banque à ce sujet.

Par ailleurs, les Belges s'attendent à ce que leur banque offre de nouveaux services au niveau de l'habitation. Pour 27% d'entre eux, cela se traduirait par exemple par des conseils sur la manière de faire des économies en matière de consommation d'eau ou d'électricité. 22% des Belges attendent quant à eux de leur banque des services immobiliers (vente de biens, location, investissement, etc.), aussi bien pour leur résidence principale que pour des résidences secondaires, et 12% seraient même intéressés par la proposition de services de bricolage ou de dépannage. Enfin, près d'un quart des Belges (23%) s'attend à ce que sa banque offre des solutions pour sécuriser son domicile, ce à quoi Beobank a répondu il y a quelques mois en lançant une formule d'abonnement « all-in » à des solutions de sécurité électroniques sans fil (détection de cambriolage et d'incendie, et notification d'agression) : Beobank Home Secure.

Koen Spinoy, Directeur Produits & Diversification chez Beobank : *"Le financement et l'assurance des habitations et des véhicules font partie des services traditionnels offerts par la banque. Les produits et services qui enrichissent ou complètent cette offre sont donc un développement logique. Notre proposition de service en matière de systèmes de sécurité a été très bien acceptée, que ce soit par nos clients actuels ou par de nouveaux clients. Mais d'autres opportunités de croissance sont certainement à envisager."*

Question : Parmi les services suivants, lesquels devraient être proposés à l'avenir par votre banque?

Offre de services	Attentes
Services non financiers	
Assistance et dépannage du véhicule	27%
Conseils pour économiser sur les services d'utilité publique (eau, électricité,...)	27%
Sécurisation de la maison	23%
Services immobiliers pour les premières et secondes résidences en Belgique	22%

Mise à disposition d'une plateforme numérique pour les voyages (billets d'avion à bas prix, hôtels, location de voitures, etc.).	15%
Mise à disposition d'une plateforme numérique en lien avec la mobilité (calcul d'itinéraires & tickets de transport public, application pour trouver/payer un parking,)	15%
Numérisation de l'offre	
Possibilité d'accéder et de gérer en ligne tous les produits de la banque.	74%
Mise à disposition d'une plateforme numérique unique pour tous les services de paiement en ligne	74%
Assurance mobile contre les petits risques	55%
Mise à disposition d'une plateforme numérique pour les programmes de fidélisation et les avantages clients	45%
Services de bricolage à domicile	12%
Autres services en ligne	
Conseils sur la protection des données	55%
Mise à disposition d'un coffre-fort électronique	52%
Services en matière d'administration numérique	48%

Garantir la clarté et la sécurité des offres financières numériques

L'étude a également mesuré les attentes des Belges en matière de numérisation de l'offre financière. Il en ressort que les Belges recherchent surtout plus de simplicité à cet égard. Pour une majorité des Belges interrogés, l'idéal serait que leur banque puisse offrir une plateforme unique pour tous les services de paiement en ligne (74%) et que la gamme complète des produits proposés par la banque puisse être ouverte et gérée en ligne (74%). Certains Belges souhaitent voir les fonctionnalités de l'application bancaire s'élargir, avec par exemple la souscription d'une assurance pour les petits risques (55%) ou la centralisation des programmes de fidélisation et des avantages clients (45%).

En outre, les Belges s'attendent également à ce que la banque joue un plus grand rôle dans la sécurité et la sûreté en ligne. 55% des Belges aimeraient pouvoir consulter leur banque pour obtenir des conseils en matière de sécurité des données. Par ailleurs, 1 Belge sur 2 (52%) attend de la banque qu'elle mette un coffre-fort électronique à la disposition du client. Un peu moins de la moitié des Belges (48%) souhaite accéder à des services dans le domaine de l'administration numérique.

Koen Spinoy, Directeur Produits & Diversification chez Beobank: « *La digitalisation des services financiers s'est largement poursuivie ces dernières années. De plus en plus de Belges, dans toutes les catégories d'âge, utilisent la banque mobile. En outre, ils s'attendent également à l'élargissement des services en ligne de leur banque. Néanmoins, malgré la digitalisation croissante, les services personnalisés du conseiller restent essentiels dans la relation client, qui repose sur la confiance et le l'accompagnement. Chez Beobank, nous continuons donc à œuvrer pour une relation client à part entière combinant le meilleur de ces deux mondes. De cette manière, nous pouvons pleinement accompagner nos clients, y compris dans notre offre digitale.* »

À propos de l'enquête:

L'enquête a été menée pour le compte de Beobank par IVOX, entre le 21 et le 24 mai 2019, auprès d'un échantillon de 1.000 Belges représentatif en termes de langue, de sexe, d'âge et de formation. La marge d'erreur maximale pour 1000 Belges est de 3,02%.

Communiqué de presse
Bruxelles, 14 juin 2019



Pour de plus amples informations :

Service de presse Beobank NV/SA

Sandrine Roberti de Winghe

+32 (0)478 828 729

sandrine.robertidewinghe@beobank.be

.....
A 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 230 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 1.500 collaborateurs en Belgique.

Plus d'infos : www.beobank.be