

## Communiqué de presse

---

Contact : Isabel Box

Titre : Gestionnaire principal du marketing et des communications

Tél : +32 (0)2 302 25 51

Mobile : +32 (0)485 31 79 63

Email : [ibox@deloitte.com](mailto:ibox@deloitte.com)

---

### Trouver l'équilibre : qualité et innovation dans la banque numérique belge

S'adapter aux tendances mondiales tout en maintenant l'excellence au niveau de l'expérience client

Bruxelles, Belgique – 9 janvier 2025

**Le paysage de la banque numérique évolue, avec un accent croissant sur l'hyper-personnalisation, les expériences rationalisées, la simplicité de la conception des services et en se concentrant sur la qualité du service plutôt que sur la quantité. L'IA joue un rôle clé dans l'amélioration au niveau de l'excellence client et de l'efficacité opérationnelle en automatisant des tâches telles que la détection des fraudes et l'optimisation des canaux numériques et des points de contact en fonction des comportements des clients. Cela permet une prise de décision plus rapide, une efficacité accrue et une meilleure satisfaction des clients.**

La sixième édition du rapport sur la maturité des services bancaires numériques, la plus grande enquête sur les services bancaires numériques au monde, a été menée auprès de 349 banques de 44 pays sur six continents. Les canaux numériques des banques de détail, tels que les applications mobiles, les sites Web publics et les services bancaires en ligne, ont été évalués en analysant 1 005 fonctionnalités sur un parcours client de bout en bout afin d'identifier les principales tendances et meilleures pratiques mondiales, ainsi que les lacunes locales.

#### L'évolution digitale des banques belges

Les banques belges ont toujours été à la pointe de la numérisation des canaux de distribution, bien qu'elles soient aujourd'hui à la traîne par rapport à leurs concurrents mondiaux. En fonction des besoins des clients et de la rapidité de l'adoption, les banques belges privilégient la qualité de l'expérience client sur les canaux numériques, plutôt que de pousser au maximum toutes les interactions vers les canaux numériques. Par rapport à d'autres banques mondiales, les interactions avec les clients sont inférieures à la moyenne dans quatre des six étapes clés du parcours client analysées.

L'IA fait son entrée dans le paysage bancaire belge, notamment grâce à l'émergence de chatbots alimentés par l'IA visant à améliorer l'engagement des clients. À l'heure actuelle, leur adoption reste limitée. Au contraire, les bannières personnalisées et les fenêtres contextuelles visant à éduquer et à avertir les clients, ainsi que la vente croisée de produits et de services pertinents, sont de plus en plus utilisées par les banques et les clients. *« L'IA transforme non seulement les outils destinés aux clients, mais révolutionne également les opérations bancaires internes. En automatisant des tâches telles que la saisie de données, la vérification de documents et les contrôles de conformité, l'IA accélère les processus et réduit les erreurs, ce qui permet aux banques de prendre des décisions plus rapides, telles que l'approbation instantanée des prêts. »* a déclaré Cédric Deleuze, Deloitte Digital Financial Services Industry Leader chez Deloitte Belgique.

#### Libérer le potentiel et faire entrer les banques belges dans l'ère numérique

Les banques belges ont du mal à atteindre le leadership mondial dans leurs applications d'autres canaux tels que les sites Web publics et les services bancaires en ligne. L'absence d'un écosystème mondial solide en est un exemple. Des banques de premier plan comme Revolut et N26 proposent des services bancaires transfrontaliers et des échanges de devises instantanés, des fonctionnalités qui trouvent un écho auprès des utilisateurs internationaux. En outre, la personnalisation est un domaine dans lequel les grandes banques internationales exploitent l'IA avancée pour fournir des conseils financiers sur mesure et des outils de budgétisation prédictive, des

domaines dans lesquels les banques belges peuvent se développer. « *Nous remarquons que les principales banques de notre recherche adoptent pleinement l'orientation client dans tous les aspects du parcours client. Ils s'engagent à fournir une expérience sans faille, en utilisant des investissements précoces dans des plateformes technologiques avancées pour offrir des services hyper-personnalisés. De plus, ils améliorent stratégiquement les fonctionnalités pour renforcer les relations avec les clients et augmenter les taux de rétention.* » a déclaré Kasper Peters, Financial Services Industry Leader chez Deloitte Belgium.

Dans l'ensemble du contexte économique actuel, une stratégie omnicanale bien définie et robuste est cruciale. Elle permet d'identifier les bons moments, canaux, points de contact avec les clients et messages en fonction des besoins et des attentes des clients, ainsi que les bons produits et services que les banques souhaitent promouvoir. Cette stratégie doit également tenir compte des contraintes informatiques et de coûts sous-jacentes afin d'équilibrer la satisfaction des clients et l'efficacité opérationnelle. Pour les banques belges, les prochaines étapes consisteraient à investir dans des domaines clés tels que la gestion des finances personnelles et les services transfrontaliers, car nous constatons que ceux-ci sont les plus efficaces pour les clients des champions mondiaux du numérique.

## **Deloitte en Belgique**

Avec plus de 5 700 collaborateurs et 11 bureaux en Belgique, Deloitte est le plus grand cabinet de conseil dans le domaine de l'audit, de la comptabilité, du conseil juridique et fiscal, de la consultance, du conseil financier et du conseil en gestion des risques.

Deloitte Belgique s'adresse aux plus grandes entreprises nationales et internationales ainsi qu'aux PME, au secteur public et aux organisations sans but lucratif. Deloitte Belgique est une organisation indépendante et autonome et un cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Un chiffre d'affaires de 819,4 millions EUR a été réalisé pour l'exercice 2024.

Deloitte Belgium SRL est la filiale belge de Deloitte NSE LLP, un cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited qui vise la qualité la plus élevée en matière de prestation de services et de conseils professionnels. Ses services reposent sur une stratégie mondiale couvrant plus de 150 pays. À cette fin, l'expertise de plus de 460 000 professionnels est disponible sur tous les continents. Pour l'exercice 2024, le chiffre d'affaires de Deloitte Touche Tohmatsu Limited s'est élevé à plus de 67,2 milliards USD.

Deloitte fait référence à un cabinet membre de Deloitte, à une ou plusieurs entreprises associées ou à Deloitte Touche Tohmatsu Limited, qui est une société privée à responsabilité limitée au Royaume-Uni (« DTTL »). DTTL et ses cabinets membres sont chacun des entités juridiquement distinctes et indépendantes. DTTL (également connu sous le nom de « Deloitte Global ») ne fournit pas de services aux clients. Rendez-vous sur la page <http://www.deloitte.com/about> pour une description plus détaillée de la structure juridique de DTTL et de ses cabinets membres.