

## Communiqué de presse

---

Contact : Isabel Box

Titre : Marketing & Communications Manager

Tél. : +32 (0)2 302 25 51

Mobile : +32 (0)485 31 79 63

E-mail : [ibox@deloitte.com](mailto:ibox@deloitte.com)

---

## Les meilleures banques belges perdent du terrain dans le peloton de tête de la banque numérique

*Les applications bancaires mobiles deviennent des avantages concurrentiels cruciaux*

**Bruxelles, le 1<sup>er</sup> décembre 2022** - Les banques qui veulent être des leaders doivent offrir plus que des services financiers traditionnels à leurs clients. Les leaders du secteur permettent diverses activités qui construisent un écosystème de solutions proposées aux utilisateurs. Selon le rapport **Digital Banking Maturity 2022** de Deloitte, les meilleures banques digitales belges n'ont pas progressé aussi vite que les champions du numérique au niveau mondial. La meilleure banque belge se classe seulement au 18<sup>e</sup> rang, alors qu'elle occupait la troisième place dans l'analyse de 2020.

La cinquième édition du rapport *Digital Banking Maturity*, la plus grande enquête mondiale sur la banque numérique, a analysé 304 banques dans 41 pays. Le degré de numérisation du secteur bancaire a été évalué sur la base de trois facteurs : l'analyse de plus de 1 200 fonctionnalités numériques couvrant l'ensemble du parcours numérique du client, l'évaluation des préférences des consommateurs concernant les 26 activités bancaires les plus populaires et l'identification des meilleures pratiques en matière d'expérience utilisateur (UX).

Les banques analysées ont été réparties en quatre catégories. Les *Digital Champions*, c'est-à-dire les banques les plus performantes qui déterminent la direction de la numérisation du secteur bancaire. Cette catégorie comprend 30 banques, dont une seule est belge. Viennent ensuite les *Digital Smart Followers*. Cette catégorie comprend les banques qui tentent de reproduire les solutions des champions numériques. Les deux dernières catégories comprennent les *Digital Adopters*, qui en sont aux premiers stades de la numérisation des entreprises, et les *Digital Latecomers*, qui sont à la traîne.

« Nous remarquons que tant les latecomers que les digital smart followers belges ont investi de manière significative dans la transformation numérique afin de combler l'écart avec nos champions. En 2020, trois banques belges figuraient dans la catégorie des retardataires numériques. Ce nombre est à présent passé à une seule banque. Bien que l'écart avec les meilleures banques reste important, nous constatons que les efforts numériques commencent à porter leurs fruits, » a déclaré **Kasper Peters, Financial Services Industry Leader chez Deloitte Belgium**.

Les banques disposant de canaux numériques bien développés ont mieux résisté aux turbulences liées à la pandémie, obtenant un rendement des capitaux propres (ROE) supérieur de 1,5 point à celui des acteurs du secteur bancaire moins numérisés.

### Les banques deviennent plus que de simples banques

Les auteurs du rapport indiquent que l'influence de la pandémie a modifié de manière irréversible le secteur bancaire. La possibilité d'ouvrir un compte personnel à distance – par le biais de la banque en ligne ou en utilisant une appli mobile – est actuellement offerte par 80 % des *Digital Champions* et près de 70 % des autres banques. Ces changements, concomitants à l'entrée en vigueur de diverses législations, ont conduit les institutions bancaires à étendre la gamme de services disponibles pour les clients, permettant par exemple de gérer plusieurs comptes par le biais d'une seule appli.

« Aujourd'hui, les clients attendent de leurs banques qu'elles leur permettent d'effectuer diverses activités, comme souscrire une assurance, demander des prestations sociales ou payer des jetons de parking. Ces dernières années, nous avons assisté à une croissance de l'importance des services à valeur ajoutée, qui s'avèrent être des outils efficaces pour améliorer l'engagement et la fidélité des clients, même s'ils peuvent avoir peu d'impact sur les performances financières. En outre, ils permettent de collecter davantage de données sur les consommateurs, aidant ainsi les banques à personnaliser leur offre, » a ajouté **Barbara Vanhauter, Director Deloitte Digital**.

### La gestion des finances personnelles gagne en importance

Les scores obtenus par les banques belges en matière de numérisation des services bancaires de détail ont dépassé la moyenne mondiale. Pourtant, il y a encore de la place pour l'amélioration pour les champions et les followers. La gestion des finances personnelles est par exemple une fonctionnalité particulièrement appréciée par les consommateurs globalement, mais les banques belges sont à la traîne.



Sur une note plus positive, les banques belges proposent de plus en plus de solutions numériques pour aider les clients à investir et à gérer leur portefeuille, par exemple, pour répondre à l'intérêt croissant dans l'auto-investissement.

*« Les clients recherchent des outils de gestion des finances personnelles, ce qui se manifestait particulièrement pendant les périodes de forte inflation. De nombreuses personnes essaient de protéger la valeur de leur épargne, ce qui se traduit par la popularité croissante de produits tels que les dépôts à terme ou les parts de fonds de placement, qui peuvent désormais être achetés à l'aide d'une appli mobile. Il sera très intéressant de voir comment cela évoluera lorsque les taux d'intérêt remonteront, » a encore précisé Kasper Peters.*

#### **Les canaux mobiles sont la clé de la croissance des banques**

La présence croissante des appareils mobiles dans notre vie quotidienne se reflète dans la numérisation des services bancaires. En plus des activités maintenant considérées comme normales avec un smartphone, comme vérifier son solde et faire des virements, les consommateurs veulent des outils d'investissement mobile.

*« Dans le monde hautement numérisé, nous effectuons de plus en plus d'activités à l'aide de nos smartphones. Les consommateurs belges, qui utilisent volontiers les applis mobiles, attendent de leurs banques qu'elles répondent à leurs besoins quotidiens, depuis la vérification du solde du compte jusqu'à la sélection de produits d'investissement. Dans un avenir proche, les banques qui se montreront les plus ouvertes aux solutions liées au marché, au commerce électronique et aux services à valeur ajoutée pourront rejoindre le groupe des Digital Champions, » dit Barbara Vanhauwer.*

Téléchargez le rapport ici : [www.deloitte.com/be/digital-banking-maturity](http://www.deloitte.com/be/digital-banking-maturity)

#### **Deloitte en Belgique**

Avec plus de 5 900 collaborateurs et 11 bureaux en Belgique, Deloitte est la plus grande organisation 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. Pour l'exercice 2022, un chiffre d'affaires de 704 millions d'EUR a été réalisé.

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 415 000 professionnels est disponible sur tous les continents. Pour l'exercice 2022, le chiffre d'affaires du groupe Deloitte Touche Tohmatsu Limited s'est élevé à plus de 59,3 milliards d'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. Veuillez consulter le site <http://www.deloitte.com/about> pour une description plus détaillée de la structure juridique de DTTL et de ses cabinets membres.