

## LES AMÉLIORATIONS À APPORTER AUX SERVICES BANCAIRES DIGITAUX

Publié le 3 juillet 2023



par Daily Science

Les citoyens préfèrent utiliser les applications bancaires mobiles pour connaître le solde de leurs comptes bancaires et effectuer des virements. Ils se sentent généralement à l'aise avec ces applications. Ce sont là quelques-uns des premiers résultats des études réalisées par la [chaire universitaire « Inclusion Digitale »](#) créée en 2021 par la VUB (Vrije Universiteit Brussel) et BNP Paribas Fortis.

### Vulnérabilité digitale

« Depuis la pandémie de COVID-19, l'inclusion digitale se situe tout en haut des agendas. Les services publics et privés se digitalisent et les guichets physiques ferment leurs portes. La digitalisation est désormais présente dans toutes les facettes de notre vie. 46% des Belges éprouvent cependant des difficultés face à ces changements », constate Ilse Mariën, professeure au sein de l'[unité SMIT \(Studies in Media, Innovation and Technology\) de la VUB \(VUB/imec\)](#).

La vulnérabilité digitale des citoyens augmente parce que les services se digitalisent plus rapidement que l'évolution de leur compétences numériques. En outre, de plus en plus de citoyens subissent également une forte pression due à l'accélération des développements technologiques. « Près d'un jeune sur trois – soit une augmentation de 8 points de pourcentage par rapport à l'année précédente – estime que la technologie évolue trop vite. »

### Cartographie du taux de digitalisation

Une première étude sur les services digitaux du secteur financier a été précédemment réalisée. Il s'agit d'une cartographie du taux de digitalisation des services de 25 banques.

Différentes questions ont été posées. Les services sont-ils uniquement disponibles via les sites Internet ou les apps ? Ces apps sont-elles faciles à utiliser ? Les banques investissent-elles encore suffisamment dans les services en présentiel ?

Plus de 45 citoyens ont également été interviewés sur leur expérience en matière de services bancaires. Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Quels sont les problèmes auxquels ils sont confrontés ? Qu'est-ce qu'ils aimeraient voir changer ? Les premiers résultats sont désormais connus.

## **Des améliorations à apporter**

Résultats ? Les personnes interrogées préfèrent payer en ligne qu'en espèces, mais souhaitent continuer à avoir accès à des distributeurs automatiques d'argent pour pouvoir retirer du cash en cas de besoin.

« Elles déclarent préférer les apps bancaires mobiles pour suivre leurs dépenses et l'évolution de leur épargne, ainsi que pour effectuer des virements. En règle générale, elles se sentent à l'aise et en confiance lors de l'utilisation de ces apps. L'app d'identification « Itsme » – qui donne accès, entre autres, aux services digitaux des banques – est désormais largement utilisée. Les citoyens la considèrent comme facile et fiable et la plupart d'entre eux la connaissent bien, car l'app Itsme est également utilisée par d'autres entreprises et les pouvoirs publics », poursuit Pre Mariën.

« Cependant, la qualité de « click-call-connect » – un service qui est équivalent en ligne, par téléphone ou en physique – peut encore être améliorée. Les temps d'attente au téléphone sont souvent très longs et le système n'est pas suffisamment flexible pour les rendez-vous physiques. »

Les personnes interrogées estiment également que le secteur bancaire devrait proposer ses services dans d'autres langues et pas uniquement en français et en néerlandais, ce qui est le cas de nombreuses banques en Belgique.