

EN COUVERTURE

INTERNET BANKING

8 De plus en plus de Belges gèrent leurs comptes en ligne

Les banques à de souris

Fini les files d'attente interminables aux guichets et les heures d'ouverture inadaptées. Grâce à l'internet banking, vous pouvez gérer vos opérations bancaires de chez vous, 24 heures sur 24.

Anne-Lise Evrard, Christophe Rossini et Daisy Van Lissum

Chaque Belge ou presque possède un compte à vue et un compte d'épargne. Mais devoir se rendre au guichet de l'agence pour les transactions courantes peut toutefois s'avérer très énervant, quand vous ne trouvez pas simplement porte close en raison d'heures d'ouverture inadaptées à votre emploi du temps. L'internet banking vous permet, depuis quelques années, d'éviter ces frustrations et de gérer vous-même vos opérations bancaires depuis votre ordinateur.

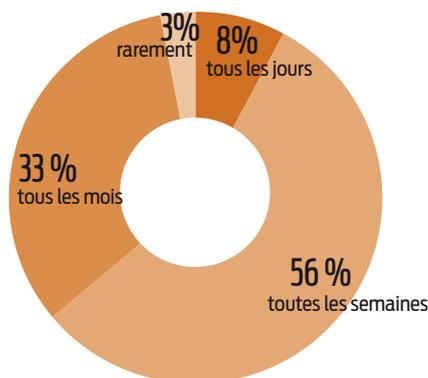
Incontournable

Toutes les banques classiques ont pris ce train du numérique et certaines découragent les opérations en agence en leur appliquant des frais supplémentaires. D'autres, comme Keytrade ou Rabobank, ne fonctionnent même qu'en ligne. Quoi qu'il en soit, toutes les banques ou presque proposent aujourd'hui un accès à l'internet banking.

Si les appellations sont multiples, d'internet banking à pc-banking en passant par e-banking, online banking, etc., le service est toujours le

même, mis à part quelques différences au niveau de l'exécution, bien sûr. L'internet banking consiste à vous connecter à votre compte utilisateur auprès de votre banque au ▶

INTERNET BANKING HABITUDES DES UTILISATEURS



PLUS DE QUATRE MILLIONS DE BELGES SONT CONNECTÉS À LA BANQUE EN LIGNE

NOTRE ENQUÊTE

Qui utilise l'internet banking ?

Notre enquête a évalué la satisfaction des Belges en matière d'internet banking. Nous avons dans un premier temps envoyé un questionnaire à un échantillon représentatif de consommateurs de 18 à 64 ans. Les résultats ont ensuite été pondérés selon l'âge, le sexe et la région pour former une image représentative de la population belge.

A côté de cela, nous avons aussi interrogé nos abonnés. Nous avons donc récolté plus de 2 600 questionnaires au total et avons scindé les résultats en trois grands sujets : popularité, satisfaction et sécurité.

10 Les clients satisfaits
surtout des plus petites banques

12 Pas de raison de craindre
une fraude internet

portée



► moyen d'une connexion sécurisée, pour ensuite effectuer vos virements et gérer vos comptes, voire parfois gérer et suivre votre portefeuille de titres en ligne. Tout cela sans devoir mettre un pied dans votre agence !

Pour en bénéficier, il suffit de demander le service à votre banque qui vous fournit alors (gratuitement ou non) un lecteur de carte, une carte à code ou un digipass, sorte de petit appareil qui génère des codes sur la base de votre code bancaire personnel et des opérations spécifiques que vous effectuez. L'introduction de combinaisons parfois interminables de chiffres peut irriter, mais garantit aussi une transaction sûre.

Le guichet de plus en plus délaissé

Si le service au guichet reste populaire pour souscrire à des produits ou services bancaires, de plus en plus de gens ont recours aux services de la banque en ligne. Plus de quatre millions de Belges utilisent ainsi l'internet banking.

Les transactions courantes, comme les virements, le rechargement d'une carte GSM ou le contrôle du solde bancaire, s'effectuent de plus en plus souvent sur internet. La demande d'informations ou de services, par contre, se fait plutôt au guichet. Une tendance que les chiffres confirment : près de la moitié des personnes interrogées ne se rendent dans leur agence bancaire que quelques fois par an.

De manière générale, près de sept répondants sur dix utilisent l'internet banking. Parmi les non-utilisateurs, seule une petite minorité ont déjà essayé l'internet banking. Les plus âgés, surtout, restent plus réticents. L'internet banking est plus populaire auprès des hommes, des 18-34 ans et des personnes vivant plutôt dans un environnement urbain. L'utilisation de la banque en ligne augmente aussi avec le niveau de formation et la situation financière.

Rapide, pratique et pas cher

La principale raison citée par ceux qui n'utilisent pas l'internet banking est le manque de confiance. L'absence d'un ordinateur et/ou de connexion internet et la préférence pour

L'INTERNET BANKING SUSCITE ENCORE DE LA MÉFIANCE CHEZ CERTAINS

les contacts personnels au guichet sont citées ensuite.

Enfin, la simplicité est un aspect également déterminant : de nombreuses personnes trouvent le système trop compliqué.

Les raisons qui poussent à gérer son argent de chez soi ne manquent pourtant pas comme, surtout, la possibilité de pouvoir le faire le soir, après les heures de bureau (pour plus de 63 % des personnes interrogées). La rapidité des transactions et les heures d'ouverture inadaptées des agences sont aussi citées. Il est en effet possible de consulter sa situation financière partout et à tout moment, en cinq minutes.

Surtout pour les opérations courantes

Un quart des personnes interrogées seulement disent investir en ligne. L'internet banking est surtout utilisé pour les opérations courantes : contrôle du solde des comptes à vue et/ou d'épargne et paiement des factures. Le nombre de virements en ligne a ainsi connu un véritable boom ces dernières années.

Deux personnes sur trois utilisent l'internet banking au moins une fois par semaine. Et ils sont près de 10 % à le faire tous les jours. Le soir semble être le moment le plus apprécié : près de deux tiers gèrent leur argent en ligne après les heures de travail.

Et c'est là que réside clairement la clé du succès de l'internet banking, à savoir la possibilité de gérer son argent quand on le souhaite. Le fait que cela soit possible de la maison et évite des frais de déplacement rend l'internet banking d'autant plus intéressant. Et le consommateur l'a aussi clairement compris si l'on en juge par l'utilisation croissante et le degré élevé de satisfaction.



Les petites ba plus convainc

Sécurité et simplicité sont les deux mots qui ressortent quand nous interrogeons les utilisateurs sur leur satisfaction par rapport à l'internet banking.

Les reproches formulés à l'égard de l'internet banking sont rares, ce qui se traduit par une large proportion d'utilisateurs (très) satisfaits. Les utilisateurs semblent surtout accorder beaucoup d'importance à la simplicité, au prix et à l'accessibilité des informations et détails sur les produits.

Notre enquête a porté sur 15 aspects différents, mais seuls les plus importants sont repris dans notre tableau. Nous avons par exemple sondé la satisfaction en matière d'assistance proposée, soit en ligne ou par téléphone, de rapidité des transactions et de gamme de services proposés.



L'INTERNET BANKING PARTOUT ET À TOUT MOMENT

35 % en journée

64 % en soirée/la nuit

26 % le week-end



INTERNET BANKING SATISFACTION

Banque	Satisfaction moyenne (sur 100)						Satisfaction générale sur 100
	Accès aux informations	Simplicité des mots de passe et appareils	Exécution correcte des transactions	Frais liés aux produits et services	Stabilité du site internet	Sécurité générale du système en ligne	
BinckBank	76	81	89	81	79	80	86
Keytrade	80	81	89	83	85	84	86
Rabobank	81	82	88	81	86	82	85
Record Bank	72	80	82	75	78	76	83
Deutsche Bank	75	79	83	79	77	76	81
Argenta	70	71	83	79	75	76	80
Dexia	72	78	85	55	78	77	80
Banque de la Poste	66	80	84	67	78	79	79
KBC	71	76	83	55	77	76	79
BNP Paribas Fortis	72	80	85	52	79	78	78
CBC	69	77	85	54	78	77	78
Centea	68	76	81	53	73	73	77
Goffin	70	77	85	57	78	73	77
ING	65	76	79	52	75	72	77
Axa	64	67	76	55	67	68	77
Ethias	67	64	73	66	70	65	77
Fortuneo	75	74	77	67	78	75	77
BKCP	64	67	76	63	71	59	74
Citibank	59	67	68	58	67	67	68

banques satisfaites

Manquements techniques

De manière générale, les problèmes signalés ne sont pas trop importants. Néanmoins, l'indisponibilité temporaire du site internet, en raison ou non d'opérations de maintenance, est parfois source d'irritation. Près d'un quart des répondants en ont déjà fait l'expérience. Pour le reste, il s'agit plutôt de désagréments techniques, comme des retards dans les transactions, des mots de passe refusés ou un plantage du site pendant une transaction.

Ils sont tout de même près de 7 % (et même quelque 10 % de nos membres) à avoir déjà rencontré un problème important, comme un différend avec la banque sur les frais ou les intérêts, ou l'exécution incorrecte d'une transaction.

Les petites banques en tête

A quelques exceptions près, comme Fortuneo, les petites banques sont celles pour lesquelles le nombre de problèmes signalés est le plus faible. Comme elles ont souvent une clientèle plus limitée, voire, pour certaines d'entre elles, pas d'agences où les clients pourraient se rendre, elles sont généralement plus (voire totalement) dépendantes de leurs services en ligne et ont donc tout intérêt à ce que ceux-ci soient les plus performants possible.

Les programmes d'internet banking de Rabobank, BKCP, Ethias, BinckBank et Argenta présentent moins souvent de problèmes

COMMENT LIRE LE TABLEAU ?

■ **Accès aux informations** Les utilisateurs trouvent-ils facilement des informations sur les produits ?

■ **Simplicité** Dans quelle mesure est-il facile d'utiliser le système de codes d'accès, les codes de confirmation et l'appareil fourni ?

■ **Exécution correcte** Les transactions sont-elles exécutées correctement : le montant transféré et le bénéficiaire sont-ils corrects ?

■ **Frais** Les utilisateurs sont-ils satisfaits des frais appliqués (quand ils sont au courant de ces frais) ?

■ **Stabilité** Fiabilité du site internet. Le client rencontre-t-il beaucoup de problèmes techniques ? Le site internet est-il souvent hors ligne ou se plante-t-il souvent pendant les transactions ?

■ **Sécurité** L'utilisateur se sent-il protégé et a-t-il confiance dans la capacité de la banque à garantir la sécurité de son argent, même en ligne ?

LE CLIENT QUI CHOISIT SCIEMMENT SA BANQUE EN EST GÉNÉRALEMENT PLUS SATISFAIT

► selon leurs clients, alors que des gros poissons comme BNP Paribas Fortis et CBC se trouvent à l'autre extrémité. Un signe que les grandes banques ont tendance à négliger le confort et la simplicité en ligne pour leurs clients ?

Une grande ignorance des frais

Pas moins de 18 % des personnes interrogées disent ignorer totalement les frais éventuellement liés à la banque en ligne, contre 16 % qui disent en être totalement informés. A noter que nos abonnés semblent plus conscients des frais que les non-abonnés : pas moins de 28 % d'entre eux s'estiment bien informés.

Nous observons par ailleurs à nouveau de grandes disparités en fonction de la taille de la banque. Les clients des plus petites banques se sentent les mieux informés : Binckbank (58 %), Keytrade (55 %), Rabobank (54 %), Deutsche Bank (44 %) et Argenta (43 %). Les clients des grandes banques, comme Dexia (14 %), KBC (15 %), ING (16 %) et BNP Paribas Fortis (16 %), sont moins nombreux à se dire très bien informés.

Choix réfléchi = plus grande satisfaction

Ceci peut s'expliquer (en partie) par le fait que les clients des petites banques ont souvent opté de manière délibérée pour leur banque. Pour les grandes banques, le choix du système d'internet banking est par contre surtout dicté par le fait qu'ils étaient déjà clients de la banque pour les services traditionnels; c'est le cas pour près de deux tiers des personnes interrogées (66 %).

TROP D'UTILISATEURS SONT PEU OU PAS INFORMÉS DES FRAIS

La promesse de frais moins élevés peut toutefois convaincre les clients potentiels d'opter pour l'internet banking auprès d'une autre institution (9 %). Ce chiffre est, à nouveau, plus élevé parmi nos abonnés : un cinquième ont fait leur choix en fonction des frais et des conditions offertes.

Citibank bonne dernière

Nous constatons que les clients se sont surtout laissés convaincre par les frais réduits auprès des petites banques et institutions, comme Binckbank (74 %) et Keytrade (65 %). Les bonnes conditions des comptes d'épargne en ligne, comme chez Rabobank, sont aussi des critères persuasifs.

Dans l'ensemble, les petites banques comptent clairement plus de clients satisfaits que les grandes. Binckbank, Keytrade et Rabobank sont les plus appréciées par leurs clients. Citibank, par contre, affiche un bulletin particulièrement médiocre, avec un retard certain par rapport aux autres banques. Bien étudier les conditions et les frais de votre service d'internet banking peut donc être utile. Un choix réfléchi pour une petite banque proposant une formule intéressante vous rapportera plus et fera aussi de vous un client satisfait.



La sécurité dé

La sécurité est très importante bancaires en ligne. Vous pouvez

Avant de pouvoir exécuter ses activités en Belgique, toute banque, belge ou non, doit obtenir l'agrément de la Commission bancaire, financière et des assurances (CBFA). Il n'en va pas autrement pour les banques en ligne et les systèmes d'internet banking : ils sont eux aussi soumis aux règles et au contrôle de la CBFA, qui a du reste renforcé les exigences de sécurité pour les opérations bancaires sur internet en avril 2009.

Exigences de sécurité

Les banques doivent respecter certaines exigences pour garantir autant que possible la sécurité du consommateur (et de son argent).

La CBFA prévoit ainsi que les banques doivent proposer un système selon lequel la durée de validité du mot de passe est limitée au minimum nécessaire, ce qui correspond, en pratique, à la mise à disposition d'un digipass.

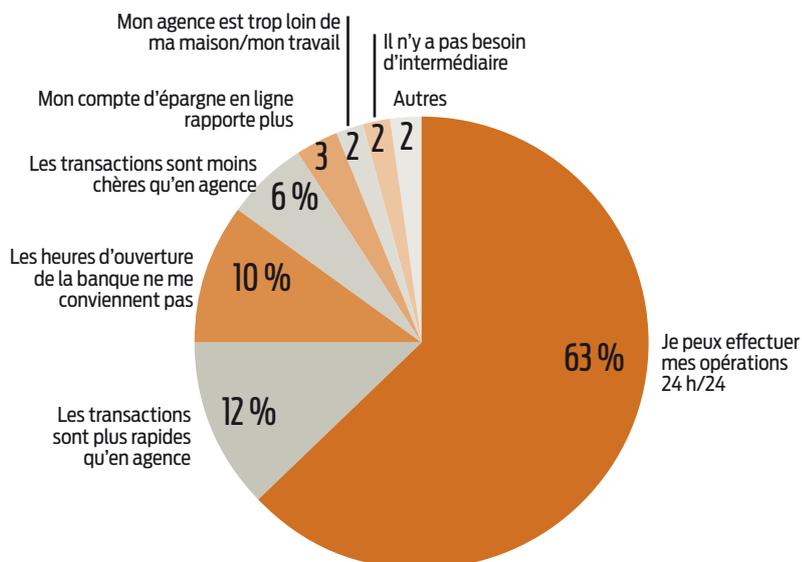
Un digipass est ce petit appareil qui génère les codes nécessaires vous permettant de vous connecter à votre compte et d'effectuer des opérations. Les codes représentent une sorte de signature électronique qui confirme votre identité.

De moins en moins d'avis de fraude

Avec ses exigences de sécurité, la CBFA a tissé un filet aux mailles très étroites, dont le but est de limiter la fraude.

La baisse du nombre de cas de fraude en ligne recensés par la CBFA semble être un signe

AVANTAGES DE L'INTERNET BANKING LES RAISONS LES PLUS CITÉES





pend aussi de vous

, et même indispensable, pour vos opérations
z vous aussi y contribuer.

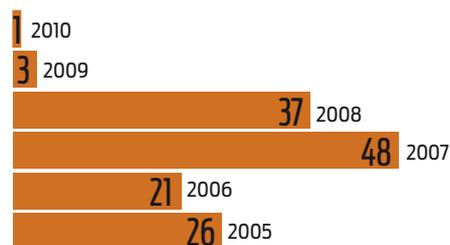
encourageant : seuls trois cas en 2009 et un cas à peine en 2010 ont ainsi été signalés par la CBFA, soit un minimum absolu par rapport aux années précédentes. Cette tendance à la baisse ne peut que renforcer la confiance, même si certains cas de fraude sont, il est vrai, peut-être passés à travers les mailles du filet et ne figurent donc pas dans les chiffres officiels. Mais, globalement, les résultats de notre enquête montrent qu'il ne faut pas craindre d'effectuer ses opérations bancaires en ligne, d'autant que le consommateur bénéficie d'une protection juridique en cas de problème.

A ce sujet, seules quelques personnes interrogées (2 %) ont d'ailleurs été confrontées personnellement à un cas de fraude ces cinq dernières années.

Connaissez vos droits et faites preuve de bon sens

Tout le monde ne semble toutefois pas toujours au courant de ses droits en cas de fraude sur internet. Une personne sur trois dit ne rien savoir du tout quant à un possible remboursement par la banque. La plupart savent qu'ils peuvent s'attendre à un remboursement de la totalité du

FRAUDE A L'INTERNET BANKING DE PLUS EN PLUS RARE



Source : CBFA

montant perdu, quelques-uns compteraient sur un dédommagement partiel.

La règle d'or pour les opérations bancaires en ligne reste néanmoins la suivante : connaissez vos droits, mais n'oubliez pas non plus de veiller vous-même à votre sécurité en ligne. Mieux vaut prévenir que guérir... ■

PROTÉGEZ-VOUS

11 conseils pour des opérations en ligne sûres

1 Veillez à ce que votre système d'exploitation (Windows, MacOS, etc.) et votre navigateur internet (Internet Explorer, Firefox, etc.) soient à jour.

2 Procédez régulièrement à un check antivirus de votre ordinateur.

3 Installez un pare-feu et un logiciel antispyware, ils formeront un "mur de défense" contre les intrusions de l'extérieur.

4 Si vous surfez sans fil, sécurisez votre connexion par un mot de passe. Évitez les combinaisons trop simples comme 1234 et combinez plutôt les chiffres, les lettres et d'autres signes.

5 Tapez correctement l'adresse internet de votre système d'internet banking. Le "s" dans https:// indique une connexion sécurisée. Cela se voit également au verrou fermé en bas à droite de l'écran.

6 Évitez de cliquer sur les liens repris dans des mails ou sur d'autres sites, ils peuvent vous orienter vers un faux site. Introduisez dès lors l'adresse internet à la main ou enregistrez-la dans vos favoris.

7 Ignorez les mails émanant prétendument de votre banque et vous demandant plus de renseignements sur vos comptes ou codes.

8 Si vous remarquez quelque chose d'étrange, comme des messages ou des pop-ups bizarres, lorsque vous êtes connecté, déconnectez-vous immédiatement.

9 Ne laissez jamais votre ordinateur allumé sans surveillance. Quelqu'un pourrait en profiter pour accéder à votre compte.

10 Contrôlez régulièrement l'historique de vos comptes et contactez votre banque dès que vous remarquez une opération suspecte.

11 Tenez vos codes secrets. Si vous les notez malgré tout quelque part, conservez le papier loin de l'ordinateur.

**UN SEUL CAS DE FRAUDE SUR INTERNET
A ÉTÉ SIGNALÉ EN 2010**