



# Communiqué de presse

Bruxelles, 25 août 2014

## **Les achats sur internet décollent**

### **Plus de confort de paiement pour les clients CBC/KBC**

Le consommateur d'aujourd'hui prend ses décisions seul et exige des moyens de paiement rapides, efficaces et conviviaux. D'une part, les paiements par internet gagnent sans cesse en importance, les consommateurs belges effectuant en moyenne un achat par mois sur internet. D'autre part, les négociants, soucieux de la qualité de leur service à la clientèle, sont demandeurs de moyens de paiement efficaces et pratiques. Cette évolution a incité CBC et KBC à élargir leur offre de paiements en ligne, tant en Belgique qu'à l'échelle européenne.

#### **Le Belge rattrape son retard sur la toile**

Une étude du marché belge, réalisée par Comeos en collaboration avec InSites Consulting, révèle que le Belge rattrape son retard sur la toile. Le volume des achats en ligne progresse en effet de 59% en 2013 à 61% cette année tandis que dans les pays qui nous entourent, ce chiffre se stabilise à 75%. Après avoir effectué son premier achat, le Belge est vite conquis et achète plus fréquemment sur la toile. En moyenne, il dépense moins (161 euros par mois en 2014 contre 170 euros par mois en 2013). Cette année, 28% des Belges ont effectué au moins une fois par mois un achat sur internet, soit une hausse de 4% par rapport à l'an dernier. La moitié des clients achètent des vêtements et des chaussures mais les réservations de nuitées d'hôtel ont aussi le vent en poupe. La palme des achats les plus fréquents sur la toile revient toutefois aux produits alimentaires, même si les quantités sont plus modestes.

Les principales raisons qui motivent un achat par internet sont le prix et le gain de temps. La livraison à domicile est aussi un avantage non négligeable.

Raison de plus pour rendre les paiements aussi faciles et conviviaux que possible pour le client. Dans cette optique, KBC a commencé par étendre les possibilités de son bouton de paiement, grâce auquel le client paie ses achats sur internet dans l'environnement bancaire qui lui est familier. Le bouton de paiement lui offre désormais la possibilité de différer son paiement de deux mois sans frais, alors que le négociant est payé immédiatement et peut donc envoyer la commande.

## Mais est réticent à divulguer ses données personnelles

Comeos a aussi voulu examiner ce qui retient les internautes de faire des achats en ligne. Non seulement 31% des Belges préfèrent d'abord voir et essayer l'objet de leur convoitise avant de l'acheter, mais il apparaît également qu'ils sont réticents à divulguer leurs données à caractère personnel, qu'ils se posent des questions quant à la sécurité des paiements sur la toile et qu'ils n'aiment pas trop utiliser leur carte de crédit. KBC a donc conclu un partenariat avec [MyBank](#) qui a développé une solution de paiement européenne pour les webshops des négociants. Via le bouton de paiement du commerçant, l'acheteur accède directement au site de sa banque. À partir du printemps 2015, cette solution proposée par MyBank permettra aux clients CBC/KBC non seulement d'acheter dans les webshops belges mais aussi en Europe. De même, les clients de banques étrangères affiliées à MyBank pourront payer leurs achats sur les sites de webshops belges.

Pour le client, l'accent est mis sur des moyens de paiement universels, faciles d'accès, conviviaux, et fiables.

Pour les négociants, ce sont les aspects sécurité, rapidité de la transaction et frais réduits qui priment.

---

### **KBC Groep NV**

Havenlaan 2 – 1080 Brussel  
Viviane Huybrecht  
Directeur Corporate  
Communicatie /  
woordvoester  
Tel. 02 429 85 45

Persdienst  
Tel. 02 429 65 01 (Stef Leunens)  
Tel. 02 429 29 15 (Ilse De Muyer)  
Fax 02 429 81 60  
E-mail: [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

KBC persberichten zijn beschikbaar op  
[www.kbc.com](http://www.kbc.com) of kunnen verkregen worden door  
een mail te zenden naar [pressofficekbc@kbc.be](mailto:pressofficekbc@kbc.be)

Volg ons [www.twitter.com/kbc\\_group](https://www.twitter.com/kbc_group)

---