

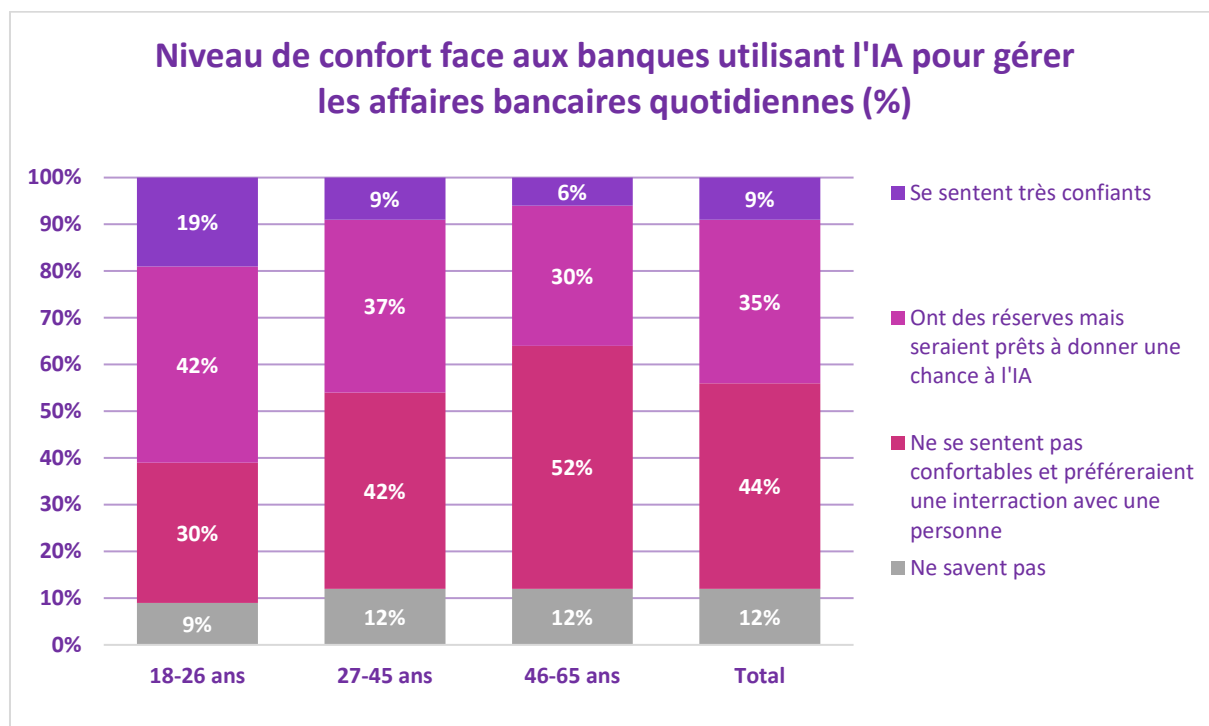
## Les jeunes Belges s'ouvrent à l'application de l'IA dans le secteur bancaire

*Alors que l'IA questionne depuis sa montée en popularité, propulsée notamment par le lancement de technologies grand-public comme ChatGPT, les jeunes Belges se montrent progressivement plus enclins à son intégration future dans le secteur financier*

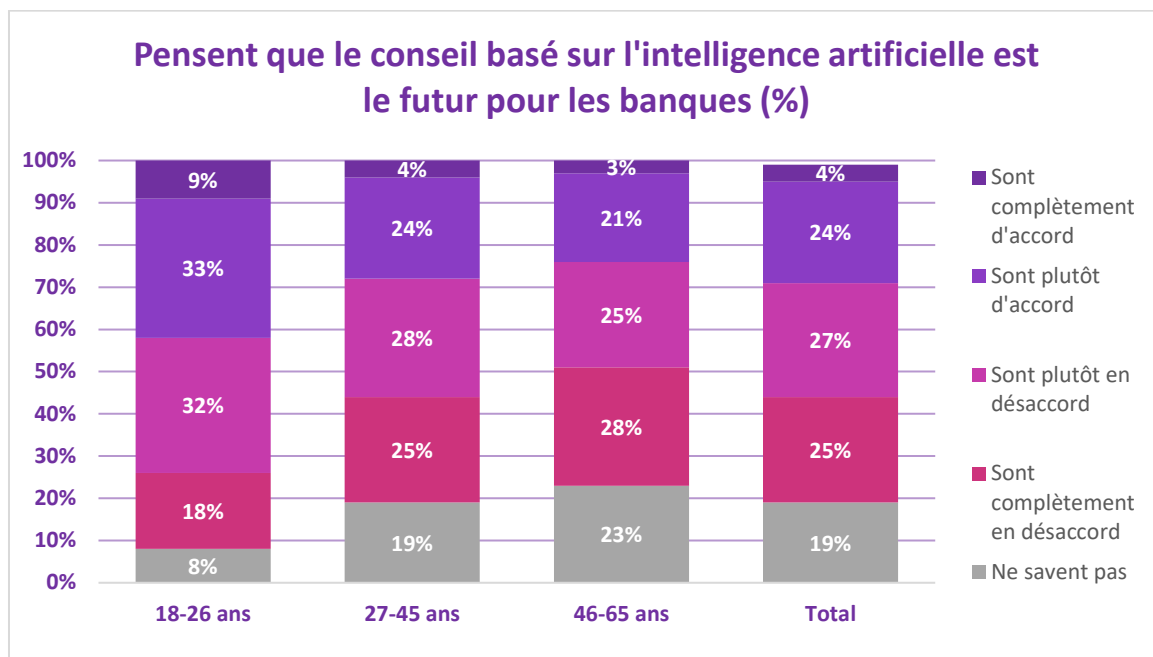
Bruxelles, 5 octobre 2023 – Dans une nouvelle étude réalisée à la demande de Beobank, la banque met en lumière l'ouverture d'esprit d'une partie des Belges (âge 18-65) quant à l'adoption de l'intelligence artificielle (IA) dans le domaine de la banque au quotidien même si la prudence est toujours de mise. Selon les résultats de l'enquête, 44% des Belges seraient prêts à laisser dans le futur une chance à l'IA dans la gestion de leurs affaires bancaires, malgré quelques réserves. Les répondants seraient cependant moins à l'aise face à du conseil bancaire basé sur l'IA ou à un système bancaire entièrement automatisé par cette technologie.

Face à l'essor fulgurant des technologies s'appuyant sur l'intelligence artificielle, les inquiétudes se multiplient quant à leurs utilisations détournées. Les résultats de l'étude montrent toutefois que les plus jeunes (18-26 ans) seraient plus ouverts dans le futur à l'intégration de l'IA dans la gestion des affaires bancaires quotidiennes.

Parmi les différents niveaux d'intégration de l'IA dans le secteur bancaire (de la gestion des affaires bancaires quotidiennes, au conseil financier ou au système entièrement automatisé), une partie des Belges semble se montrer moins inquiète à l'idée de laisser cette technologie gérer ses affaires bancaires quotidiennes. 9 % des répondants seraient déjà très confiants dans la capacité de l'IA à gérer leurs affaires bancaires dans le futur (19% pour les 18-26 ans) et 35 % seraient prêts à laisser une chance à l'expérience malgré certains doutes. Cependant, la même proportion de la population (44 %) ne se sent pas confortable avec cette idée et préfère une interaction humaine.



Au niveau du conseil financier, les Belges se montrent moins convaincus de la valeur ajoutée de l'IA. Moins d'un tiers des répondants (28 %) pense déjà que le conseil financier basé sur l'IA représente l'avenir des banques. Il est intéressant de noter que les plus jeunes (18-26 ans) se montrent à nouveau significativement plus positifs quant aux perspectives de l'IA pour le conseil financier : 42 % pensent que le conseil financier basé sur l'IA représente l'avenir des banques.



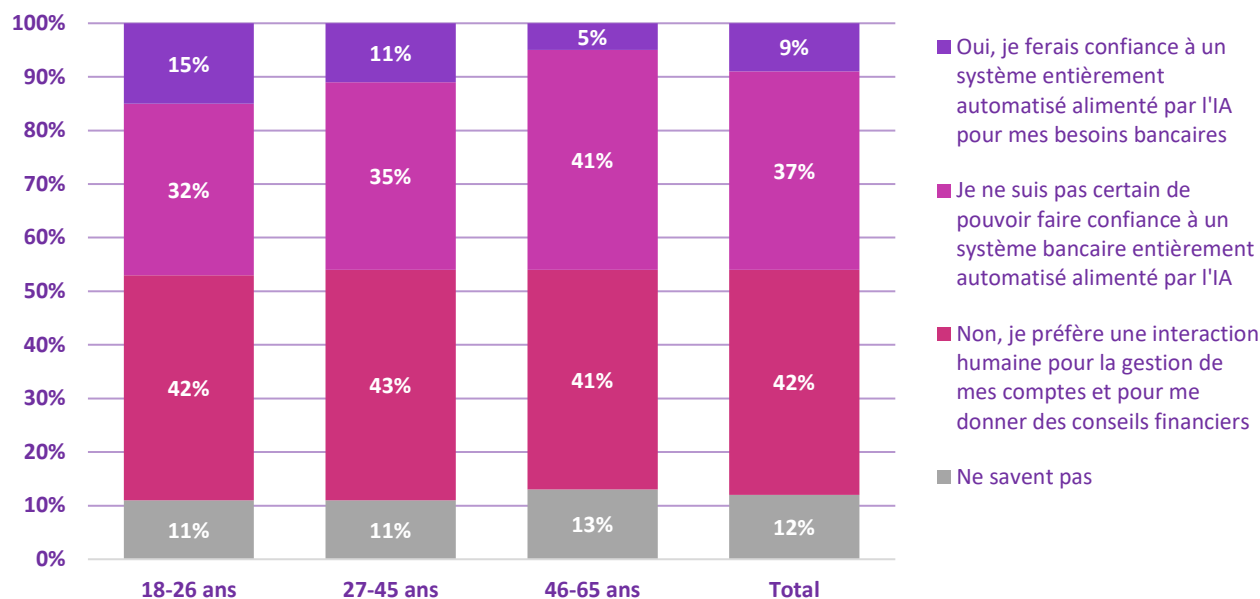
*“L'étude montre un premier intérêt pour l'intégration de l'IA dans la gestion quotidienne des finances. L'innovation et la digitalisation axées ou non sur l'IA représentent des pivots essentiels pour le futur du secteur bancaire. C'est pourquoi ces dernières années, Beobank a massivement investi dans le développement de ses solutions digitales, nous positionnant ainsi comme la 4<sup>ème</sup> meilleure app bancaire belge selon [l'étude de Sia Partners](#).*

*Il ressort toutefois que l'accès au contact humain demeure primordial pour une grande partie de la population, c'est pourquoi nous veillons à l'accompagnement de nos clients dans cette transition. »* Déclare Cyril Guilloret, Data, Digital and Growth Marketing Director chez Beobank.

### Peu de confiance en un système entièrement automatisé par l'IA

Les résultats montrent clairement que les Belges ne sont pas prêts à offrir une confiance totale à un système bancaire entièrement automatisé par IA, seulement 9 % seraient prêts à embrasser pleinement cette évolution. Tandis que 79 % des répondants demeurent sceptiques face à un tel système — un sentiment qui cette fois transcende les générations.

### Feraient confiance en un système bancaire entièrement automatisé par l'IA (%)



**Service presse :**

Sandrine Roberti de Winghe  
 +32 (0)478 828 729  
[sandrine.robertidewinghe@beobank.be](mailto:sandrine.robertidewinghe@beobank.be)

**À propos de l'enquête :**

L'enquête a été réalisée pour le compte de Beobank par Ipsos en juillet 2023, auprès de 1000 Belges âgés de 18 à 65 ans.

**À propos de Beobank :**

Beobank SA est une banque belge qui facilite le quotidien de ses 742 000 clients à travers ses produits et services pour particuliers, indépendants et PME, mais aussi grâce à son réseau de 203 points de vente (points de vente Retail et PRO Centers). Ses 1 435 collaborateurs ont pour vocation d'améliorer la vie quotidienne de ses clients avec des solutions personnalisées, et en établissant une relation durable pour pouvoir les accompagner de manière optimale à chaque étape de leur vie. Beobank est une filiale du Groupe Crédit Mutuel (chiffres au 31/12/2022). — Plus d'infos : [www.beobank.be](http://www.beobank.be)