

ÉCONOMIE

Les Libanais pas totalement conquis par les services bancaires en ligne



Selon le sondage d'Arabnet, les utilisateurs qui ont les revenus les plus élevés sont plus enclins à se tourner vers les services bancaires en ligne. Adam36/Bigstock

ÉTUDE

Alors que les banques libanaises ont résolument misé sur le développement de leurs services en ligne, ces derniers ne séduisent pour l'instant qu'un Libanais sur deux.

Philippe HAGE BOUTROS | OLJ

29/06/2016

Si les services bancaires en ligne sont de plus en plus utilisés par les clients des banques au Moyen-Orient, ceux des établissements libanais ont encore du mal à prendre le pli.

C'est ce qu'a révélé un sondage publié en mai par le réseau Arabnet auprès de 2 500 clients de banques basées en Arabie saoudite, en Égypte, aux Émirats arabes unis, en Jordanie et au Liban. Avec 54 % des titulaires de comptes dans les établissements libanais qui affirment avoir eu recours aux services de banque en ligne en 2015, le Liban n'est que 4e sur les 5 pays sondés – dont la moyenne atteint 62 % – devant la Jordanie (42 %), et loin derrière l'Arabie saoudite, meilleur classé (75 %). Une proportion d'autant plus décevante pour les auteurs du rapport que l'offre pour ce type de prestations au Liban semble suffisante. Seuls 7 % des sondés libanais interrogés – et qui affirment ne pas utiliser les services bancaires en ligne – ont en effet déclaré que leur banque « ne proposait pas ces services » en 2015, un score identique à la moyenne des pays étudiés par Arabnet. Le sondage révèle également que 40 % des Libanais utilisent les services bancaires en ligne pour gérer leurs comptes, alors que 35 % d'entre eux passent par ces canaux pour gérer leurs cartes bancaires, des proportions similaires à celles enregistrées au niveau régional.

(Lire aussi : Commerce en ligne : le Liban au 48e rang mondial selon la CnuCED)

Confiance et sécurité

Pour les observateurs interrogés par L'Orient-Le Jour, le principal défi à relever pour augmenter le nombre d'utilisateurs de services bancaires au Liban porte sur le renforcement de la confiance des utilisateurs en la capacité des banques à assurer la sécurité de leurs plateformes. Une remarque qui vise notamment 75 % de Libanais qui visitent fréquemment leur banque, selon les résultats du sondage, la proportion la plus élevée sur les 5 pays étudiés. « Certains usagers ont du mal à confier leur argent ou à régler leurs factures sur Internet », indique Karim Saïkali, fondateur notamment de l'agence spécialisée dans le marketing électronique E-comLebanon.com. « Les enquêtes menées auprès de notre clientèle ont révélé que la sécurité fait partie des raisons principales qui les font encore hésiter », confirme pour sa part Wadih Tohmé, le chef du département en charge des canaux de distribution alternatifs de Bank Audi.

En matière de sécurité, les banques sont tenues de respecter les dispositions de la circulaire 69 de la Banque du Liban (BDL) du 30 mars 2000, qui régleme les services bancaires en ligne. « Elles peuvent adopter les systèmes de sécurité de leur choix tant qu'elles respectent les dispositions de ce texte, qui les oblige, par exemple, à communiquer à la BDL et à la Commission de contrôle des banques (CCB) toutes leurs mises à jour dans ce domaine », précise une source à la BDL.

L'étude souligne également que l'argent liquide reste le mode de paiement privilégié au Liban – comme dans le reste des pays étudiés –, avec 53 % des transactions effectuées en liquide, 66 % en cartes bancaires – crédit et débit – et 17 % pour les chèques. Une autre conclusion suggère que les utilisateurs qui ont les revenus les plus élevés sont plus enclins à se tourner vers les services bancaires en ligne (73 % des Libanais interrogés dans cette catégorie).

Loin d'être découragées, les banques misent sur le développement des services bancaires via mobile pour convertir leur clientèle. « Près de 55 % de nos clients qui utilisent les services bancaires en ligne le font via mobile », confie le directeur général adjoint et directeur des systèmes d'information de Blom Bank, Antoine Lawandos. Selon Arabnet, 38 % des sondés au Liban affirment aussi bien utiliser les services bancaires en ligne indépendamment du type de plateforme – une moyenne qui grimpe à 46 % au niveau régional. Ils sont par contre 10 % (11 % au niveau régional) à se contenter d'y accéder via une interface web et 6 % – soit la plus haute moyenne régionale parmi les pays étudiés – à n'utiliser que leur interface mobile.

Si cette dernière semble séduire les utilisateurs, ce sont surtout les banques qui sont attirées par son potentiel. « Les clients qui utilisent l'application mobile de la banque effectuent 7 à 10 fois plus d'opérations en moyenne comparé aux clients qui se rendent en agence », note M. Lawandos. « Une transaction effectuée via mobile est 16 fois plus rentable pour la banque de la même opération effectuée en agence, 8 fois plus rentable que si elle est réalisée à travers un centre d'appel et 3 fois plus rentable que si le client l'ordonne depuis un distributeur automatique de billet », renchérit M. Tohmé, qui n'a toutefois pas donné plus de détails sur les marges réalisées pour chaque type de transaction.

Pour mémoire

[Au Liban, plusieurs banques victimes de fraudes à la carte bancaire](#)

[Les banques centrales arabes se mobilisent pour l'inclusion financière](#)

[RETOUR À LA PAGE "ÉCONOMIE"](#)