

# Etude : les sites e-banking belges restent fiables mais peu conviviaux

**BRUXELLES, 31 MARS 2010 – Selon une étude d’InternetVista, société spécialisée dans la surveillance des applications Internet, les sites e-banking des principales banques belges affichent un excellent taux de disponibilité. En revanche, la « customer experience » pourrait être largement améliorée.**

Durant deux mois, InternetVista a audité 14 sites e-banking sur le marché belge. Résultat : la plupart d’entre eux ont enregistré un excellent taux d’accessibilité et rencontré très peu de défaillances. Le meilleur score revient à BNP Paribas Fortis avec un taux de disponibilité parfait de 100%. Derrière, on trouve notamment la Banque de la Poste, Axa, Citibank, Delta Lloyd ou Dexia qui suivent avec un taux de 99%. Plus bas dans le classement, on identifie quelques scoristes chez la KBC (98%), Argenta (98%) ou Binck Bank, ce dernier fermant la marche avec seulement 92,1%.

Si ces chiffres sont excellents, la plupart des sites e-banking belges souffrent toutefois d’un même problème de convivialité. « Lorsqu’une panne survient, le message d’erreur est souvent incompréhensible pour l’utilisateur », explique Cédric Braem, Managing Director. « De ce point de vue, aucune amélioration n’a été constatée depuis l’étude de l’an dernier. »

## **Plus d’info ?**

Cédric Braem

Managing Director InternetVista

E-mail : [cbr@internetvista.com](mailto:cbr@internetvista.com)

Tél. : +32 (0) 10 39 00 75

GSM : +32 473 98 03 03

## **A propos d’InternetVista**

Créée en 2003 par Cédric Braem et Christophe Darville, InternetVista est le leader européen en surveillance des applications Internet. Pour un abonnement modique, InternetVista surveille 24 heures sur 24 vos services Internet et vous alerte immédiatement en cas de mauvais fonctionnement (base de données défaillante, serveur indisponible...). Quatre ans après sa naissance, InternetVista compte quelque 10.000 utilisateurs répartis à travers plus de 60 pays. Installée à Louvain-la-Neuve, InternetVista compte notamment le fonds d’investissement E-Merge dans son capital.