

Opérations de paiement en Belgique et en Europe :

les Belges bénéficient d'une offre et de prix particulièrement avantageux



L'inflation sévit en Europe. Il suffit de voir le coût des aliments, de l'énergie ou des télécommunications pour constater que les prix explosent partout, tant en Belgique que dans les pays voisins. Mais qu'en est-il des coûts facturés aux consommateur-riche-s et aux commerçant-e-s pour leurs opérations de paiement ? Les prix atteignent-ils des niveaux exorbitants ou les banques belges proposent-elles un rapport qualité-prix correct ?

Le secteur bancaire belge aspire à la transparence. Il a donc chargé KPMG d'effectuer une étude comparative¹ des coûts des opérations de paiement pour les consommateur-riche-s et les détaillant-e-s, en Belgique et dans sept autres pays, dont nos voisins². Il ressort de l'analyse de KPMG que les commerçant-e-s et les consommateur-riche-s bénéficient en Belgique d'une offre et de prix particulièrement avantageux.

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

- Dans le cadre de cette étude, les frais bancaires des consommateur-riche-s et des détaillant-e-s ont été passés en revue en Belgique et dans sept autres pays (nos voisins les Pays-Bas, l'Allemagne, la France et le Luxembourg, deux destinations de vacances dans le Sud, à savoir l'Italie et l'Espagne, et la Suède, adepte du numérique).
- L'étude s'est concentrée sur les banques ayant une part de marché combinée de 50 à 80 %. Si l'on considère la Belgique, il s'agit spécifiquement de BNP Paribas Fortis, ING, Belfius, KBC et Argenta.
- L'accent a été mis sur les **coûts pour les consommateur-riche-s, en distinguant ceux/elles qui ont un « profil numérique » et ceux/elles qui ont un « profil analogique »**.
 - Les « consommateur-riche-s numériques » ont une préférence pour les canaux numériques (comme les services bancaires par Internet). Ils/elles représentent une partie croissante de la population.
 - Les « consommateur-riche-s analogiques » ou non numériques préfèrent les canaux physiques traditionnels. Ils/elles se rendent à leur agence bancaire pour effectuer des transactions et utilisent des extraits de compte en papier.
- Les coûts d'un **forfait standard** sont définis pour chacun de ces profils, de la manière suivante :
 - Consommateur-riche numérique : compte courant, carte de débit, domiciliations et ordres permanents
 - Consommateur-riche analogique : compte courant, carte de débit, domiciliations et ordres permanents, **+ 60 transactions manuelles par an**. C'est le profil d'un-e utilisateur-riche du **service bancaire universel**.

¹ Cost of Payments. A comparative study of the cost of payments for consumers and retailers in Belgium and selected countries, 15 septembre 2023. Les challengers ne sont pas inclus dans l'étude.

² KPMG Advisory, une SRL de droit belge, membre de l'organisation KPMG de sociétés membres indépendantes, affiliée à KPMG International Limited, une société privée à responsabilité limitée de droit anglais.

Data collected and analysed for Digital and Analogue consumer accounts

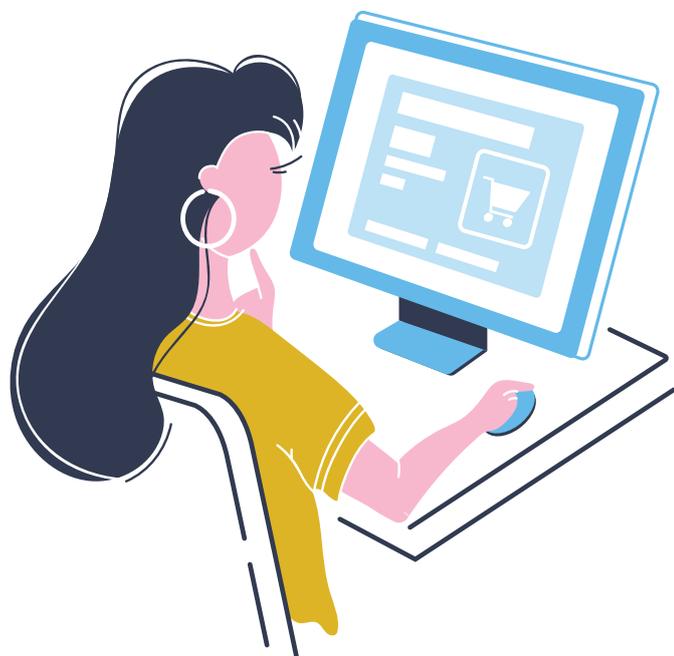
- Part of the account
- Additional service

Digital Account	Bank	#1	#2	#3	#4	#5
Annual fee		€	€	€	€	€
• Current account		●	●	●	●	●
• Debit card		●	●	●	●	●
• Unlimited number of direct debits		●	●	●	●	●
• Unlimited number of standing orders		●	●	●	●	●
Cost per item on top of annual fee, €						
• Standard credit card		○	○	○	○	○
• Instant payment		○	○	○	○	○
• Account statements (paper)		○	○	○	○	○
• ATM/cash withdrawals		○	○	○	○	○
• Bank branch operations		○	○	○	○	○

Analogue Account	Bank	#1	#2	#3	#4	#5
Annual fee		€	€	€	€	€
• Current account		●	●	●	●	●
• Debit card		●	●	●	●	●
• Unlimited number of direct debits		●	●	●	●	●
• Unlimited number of standing orders		●	●	●	●	●
• Min 60 branch operations per year		●	●	●	●	●
Cost per item on top of annual fee, €						
• Standard credit card		○	○	○	○	○
• Instant payment		○	○	○	○	○
• Account statements (paper)		○	○	○	○	○
• ATM/cash withdrawals		○	○	○	○	○

Les profils du/de la consommateur-riche numérique, d'une part, et analogue ou non numérique, d'autre part, sont distingués dans l'étude. Une étude comparative du coût des opérations de paiement a été réalisée pour chacun de ces profils.

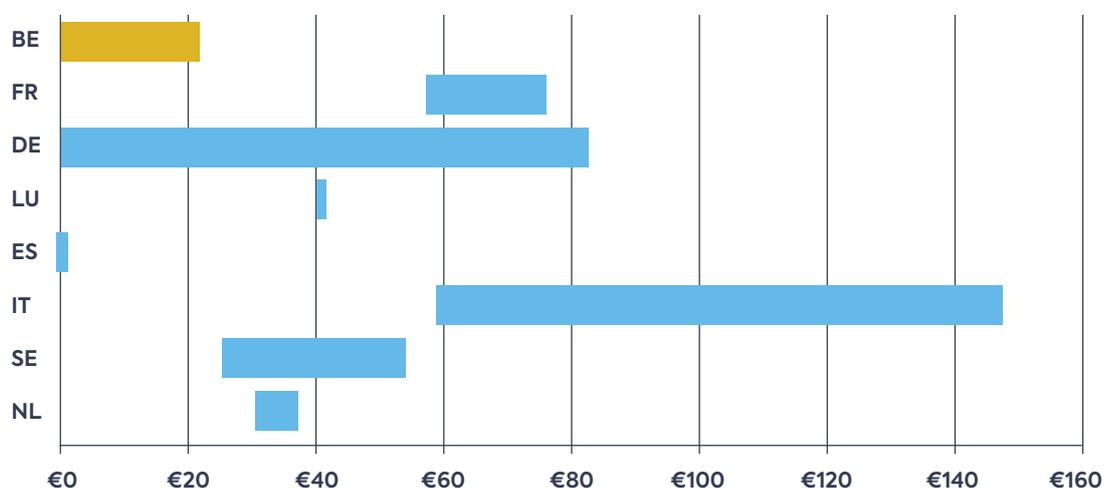
CONSOMMATEUR- RICE NUMÉRIQUE



Des prix compétitifs

Il ressort du graphique ci-dessous que, pour les client-e-s numériques, la Belgique figure en tête des fournisseurs de services bancaires les plus abordables en Europe. La Belgique est le deuxième pays le moins cher d'Europe (après l'Espagne) si l'on considère le coût des comptes de paiement numériques (une fourchette de prix comprise entre 0 et 22,8 euros par an). De manière générale, les tarifs chez nos voisins sont beaucoup plus élevés pour une offre similaire. Dans de nombreux pays, on ne trouve pas une seule offre gratuite et les prix peuvent dépasser 100 euros par an.

Total annual fee range of a Digital Account (2023)



Source : KPMG

Les consommateur-riche-s en ont pour leur argent grâce à une grande variété de services

Un forfait numérique en Belgique comprend les éléments suivants : compte courant et carte de débit, nombre illimité de domiciliations, nombre illimité d'ordres permanents, extraits de compte (numériques), au moins 24 retraits gratuits aux guichets automatiques, ainsi que, avec ou sans frais supplémentaires, selon la banque, une carte de crédit et des paiements instantanés.

Si l'on observe le tableau ci-dessous, il est frappant de constater que la Belgique ne fait pas moins bien que ses voisins européens. Bien au contraire, seuls les Pays-Bas et la Suède proposent une offre similaire. Dans les autres pays, il faut déboursier plus d'argent pour ce service. Le/la consommateur-riche numérique belge peut donc compter sur une offre abordable, de qualité et complète.

Included in digital package										
		Current account	Debit card	Unlimited # of direct debits	Unlimited # of standing orders	Standard credit card	Instant payment	Account statements (digital)	ATM cash withdrawals	Completeness
Belgium		●	●	●	●	●	●	●	●	●
France		●	○	●	●	○	○	●	○	●
Germany		●	●	●	●	○	○	●	●	●
Luxembourg		●	●	●	●	○	○	●	●	●
Spain		●	●	●	●	○	○	●	●	●
Italy		●	●	○	○	○	○	●	●	○
Sweden		●	●	●	●	●	●	●	●	●
Netherlands		●	●	●	●	○	●	●	●	●

- No sampled bank offers it free of charge
- 1-2 sampled banks offer it
- 3-4 sampled banks offer it
- All of the sampled banks offer it

Source : KPMG

Il ressort clairement du graphique suivant que c'est en Belgique que les consommateurs numériques bénéficient du meilleur rapport qualité-prix. Bien que l'Espagne et l'Allemagne soient les seuls pays faisant l'objet de l'étude comparative où certaines banques proposent également des forfaits numériques gratuits, ceux-ci ne sont pas aussi étendus que dans notre pays. C'est certes en Suède que l'on trouve le forfait numérique le plus complet pour les consommateurs-trices, mais celui-ci est proposé à un coût nettement plus élevé.



Source : KPMG

Le secteur bancaire belge continue à miser pleinement sur une offre juste et claire. En mettant fortement l'accent sur la transparence, des prix compétitifs et d'excellents services, nos banques restent à la pointe de l'innovation, dans une société où effectuer des opérations bancaires numériques est à la fois pratique et abordable.

CONSOMMATEUR-RICE NON NUMÉRIQUE

Un bon service au guichet, pour un prix avantageux



Une offre unique

La plupart des banques des pays faisant l'objet de l'étude ne proposent pas de forfaits spécifiques pour les consommateur-riche-s analogiques ou non numériques. Il est possible de contracter des services comparables « à la carte », mais à un coût nettement plus élevé qu'en Belgique, et donc pas sous la forme d'un forfait.

La Belgique et l'Allemagne sont les seuls pays faisant l'objet de cette étude qui proposent un forfait³ pour le/la consommateur-riche analogique. Il ressort très clairement du graphique suivant que les client-e-s non numériques disposent d'une bien meilleure offre en Belgique et en Allemagne. En Belgique, le prix de celle-ci est, par ailleurs, plus intéressant qu'en Allemagne.

		Included in analogue package									
		Current account	Debit card	Unlimited # of direct debits	Unlimited # of standing orders	Min 60 branch operations per year	Standard credit card	Instant payment	Account statements (digital)	ATM cash with-drawals ¹	Completeness
Belgium		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Germany		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Analogue transactions are possible but come at a cost

France		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Luxembourg		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Spain		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Italy		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Analogue banking is not possible or very limited in scope

Sweden		N/A									
Netherlands		N/A	N/A	N/A	N/A	○	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

○ No sampled bank offers it free of charge

● 1-2 sampled banks offer it

● 3-4 sampled banks offer it

● All of the sampled banks offer it

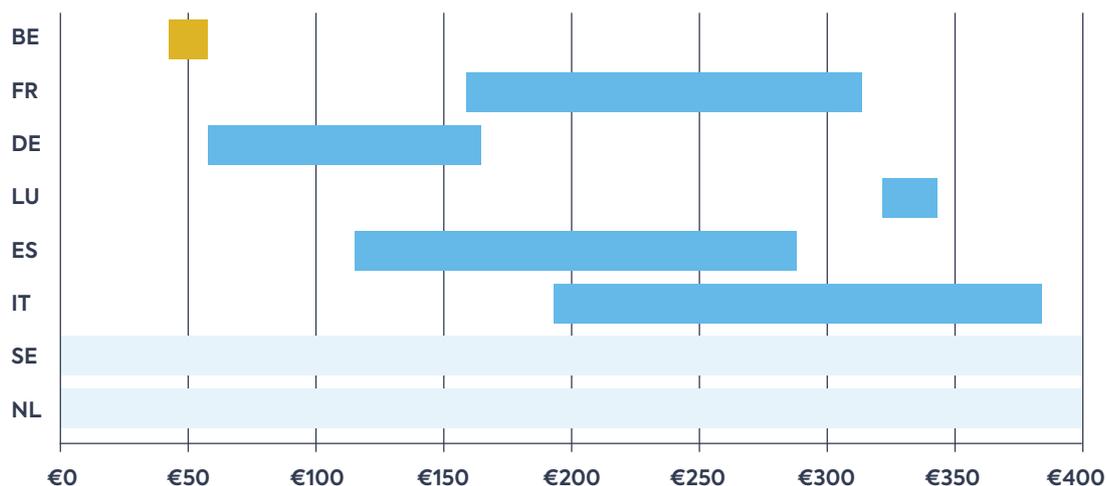
bron: KPMG

³ Dans notre pays, le secteur financier s'est engagé à proposer un « **service bancaire universel** ». L'objectif de celui-ci est de satisfaire aux besoins des client-e-s qui ne recourent que peu ou pas du tout (ou ne peuvent pas recourir) aux canaux numériques pour les questions financières.

Le secteur bancaire belge a développé des services généraux, comme le **service bancaire universel (SBU)**, spécifiquement destinés au groupe de client-e-s pas ou moins formé-e-s au numérique. Les banques peuvent choisir individuellement d'y ajouter des services complémentaires.

Le prix annuel d'un forfait analogique en Belgique varie entre 39 et 60 euros, ce qui est beaucoup moins cher que dans les autres pays faisant l'objet de l'analyse.

Total annual fee of an Analogue Account package or an à-la-carte equivalent (2023)

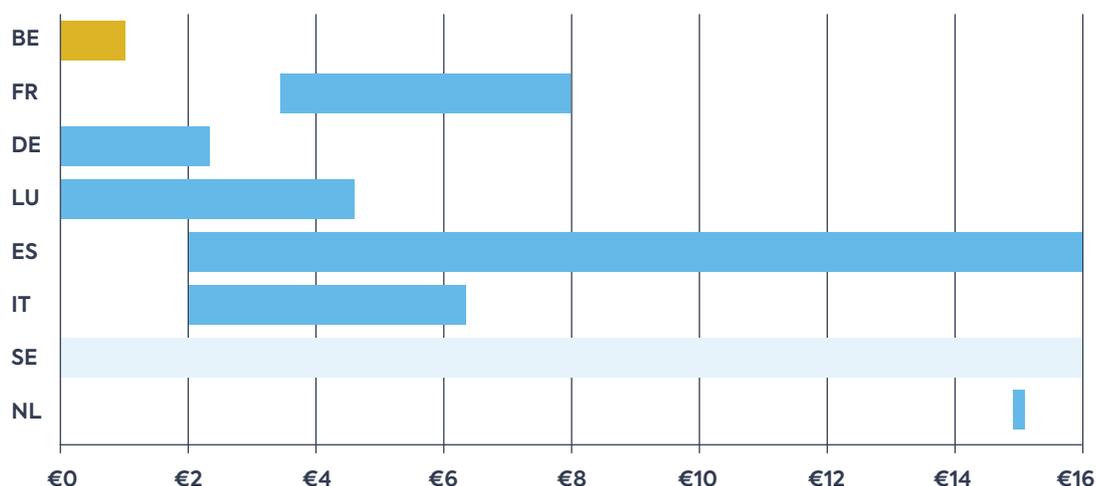


Source : KPMG

Bon marché pour les transactions au guichet

Les consommateur-ric-e-s de notre pays sont par ailleurs parmi les plus avantage-e-s si l'on considère les transactions au guichet. Alors que dans d'autres pays, les tarifs peuvent aller jusqu'à 16 euros (comme en Espagne), les coûts des opérations au guichet restent très faibles en Belgique. Le graphique ci-dessous donne une vue d'ensemble des tarifs appliqués dans chaque pays. Dans le cas de la Belgique et de l'Allemagne, ils sont calculés en sus de ce qui est déjà compris dans les forfaits pour les consommateur-ric-e-s non numériques (en Belgique, il s'agit d'au moins 60 transactions manuelles par an au guichet).

Fee range for various operations at the counter (2023)



Source : KPMG

Il ressort de ce qui précède que le secteur bancaire belge s'engage en faveur de l'inclusion numérique et accorde une grande attention aux client-e-s non numériques. Les client-e-s qui ne sont pas encore pleinement passé-e-s au numérique disposent d'une offre transparente et variée, à des tarifs abordables.

QU'EN EST-IL DES COÛTS POUR LE/LA COMMERÇANT-E ?



L'étude a recueilli diverses données relatives aux coûts des opérations de paiement pour les détaillant-e-s (en Belgique et dans sept autres pays européens).

Les détaillant-e-s belges bénéficient de tarifs peu élevés

Dans le cadre de l'étude, les coûts ont été simulés pour trois profils de détaillant-e-s (boulangers, boutiques et supermarchés locaux). Si l'on fait une simulation des coûts mensuels pour ces trois profils, la Belgique est compétitive et attrayante par rapport aux autres pays faisant l'objet de l'étude. Il ressort du graphique suivant que la Belgique figure, avec les Pays-Bas, parmi les pays les moins chers d'Europe (quartile inférieur).

Range of monthly fees for selected retailer profiles for accepting in-store debit card payments (excluding terminal costs, etc. Only transaction costs have been considered)



Source : KPMG

Les banques belges proposent également des tarifs avantageux pour les services complémentaires, comme les comptes professionnels pour les détaillant-e-s. Une vue d'ensemble de la tarification annuelle pour les comptes d'entreprise figure dans le graphique suivant. Il en ressort que les banques belges proposent des prix compétitifs par rapport aux autres pays faisant l'objet de l'étude. Les coûts annuels varient entre 40 et 60 euros en Belgique, ce qui est exceptionnellement bas par rapport à certains autres pays, où ils peuvent facilement dépasser les 300 euros. Le graphique suivant montre également que c'est en Belgique que les comptes bancaires pour les TPME/PME sont les moins chers d'Europe.

Annual fee range for a business account at the sampled banks



Source : KPMG

LES BANQUES EN BELGIQUE, LE MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Les banques belges se distinguent en proposant aux consommateur-riche-s un excellent rapport qualité-prix, en particulier par rapport aux autres banques des pays européens sélectionnés. Cela se traduit par un large éventail de services innovants à des tarifs avantageux pour les consommateurs-trices belges, allant d'options gratuites à des prix très compétitifs. Il en résulte une offre attrayante et diversifiée pour les client-e-s numériques et non numériques. Cela souligne l'engagement du secteur financier en Belgique à servir tous les consommateur-riche-s, que leur préférence aille à la banque numérique ou analogique.

La Belgique propose en outre aux détaillant-e-s des tarifs particulièrement avantageux pour les paiements numériques, avec des frais mensuels compétitifs et des tarifs transparents et favorables pour les comptes professionnels.

En bref, particulier-ère-s et commerçant-e-s sont plutôt bien servi-e-s en Belgique.



Fédération belge du secteur financier

www.febelfin.be