

Bankieren de klok rond



BANKIEREN WAAR EN WANNEER JIJ WIL

Niets zo handig als je banksaldo checken in de rij aan de kassa of onderweg naar de winkel. Geld overmaken aan je vriend die de rekening in het restaurant betaalde? Zo gebeurt! En ook vanachter de pc is een betaling of een domiciliëring in een vingerknip geregeld. We bankieren met z'n allen massaal online en zelfs 20% van de ondervraagden geeft aan dat nog vaker te doen dan voor de coronacrisis. Maar wat zijn nu precies de populairste kanalen om digitaal te bankieren en waarvoor worden die het meest gebruikt?

App en pc blijven populairste kanalen om te bankieren en de app zit nog steeds in de lift



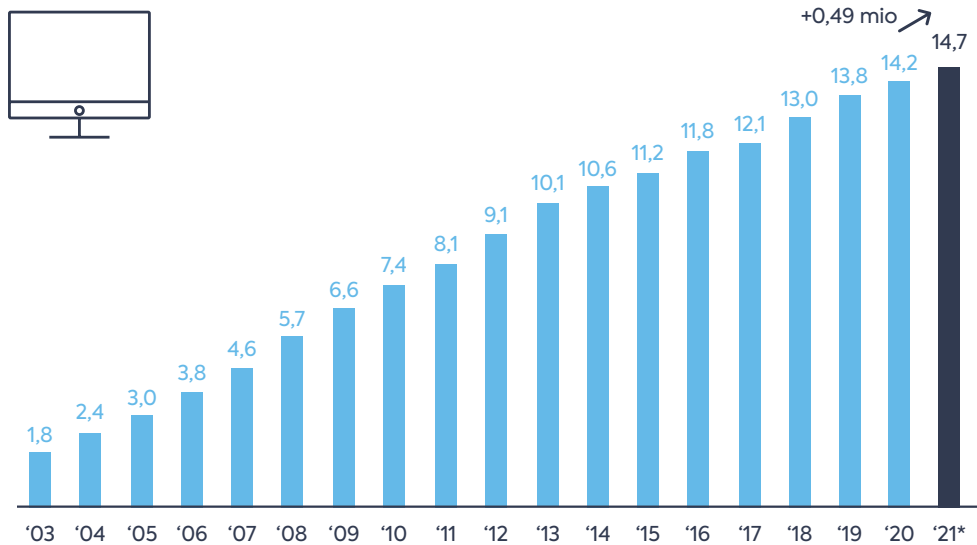
De populairste kanalen om gebruik te maken van bankdiensten zijn met voorsprong de pc (internetbankieren) en de app (mobiel bankieren via de smartphone). Maar liefst 91 procent van de ondervraagden – en opvallend: 93% van de 55-plussers – geeft aan via de pc gebruik te maken van bankdiensten. Vooral de opgang van de populariteit van de app is opmerkelijk: 81% bankiert via de app, vorig jaar was dit slechts 71%. De app wint dus aan populariteit, zeker bij de jongeren waar dit cijfers zelfs oploopt tot 92%.



Vraag naar internet- en mobiele abonnementen blijft toenemen

De stijging van het gebruik van pc en smartphone of tablet voor bankzaken is duidelijk af te leiden uit het aantal abonnementen voor internet- en mobiel bankieren. Ondanks het al heel hoge aantal van bijna 12 miljoen abonnementen voor internetbankieren in 2016, stellen we in 2021 nog altijd een serieuze stijging vast: een half miljoen extra op één jaar tijd en een stijging met een kwart de laatste vijf jaar.

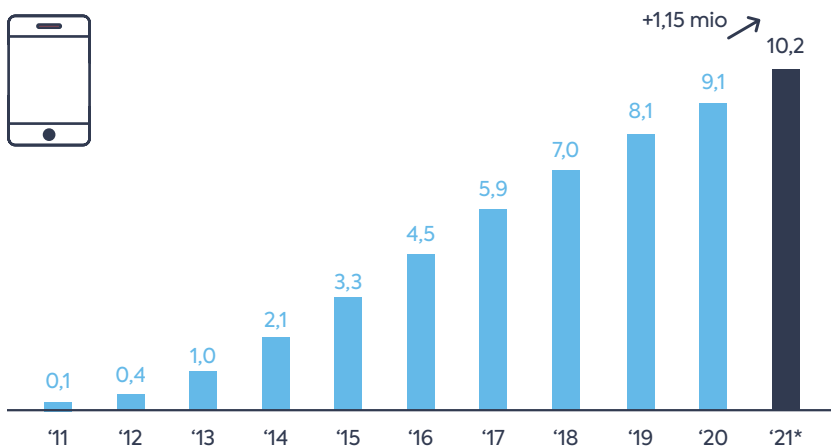
Aantal abonnementen internet banking (in miljoen)



bron: Febelfin (*voorlopig cijfer)

Bij de **mobiele abonnementen** zien we dat de stijgende trend nog hoger is dan bij internetbankieren: elk jaar neemt het aantal toe met meer dan een miljoen. Het totale aantal komt in 2021 op 10,2 miljoen. Dat is meer dan een verdubbeling op vijf jaar.

Aantal abonnementen mobile banking (in miljoen)



bron: Febelfin (*voorlopig cijfer)

Videocall en livechat steeds meer ingeburgerd

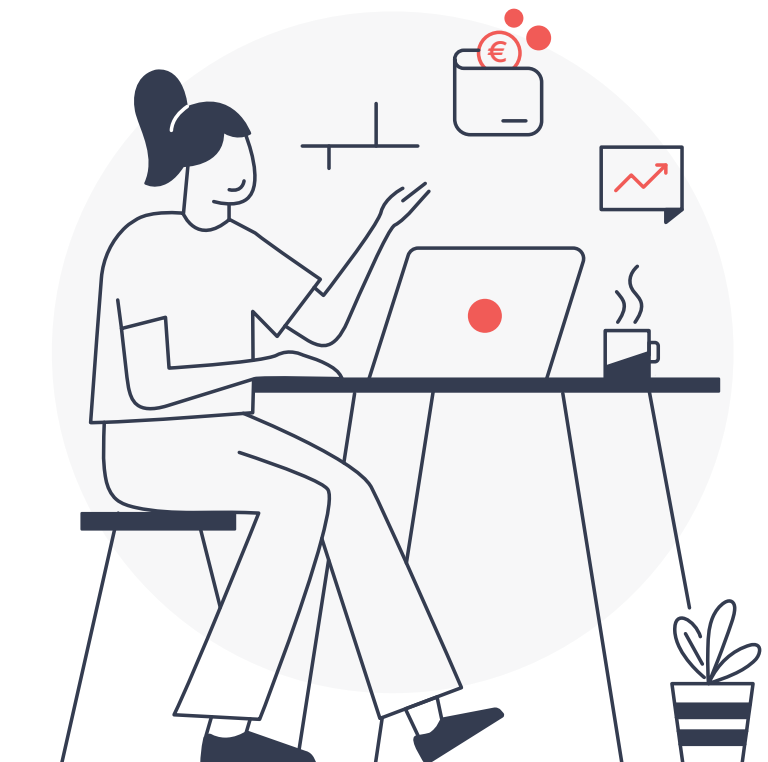


Nieuwe technologie en een grotere keuze in communicatiekanalen zorgen ook voor nieuwe, gemakkelijkere en snellere interacties tussen klanten en hun banken. Mensen hebben nu meer toegang tot een reeks bankdiensten: thuis, onderweg of op het werk.

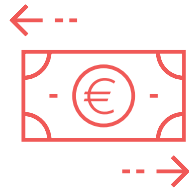
Videocall en livechat raken steeds meer ingeburgerd. 31% van de Belgen maakt wel eens gebruik van videocall voor het raadplegen van bankdiensten (in vergelijking met 28% vorig jaar). Vooral de Belgische jongeren maken gebruik van videocall om bankdiensten te regelen (45%). Maar ook 21% van de 55-plussers heeft al via videocall contact gehad met een bankmedewerker.

Ook de livechat wint aan populariteit: 37% van de Belgen geeft aan hier wel eens gebruik van te maken (in vergelijking met 33% vorig jaar). Bij de jongeren stelt zelfs de helft gebruik te maken van dit kanaal.

De telefoon blijft een vaste waarde. 72% van de ondervraagden verkiest nog steeds de telefoon. Telefoneren gebeurt iets vaker (72%) dan in 2020 (66%).



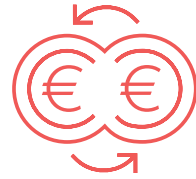
Top 3 online diensten



Uitvoeren van betalingen



Saldo/verrichtingen checken



Uitvoeren van overschrijvingen tussen eigen rekeningen

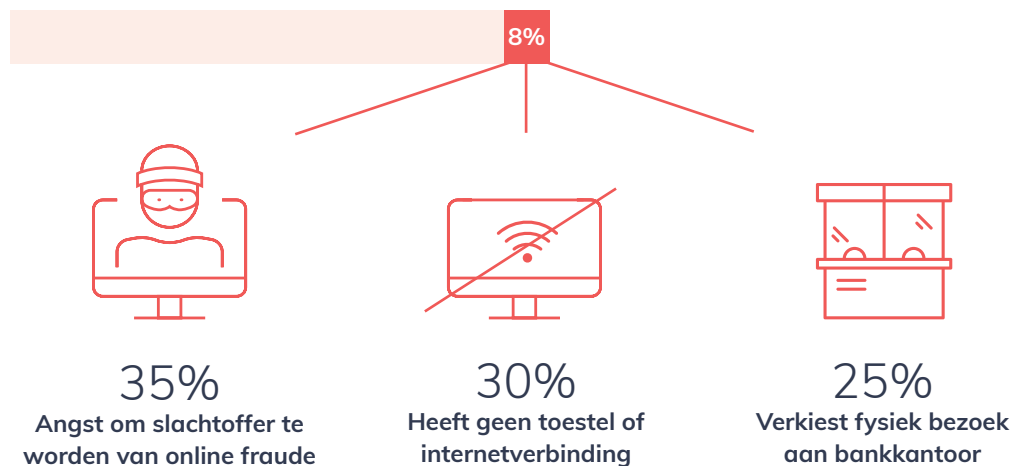
De helft van de Belgen die bankzaken via het internet regelen, geeft aan dat ze dit vooral doen om geld over te schrijven. Vooral boven de leeftijd van 34 jaar is betalingen uitvoeren de belangrijkste reden om online (via de app of via de website) te bankieren.

De tweede belangrijkste reden is het raadplegen van saldo en verrichtingen en op de derde plaats staat het uitvoeren van overschrijvingen tussen eigen rekeningen.

De bankapp heeft één specifiek voordeel ten overstaan van de bankwebsite: via de functie mobiele betalingen kan je familieleden of vrienden gemakkelijk en snel terugbetalen. Voor 1 op 5 ondervraagden (22% nu tegenover 17% in 2020) is dat de reden om de app te gebruiken. Voor de jongere groep ligt dat aandeel zelfs iets hoger: daar geeft 35% van de ondervraagden aan de app vooral daarvoor te gebruiken.

Daarom bankiert 8% nog niet online

Los van het feit dat 92% van de ondervraagden aangeeft dat ze de voorbije 3 maanden gebruik hebben gemaakt van online bankieren (PC) of mobiel bankieren (smartphone), is er nog altijd een kleine groep mensen (8%) die de stap niet zet.



De banksector doet veel inspanningen om hulp en begeleiding te bieden bij de overstap naar digitaal bankieren. Daarbij is er permanent overleg met diverse instellingen en organisaties om het aantal projecten uit te breiden. De resultaten van deze bevraging sterkt ons in de overtuiging dat dit de juiste weg is. Ook de Universele Bankdienst (met een minimum aantal manuele verrichtingen) komt tegemoet aan de noden van de groep voor wie extra ondersteuning nodig heeft en nog niet digitaal bankiert.

MEERDERHEID BELGEN KOMT AMPER NOG IN BANKKANTOOR

Door de toenemende online mogelijkheden voor de klant om in contact te komen met zijn bank, zien we dat steeds minder Belgen behoefte hebben om fysiek naar de bank te gaan.

Meer dan de helft van de ondervraagde Belgen komt zelden in een fysiek bankkantoor: bijna 6 op de 10 maakt nooit of minder dan eenmaal per jaar een fysieke afspraak met een bankmedewerker.

Opmerkelijk is dat ook bij de senioren het aantal bezoeken aan de bank eerder beperkt is: meer dan de helft gaat nooit of minder dan eenmaal per jaar (53%) en 40% gaat 1 à 3 keer per jaar. Slechts 6% van de senioren geeft aan meer dan drie keer per jaar naar het bankkantoor te gaan.

Het zijn vooral de jongeren (-34 jaar) die op een bepaald moment in hun leven meermaals per jaar een afspraak maken in kantoor (14%) om specifiek advies in te winnen, bijvoorbeeld voor het afsluiten van een woonkrediet.

31%

maakt slechts
1 à 3 keer per jaar
een afspraak

17%

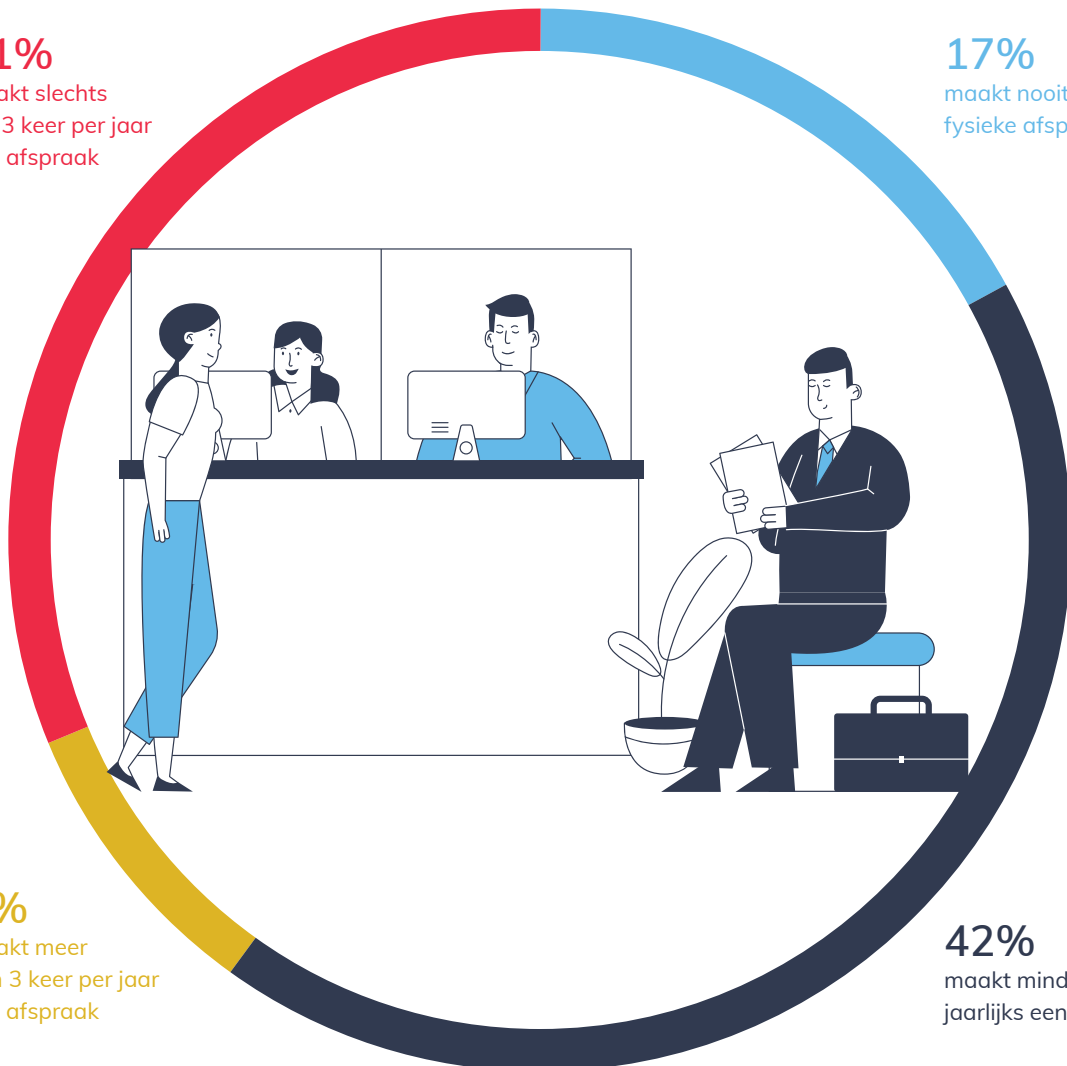
maakt nooit een
fysieke afspraak

9%

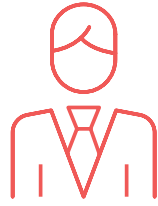
maakt meer
dan 3 keer per jaar
een afspraak

42%

maakt minder dan
jaarlijks een afspraak



Hiervoor willen we een fysieke afspraak



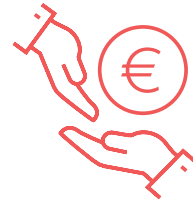
30%

Advies vragen over
persoonlijke financiële
situatie



26%

Beleggingen opvolgen
en advies



23%

Lening aanvragen en
beheren

Zeker voor routinezaken komen amper nog mensen naar kantoor. Papieren overschrijvingen zijn op 15 jaar tijd gedaald met ongeveer 91%. Dezelfde tendens zien we ook bij senioren. Uit de iVox-studie blijkt dat slechts 4,4% van de 55-plussers zich nog naar het bankkantoor begeeft om overschrijvingen te doen.

Ook het aantal overschrijvingen via de bankautomaat (selfbanks) neemt af: slechts 2,4% van de overschrijvingen gebeurden in 2021 aan de selfbank, terwijl dit in 2008 nog 21% was.

Er mag meer online

Maar dat persoonlijke en menselijke contact kan ook van op afstand ingevuld worden. Het fysieke contact wordt vervangen door persoonlijk advies via de online kanalen.



Bijna de helft van de Belgen (45%) geeft aan dat het contact met hun bank gerust meer online mag gebeuren. Bij jongeren stijgt dit percentage tot 60%, maar ook 33% van de senioren geven aan dat het contact vaker online mag gebeuren.

Een even groot aandeel noemt de service bij online contact met hun bank even goed als bij fysiek contact. Volgens een derde valt "videobellen" evengoed onder de noemer "persoonlijk contact" met een bankmedewerker.

WAT BETEKENT DIT OP HET TERREIN?

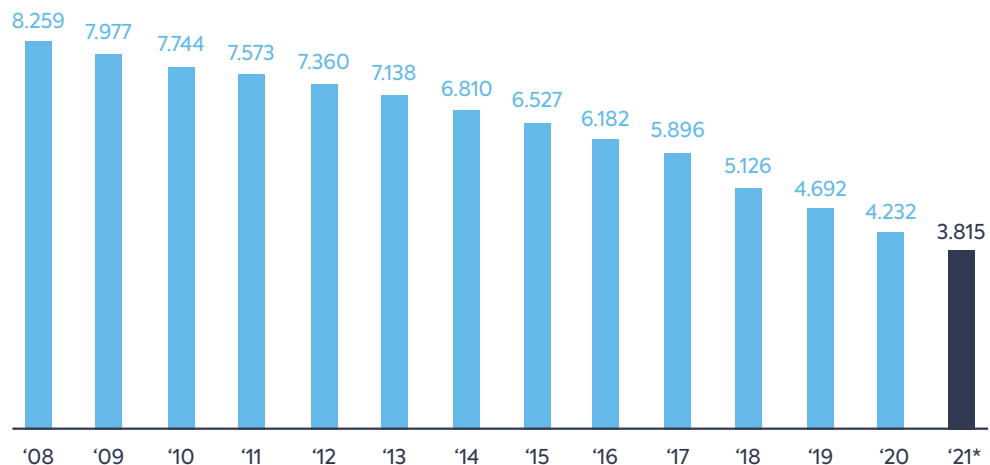
Zaken waarvoor je vroeger naar het bankkantoor ging, kunnen nu online: een nieuwe bankkaart aanvragen, een doorlopende opdracht aanmaken, verschillende soorten leningen met elkaar vergelijken, enzovoort. Doordat de Belgische klant steeds vaker zelf digitaal bankiert, wandelt hij minder dan vroeger een bankkantoor binnen. De banken volgen deze maatschappelijke trend van dichtbij op en stemmen hun kantorenaanbod af op dit wijzigend consumentengedrag.



België heeft één van de dichtste kantoornetwerken van heel Europa

De verschuiving van de fysieke wereld naar het wereldwijde web is een algemene tendens, maar zien we dus ook vertaald in de banksector. De afbouw van het huidige kantorennet is een evolutie die reeds enkele jaren is ingezet, en die de maatschappelijke trend van vandaag volgt. Dat betekent niet dat je geen fysieke afspraak meer kan maken: eind 2021 beschikte België nog over 3.815 fysieke bankkantoren. Dat is een daling van 9,8% tegenover het voorgaande jaar.

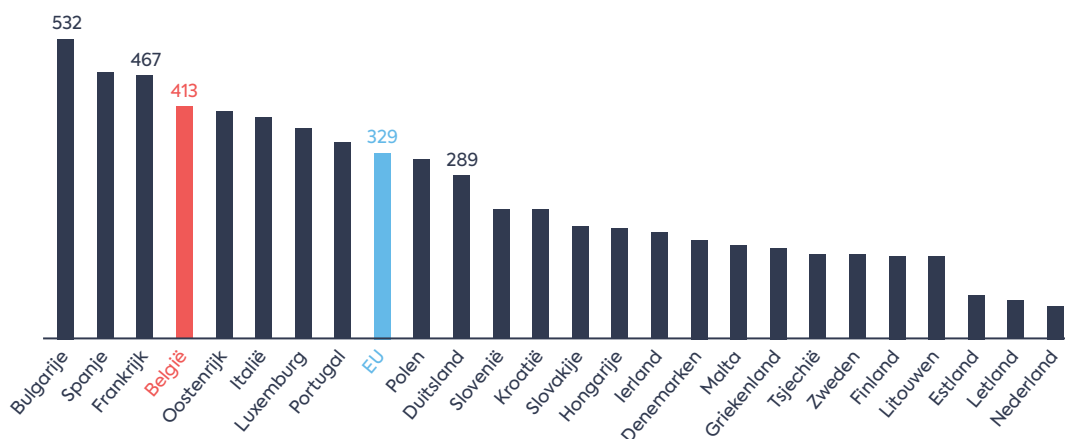
Totaal aantal bankkantoren (2008-2021*)



bron: Febelfin (*voorlopig cijfer)

Dit is een evolutie die we ook in andere Europese landen zien. Ondanks de neerwaartse trend, beschikt België in vergelijking met andere Europese landen over één van de dichtste kantoornetwerken. Zo zijn er in Frankrijk iets meer maar in Nederland beduidend minder bankkantoren per miljoen inwoners dan in België.

Aantal bankkantoren (per miljoen inwoners, 2020)



bron: Febelfin

Ondanks alle groei inzake het digitaal bankieren is de banksector zich zeer bewust van zijn maatschappelijke rol. Onder meer de nabijheid van fysieke bankkantoren is en blijft voor een deel van de bevolking belangrijk. In de tien actiepunten² digitale inclusie engageert Febelfin zich dan ook om oplossingen te blijven garanderen voor de niet-digitale klant. Ook de niet-digitaalvaardige klanten van banken moeten hun geldzaken kunnen blijven regelen zonder beroep te moeten doen op online tools.



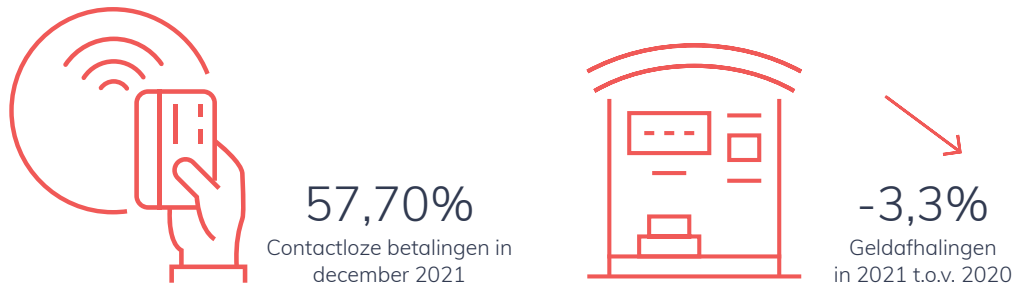
² [Tien concrete actiepunten inzake \(digitale\) inclusie in de banksector](#)

Gebruik van cash: terugval houdt aan

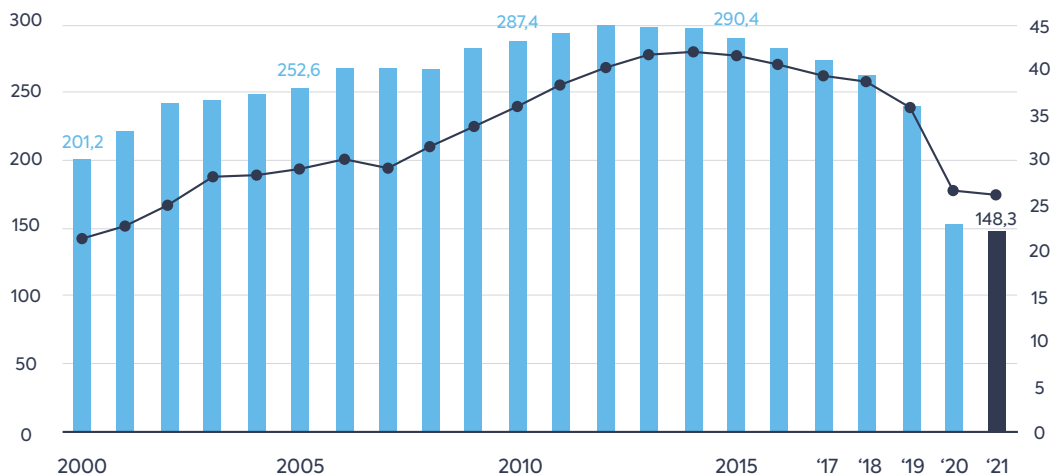
Betalen met de kaart of smartphone is niet alleen heel veilig en gebruiksvriendelijk, het is ook heel hygiënisch. Zeker als het contactloos gebeurt. Bij het uitbreken van de coronacrisis werd er dan ook heel frequent gebruik van gemaakt. En deze nieuwe digitale gewoonte is ook twee jaar later nog steeds niet verdwenen³.

Het succes van contactloos betalen leiden we af uit onze cijfers⁴: in december 2021 verliep 57,70% van alle betalingen met de debetkaart in een winkel contactloos. Ter vergelijking: in februari 2020 was dat slechts 16%. Dat is dus meer dan een verdrievoudiging op nog geen twee jaar tijd.

Het aantal afhalingen aan een geldautomaat daarentegen, viel in 2020 met meer dan een derde terug in vergelijking met het jaar voordien, mede als gevolg van de coronacrisis. Vergelijken we met 10 jaar geleden, dan zien we een halvering. In 2021 is het niet anders. De terugval blijft duren en het totale aantal geldafhalingen is zelfs nog verder afgenomen: ten opzichte van 2020 daalde het aantal afhalingen in 2021 met 5 miljoen, een daling van 3,3%.



Geldafhalingen aan bankautomaten (aantal en bedrag)



bron: Febelfin - exclusief bpost(*voorlopig cijfer)

■ aantal afhalingen (in miljoenen, linkeras)
● totaal bedrag (in € miljard, rechteras)

³ Voor meer cijfermateriaal over digitaal betalen: [Digitaal betalen: Belgen zeten massaal de stap naar digitaal betalen](#)

⁴ [Contactloos betalen: eenvoudig en veilig](#)

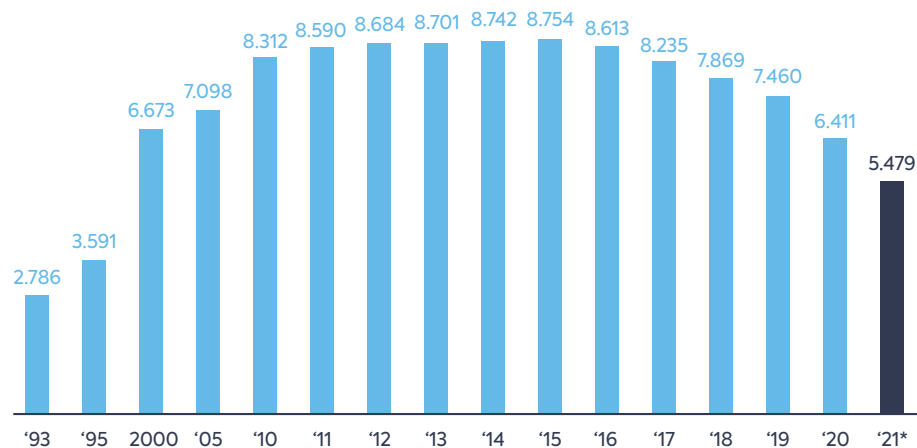
Wijzigend klantengedrag vertaalt zich in minder geldautomaten

Technologische innovatie en het gewijzigde gedrag van de klanten zijn twee belangrijke factoren die de evoluties binnen de banksector bepalen. Banken bekijken hoe zij het best aan de wensen van hun klanten kunnen voldoen, rekening houdend met de laatste technologische nieuwigheden.

Belgen bankieren steeds meer via de pc of met de smartphone en betalen vaker digitaal. Het afgenomen gebruik van cash, leidt tot minder afhalingen aan geldautomaten en dat vertaalt zich in een kleiner aantal geldautomaten. Dit wil niet zeggen dat de vraag naar cash verdwenen is. De toegang tot cash is nog altijd een belangrijke doelstelling van de financiële sector. Momenteel worden met Batopin en Jofico twee initiatieven uitgerold die de toegang tot de geldautomaten moeten blijven verzekeren voor iedereen die dat wenst.

In België is het netwerk van geldautomaten nog steeds belangrijk. Eind 2021 waren er in België 5.479⁵ geldautomaten ter beschikking.

Totaal aantal geldautomaten



bron: Febelfin - exclusief bpost(*voorlopig cijfer)

⁵ Geldautomaten van Bpost zijn niet in dit cijfer opgenomen.

DE BELG HEEFT DE SMAAK VAN DIGITAAL BANKIEREN TE PAKKEN

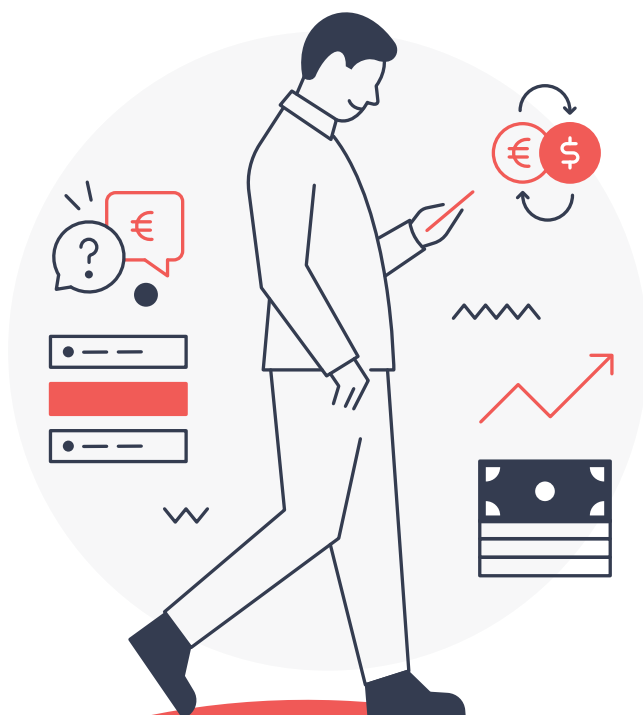
Bankapps worden steeds vaker gebruikt en het aantal internet- en mobiele abonnementen blijven toenemen. Door het uitgebreide aanbod aan online dienstverlening maken alsmear minder klanten nog een fysieke afspraak in een bankkantoor. De banken spelen hierop in en brengen na regelmatige evaluatie hun dienstverlening in lijn met de gewijzigde voorkeuren van hun klanten.

Hoewel het veranderende klantengedrag zich voordoet binnen elke leeftijdscategorie, is de sector zich bewust van het belang van digitale inclusie. Een beperkte groep mensen heeft het moeilijk met de omslag naar digitale dienstverlening en heeft hulp en begeleiding nodig. De digitalisering is een onomkeerbare maatschappelijke trend, en als financiële sector staan we klaar om de nodige steun en begeleiding te bieden. Daarom investeert de sector in een uitgebreid aanbod aan initiatieven om deze groep bij te staan: zowel in Vlaanderen, Brussel als in Wallonië zijn er infosessies over veilig

digitaal bankieren en er wordt op permanente basis samengewerkt met lokale besturen en tal van organisaties om bijkomende projecten op te starten. Ook dankzij de Universele Bankdienst blijven de manuele basisverrichtingen toegankelijk voor iedereen die dat nodig heeft.

Ook in de toekomst houden we de vinger aan de pols en werken we nog verdere initiatieven uit, in overleg met lokale besturen, consumenten-, senioren-, en welzijnsorganisaties. Voor al het materiaal rond digitaal bankieren en betalen en online veiligheid dat nu al beschikbaar is, verwijzen wij graag naar [**Febelfins brochure over digitale inclusie helpt je op weg.**](#)

De multikanaal-aanpak van de Belgische banken is een bewuste keuze om tegemoet te komen aan de wensen van alle klanten. Bankkantoren, geldautomaten, bankapps, websites, telefoongesprekken, videocalls, livechats: er is voor elk wat wils.



 **febelfin**

Belgische Federatie van de financiële sector

www.febelfin.be