

# Des services bancaires où et quand vous le voulez



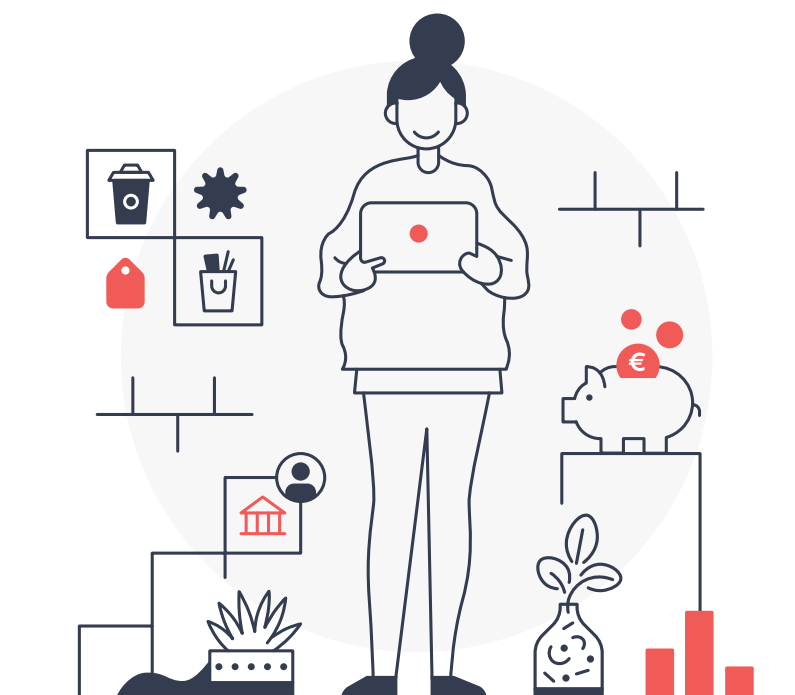
# DES SERVICES BANCAIRES OÙ ET QUAND VOUS LE VOULEZ

Rien de plus pratique que de vérifier le solde de son compte en faisant la queue à la caisse ou en se rendant au magasin. Transférer de l'argent à l'ami-e qui a payé l'addition au restaurant ? Voilà, c'est fait ! Et un paiement ou une domiciliation, ça se réalise aussi en un clin d'œil depuis l'ordinateur. Nous effectuons tous et toutes des opérations bancaires en ligne en masse. 20% des personnes interrogées disent même qu'elles en effectuent davantage depuis la crise du coronavirus. Mais quels sont exactement les canaux les plus populaires pour la banque numérique et à quoi servent-ils le plus ?

## L'application et l'ordinateur restent les canaux les plus populaires pour les opérations bancaires et l'application continue de progresser



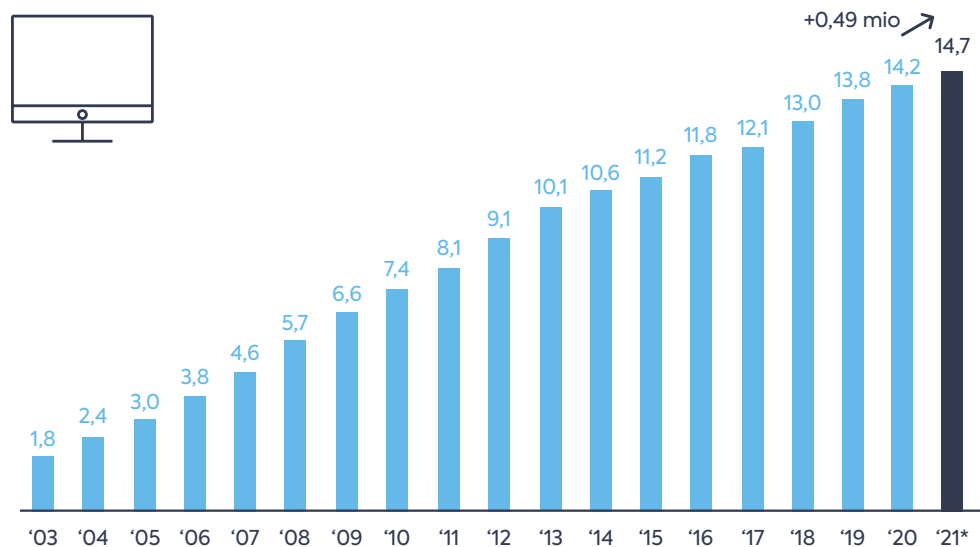
Les canaux les plus populaires pour les services bancaires sont de loin l'ordinateur (banque en ligne) et l'application (banque mobile via le smartphone). Pas moins de 91 % des personnes interrogées - et, fait frappant, 93 % des plus de 55 ans - déclarent utiliser les services bancaires via leur ordinateur. Le renforcement de la popularité de l'application est particulièrement remarquable : 81 % des client-e-s effectuent leurs opérations bancaires via l'application, contre 71 % seulement l'année dernière. L'application gagne donc en popularité, surtout chez les jeunes, qui l'ont même adoptée à 92 %.



## La demande d'abonnements à la banque en ligne (par internet) et mobile (par smartphone) continue de croître

Le nombre d'abonnements aux services bancaires en ligne ou mobiles reflète clairement l'utilisation croissante de l'ordinateur et du smartphone ou de la tablette pour les opérations bancaires. Malgré le nombre déjà très élevé de près de 12 millions d'abonnements aux services de banque en ligne en 2016, nous constatons encore une augmentation notable en 2021 : un demi-million de plus en un an et une augmentation d'un quart au cours des cinq dernières années.

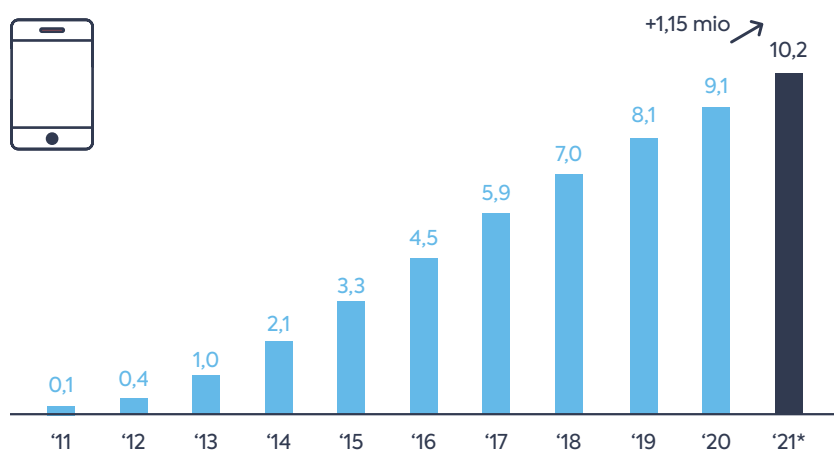
### Nombre d'abonnements à la banque en ligne (en millions)



source: Febelfin (\*chiffres provisoires)

En ce qui concerne **les abonnements mobiles**, on note que la tendance à la hausse est encore plus forte que pour les services de banque en ligne : chaque année, le nombre augmente de plus d'un million. Le nombre total atteindra 10,2 millions en 2021. Cela représente plus du double en cinq ans.

### Nombre d'abonnements à la banque mobile (en millions)



source: Febelfin (\*chiffres provisoires)

## Les appels vidéo et le chat en direct sont de plus en plus courants



Les nouvelles technologies et un choix plus large de canaux de communication sont également à l'origine de nouvelles interactions, plus faciles et plus rapides, entre les client-e-s et leurs banques. Les gens ont désormais un accès plus large à une gamme de services bancaires, que ce soit à la maison, sur la route ou au travail.

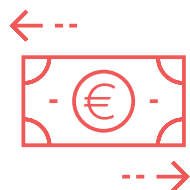
L'appel vidéo et le chat en direct sont de plus en plus courants. 31% des Belges utilisent l'appel vidéo pour consulter les services bancaires (contre 28% l'année précédente). Les jeunes Belges, en particulier, utilisent l'appel vidéo pour régler leurs affaires bancaires (45%). Mais aussi, 21% des plus de 55 ans ont déjà eu un contact par appel vidéo avec un-e employé-e de leur banque.

Le chat en direct gagne également en popularité : 37 % des Belges disent l'utiliser à l'occasion (contre 33 % l'année dernière). Parmi les jeunes, c'est même la moitié qui déclare utiliser ce canal.

Le téléphone demeure une constante. 72% des répondant-e-s préfèrent toujours le téléphone. Le téléphone est utilisé plus souvent (72 %) qu'en 2020 (66 %).



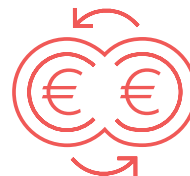
## Les 3 principaux services en ligne



Les paiements



La vérification  
des soldes/transactions



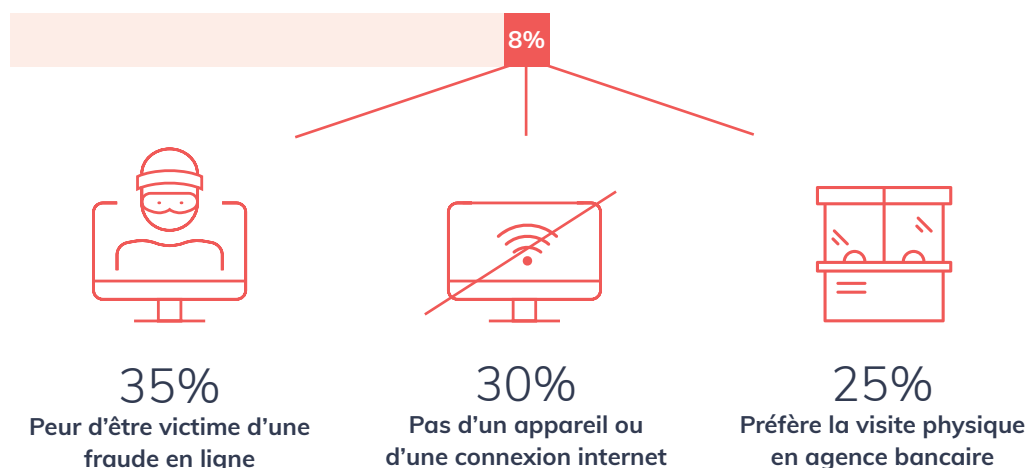
L'exécution de virements  
entre comptes personnels

La moitié des Belges qui effectuent leurs opérations bancaires en ligne indiquent qu'ils/elles le font principalement pour virer de l'argent. Pour les plus de 34 ans surtout, les paiements sont la principale raison d'effectuer des opérations bancaires en ligne (via l'application ou le site web). La deuxième raison la plus importante est la consultation des soldes et des transactions et, en troisième position, les virements entre comptes propres.

L'application bancaire présente un avantage spécifique par rapport au site web bancaire : la fonction de paiements mobiles permet de rembourser facilement et rapidement des membres de la famille ou des amis. Pour un-e répondant-e sur cinq (22 % aujourd'hui contre 17 % en 2020), c'est la raison pour laquelle il/elle utilise l'application. Pour le groupe des plus jeunes, la proportion est encore légèrement plus élevée : 35% des personnes interrogées déclarent ainsi utiliser l'application principalement pour cette raison.

## Voilà pourquoi 8 % d'entre eux/elles n'effectuent pas encore d'opérations bancaires en ligne

Outre le fait que 92% des personnes interrogées ont indiqué avoir utilisé la banque en ligne (ordinateur) ou la banque mobile (smartphone) au cours des trois derniers mois, il reste un petit groupe de personnes (8%) qui ne franchissent pas le pas.



Le secteur bancaire fait de gros efforts pour offrir une aide et un accompagnement dans le cadre du passage à la banque numérique. Des concertations sont en cours avec diverses institutions et organisations afin d'accroître le nombre de projets. Les résultats de cette enquête nous confortent dans notre conviction que c'est la voie à suivre. Le service bancaire universel (prévoyant un nombre minimal d'opérations manuelles) répond également aux besoins du groupe pour lequel il faudrait prévoir un soutien supplémentaire et qui ne s'est pas encore lancé dans la banque numérique.

# LA MAJORITÉ DES BELGES NE SE RENDENT PLUS GUÈRE DANS LES AGENCES BANCAIRES

En raison de la multiplication des possibilités en ligne pour les client-e-s d'entrer en contact avec leur banque, nous constatons que de moins en moins de Belges ressentent le besoin de se rendre physiquement à l'agence.

En raison de la multiplication des possibilités en ligne pour les client-e-s d'entrer en contact avec leur banque, nous constatons que de moins en moins de Belges ressentent le besoin de se rendre physiquement à l'agence. Plus de la moitié des Belges interrogé-e-s se rendent rarement dans une agence bancaire physique : près de 6 sur 10 ne prennent jamais de rendez-vous physique avec un-e employé-e de banque ou le font moins d'une fois par an.

Il est frappant de noter que le nombre de visites à la banque des seniors est également assez limité : plus de la moitié n'y vont jamais ou y vont moins d'une fois par an (53%) et 40% y vont 1 à 3 fois par an. Seuls 6 % des seniors indiquent qu'ils se rendent à l'agence bancaire plus de trois fois par an. Ce sont surtout les jeunes (-34 ans) qui prennent rendez-vous à l'agence plus d'une fois par an (14%) pour obtenir des conseils spécifiques, par exemple pour contracter un prêt immobilier.

**31%**

ne prennent que 1 à 3 rendez-vous par an avec leur banque

**17%**

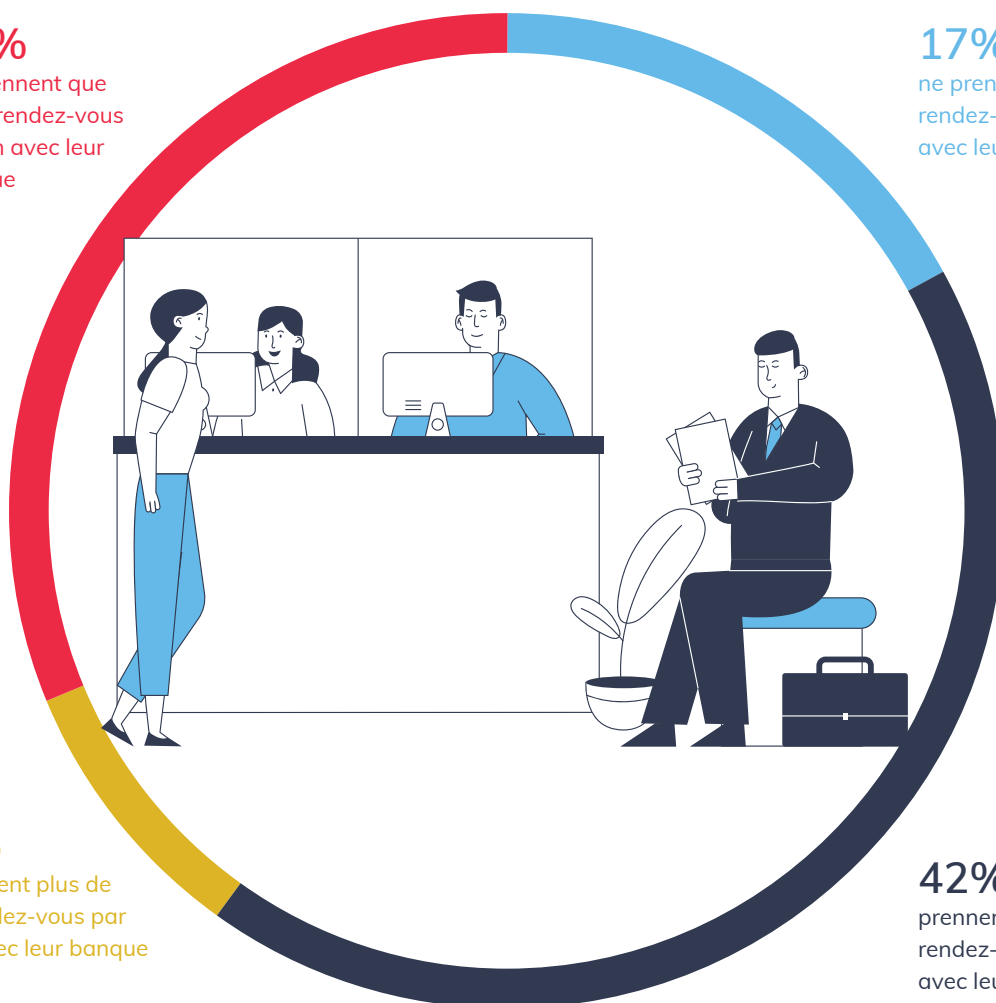
ne prennent jamais de rendez-vous physique avec leur banque

**9%**

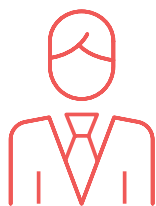
prennent plus de 4 rendez-vous par an avec leur banque

**42%**

prennent moins d'un rendez-vous par an avec leur banque



## Voici les raisons qui nécessitent un rendez-vous physique



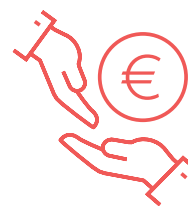
30%

Demande de conseils sur leur situation financière personnelle



26%

Suivi des investissements et conseils



23%

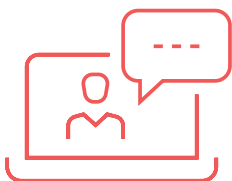
Demande et gestion d'un emprunt

Il est clair que pour les affaires courantes, les client-e-s ne viennent presque plus à l'agence. Les virements papier ont diminué d'environ 91% en 15 ans. Nous constatons la même tendance d'utilisation chez les seniors. L'étude iVox montre que seuls 4,4 % des plus de 55 ans se rendent encore dans une agence bancaire pour effectuer des virements.

Le nombre de virements effectués aux guichets automatiques (self-banks) est également en baisse : seuls 2,4 % des virements ont encore été effectués dans une self-bank en 2021, alors qu'on en était encore à 21 % en 2008.

## Plus d'opérations bancaires en ligne, pourquoi pas ?

Mais ce contact personnel et humain peut aussi se faire à distance. Le contact physique est remplacé par des conseils personnalisés via des canaux en ligne.



À la question "Le contact avec votre banque pourrait-il se faire davantage en ligne ?", 45% des sondé-e-s ont répondu par l'affirmative. Ce sont surtout les jeunes de moins de 34 ans qui pensent que le contact pourrait se faire davantage en ligne (60%). Mais 33% des personnes âgées y sont également favorables.

Une part aussi importante considère que le service prévoyant un contact en ligne avec leur banque est aussi bon que le service avec contact physique. Pour un tiers des répondants, les "appels vidéo" relèvent tout autant de la catégorie des "contacts personnels" avec un-e employé-e de banque.

# QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE SUR LE TERRAIN ?

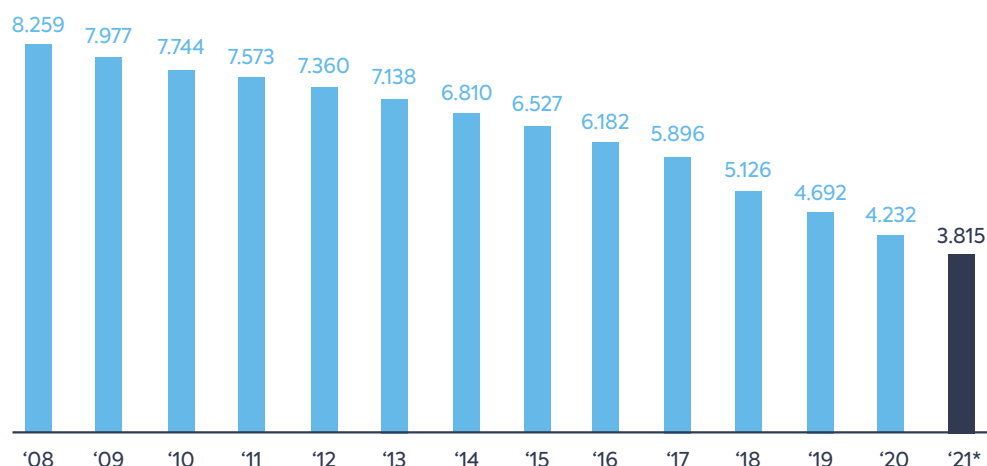
Les opérations pour lesquelles vous vous rendiez auparavant à l'agence peuvent désormais être effectuées en ligne : demande d'une nouvelle carte bancaire, création d'un ordre permanent, comparaison de différents types de prêts, etc. Comme les client-e-s belges effectuent de plus en plus leurs opérations bancaires par voie numérique, ils ne se rendent plus aussi souvent dans les agences bancaires qu'auparavant. Les banques suivent de près cette tendance sociétale et adaptent leur offre d'agences à cette évolution du comportement des consommateurs.



## La Belgique possède l'un des réseaux d'agences les plus denses de toute l'Europe

Le passage du monde physique au web mondial est une tendance générale, mais qui se traduit également dans le secteur bancaire. La contraction du réseau actuel d'agences est une évolution qui s'est initiée il y a quelques années et qui suit la tendance sociétale actuelle. Cela ne signifie pas que vous ne pouvez plus prendre de rendez-vous physiques : fin 2021, la Belgique comptait encore 3.815 agences bancaires physiques. Cela représente une diminution de 9,8 % par rapport à l'année précédente.

Nombre total d'agences bancaires (2008-2021\*)

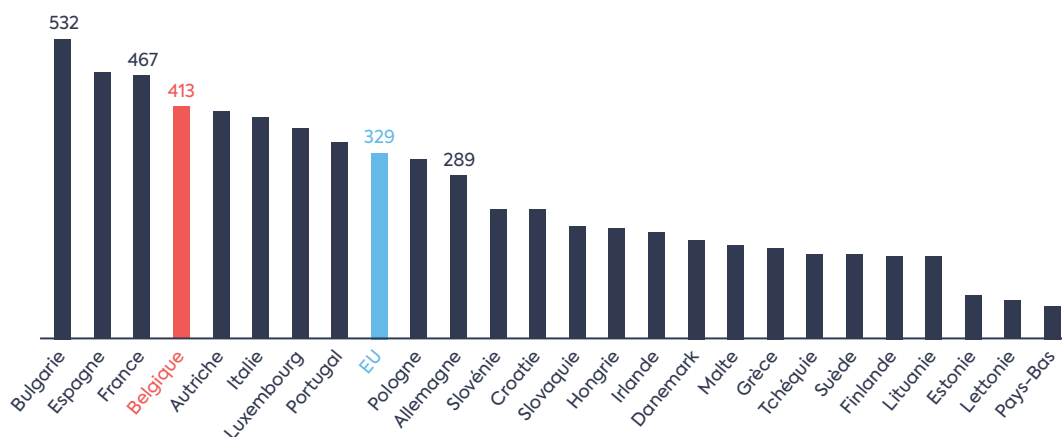


source: Febelfin (\*chiffres provisoires)

C'est une évolution que nous constatons également dans d'autres pays européens. Malgré cette tendance à la baisse, la Belgique possède l'un des réseaux d'agences parmi les plus denses par rapport aux autres pays européens. Il y a un peu plus d'agences bancaires par million d'habitants en France, mais beaucoup moins aux Pays-Bas qu'en Belgique.



## Nombre d'agences bancaires (par million d'habitants, 2020)



source: Febelfin

Malgré toute la croissance de la banque numérique, le secteur bancaire est bien conscient de son rôle sociétal. Entre autres choses, la proximité des agences bancaires physiques est et reste importante pour une partie de la population. Parmi les dix points d'action pour l'inclusion numérique, Febelfin s'engage donc à continuer à garantir des solutions pour les client-e-s non numériques. Les client-e-s des banques non numériques doivent également pouvoir continuer à gérer leurs finances sans avoir à recourir à des outils en ligne.



<sup>2</sup> Dix points d'action du secteur bancaire concernant l'inclusion (numérique)

## Utilisation des espèces : le recul se poursuit

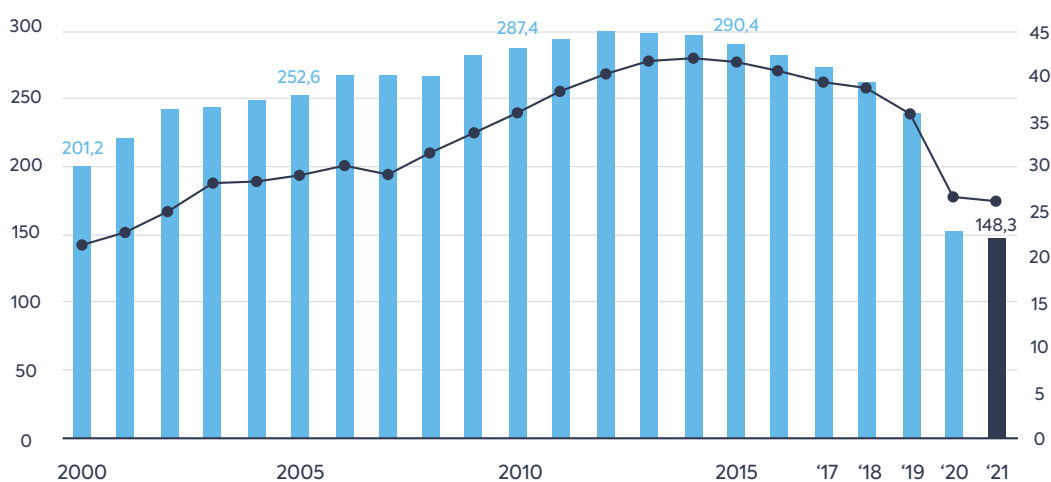
Le paiement par carte ou par smartphone n'est pas seulement très sûr et convivial, il est aussi fort hygiénique. Surtout s'il est fait sans contact. Lorsque la crise du coronavirus a éclaté, il a été utilisé à un rythme plus soutenu. Et cette nouvelle habitude numérique n'a pas disparu, même deux ans plus tard<sup>3</sup>.

Nos chiffres traduisent le succès des paiements sans contact<sup>4</sup> : en décembre 2021, 57,70% de tous les paiements par carte de débit en magasin étaient sans contact. À titre de comparaison : en février 2020, cette proportion n'était que de 16 %. Cela représente un triplement en moins de deux ans.

En revanche, le nombre de retraits aux distributeurs automatiques de billets s'est réduit de plus d'un tiers en 2020 par rapport à l'année précédente, notamment en raison de la crise du corona. Par rapport à il y a 10 ans, nous constatons une réduction de moitié. En 2021, ce n'est pas différent. La baisse se poursuit et le nombre total de retraits d'espèces a même encore diminué : par rapport à 2020, le nombre de retraits en 2021 s'est contracté de 5 millions, ce qui représente une baisse de 3,3 %.



### Retraits d'espèces aux distributeurs automatiques (nombre et montant)



source: Febelfin

■ nombre de retraits (en millions, axe de gauche)  
● montant total (en milliards d'EUR, axe de droite)

<sup>3</sup> Pour plus de données chiffrées sur les paiements numériques : [Les Belges passent massivement au paiement numérique](#)

<sup>4</sup> [Le paiement sans contact : simple et sûr](#)

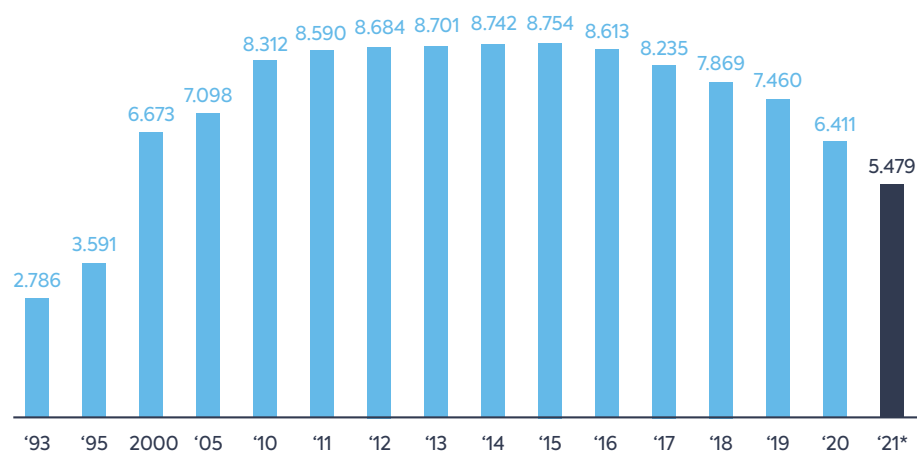
## Le changement de comportement des client-e-s se traduit par une diminution du nombre de distributeurs de billets

L'innovation technologique et le changement de comportement des client-e-s sont deux facteurs importants qui déterminent les évolutions du secteur bancaire. Les banques examinent comment elles peuvent répondre au mieux aux attentes de leurs client-e-s en tenant compte des dernières innovations technologiques.

Les Belges effectuent de plus en plus de transactions bancaires via un ordinateur ou un smartphone et paient de plus en plus souvent par voie numérique. La réduction de l'utilisation de l'argent liquide entraîne une diminution des retraits aux distributeurs, ce qui se traduit par une réduction du nombre d'appareils. Cela ne veut pas dire que la demande d'argent liquide a disparu. L'accès aux liquidités reste un objectif clé du secteur financier. Deux initiatives sont en cours de déploiement avec Batopin et Jofico afin de garantir un accès continu aux distributeurs de billets pour tous ceux qui le souhaitent.

En Belgique, le réseau de distributeurs est encore important. Fin 2021, la Belgique comptait ainsi 5.479<sup>5</sup> distributeurs.

### Nombre total de distributeurs automatiques



source: Febelfin - bpost non compris (\*chiffres provisoires)

<sup>5</sup> Les distributeurs de Bpost ne sont pas inclus dans ce chiffre.

# LES BELGES SONT SÉDUIT-E-S PAR LA BANQUE NUMÉRIQUE

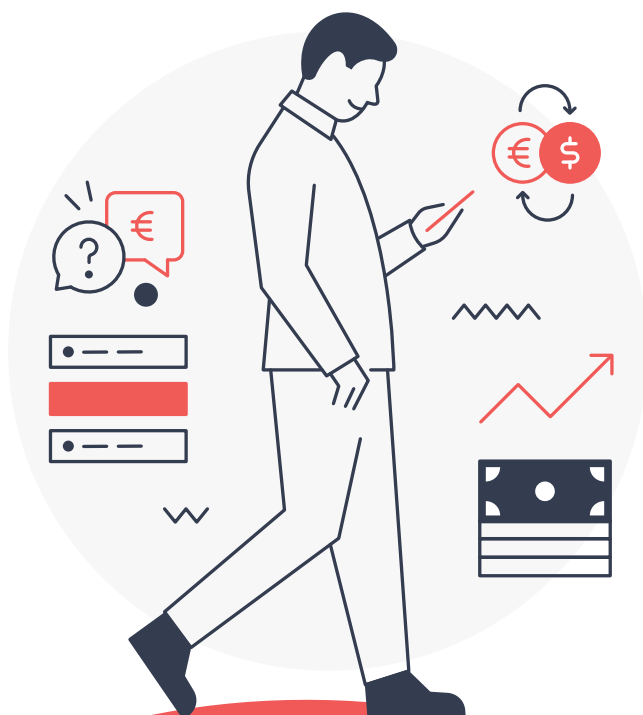
Les applications bancaires sont utilisées de plus en plus souvent et le nombre d'abonnements à la banque en ligne et mobile ne cesse de croître. En raison de la large offre de services en ligne, les client-e-s sont de moins en moins nombreux-ses à prendre des rendez-vous physiques dans les agences bancaires. Les banques réagissent à cet état de fait et, après une évaluation régulière, adaptent leurs services aux nouvelles préférences de leurs client-e-s.

Bien que l'évolution du comportement des client-e-s se manifeste dans toutes les tranches d'âge, le secteur est conscient de l'importance de l'inclusion numérique. Un groupe limité de personnes estime difficile la transition vers les services numériques et ont besoin d'aide et de conseils. La numérisation est une tendance sociétale irréversible, et en tant que secteur financier, nous sommes disposés à fournir le soutien et les conseils nécessaires. C'est pourquoi le secteur investit dans un large éventail d'initiatives pour aider ce groupe : tant en Wallonie qu'à Bruxelles et en Flandre, il y a des séances d'information

sur la sécurité des services bancaires numériques et une collaboration permanente avec les autorités locales et de nombreuses organisations pour lancer des projets supplémentaires. Grâce au service bancaire universel, les opérations manuelles de base restent accessibles à tous ceux qui en ont besoin.

Dans l'avenir, nous continuerons de suivre la situation et développerons de nouvelles initiatives en concertation avec les autorités locales, les organisations de consommateurs, de seniors et d'aide sociale. Pour tout le matériel déjà disponible sur la banque et les paiements numériques et la sécurité en ligne, nous vous invitons à consulter la brochure "[Inclusion numérique](#)" pour vous y retrouver

L'approche multicanale des banques belges est un choix volontaire visant à répondre aux souhaits de tous et toutes les client-e-s. Agences bancaires, guichets automatiques, applications bancaires, sites web, appels téléphoniques, appels vidéo, chats en direct : il y en a pour tous les goûts.



 febel fin

Fédération belge du secteur financier

[www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)