

# To app or not to app ?



Un quart des Belges déclarent qu'en 2022, ils/elles ont utilisé les services bancaires en ligne plus souvent que l'année précédente. **La banque en ligne** a nettement le vent en poupe, mais le contact physique avec la banque reste essentiel, surtout pour les décisions importantes. C'est ce qui ressort d'une enquête en ligne menée par le bureau d'études iVOX pour le compte de Febelfin<sup>1</sup>. Par quels canaux les Belges utilisent-ils/elles le plus souvent les services bancaires ? À quelle fréquence la population belge se rend-elle encore physiquement à l'agence bancaire et pour quelles raisons ? Et qu'en est-il des retraits d'argent ? Découvrez tout cela dans ce dossier d'information.

## LA BANQUE EN LIGNE CONTINUE DE SE DÉVELOPPER

La banque en ligne sur PC ou via une application bancaire pour smartphone n'a jamais été aussi simple. Payer ses factures avec son smartphone, vérifier son solde bancaire en temps réel, rembourser un-e ami-e après une sortie... tout cela peut se faire en quelques clics, confortablement installé-e à domicile ou ailleurs. Les services bancaires en ligne continuent de gagner en popularité, même une fois la crise du covid passée. Un quart des Belges déclarent qu'ils utilisent d'ailleurs davantage les services bancaires en ligne qu'en 2021.

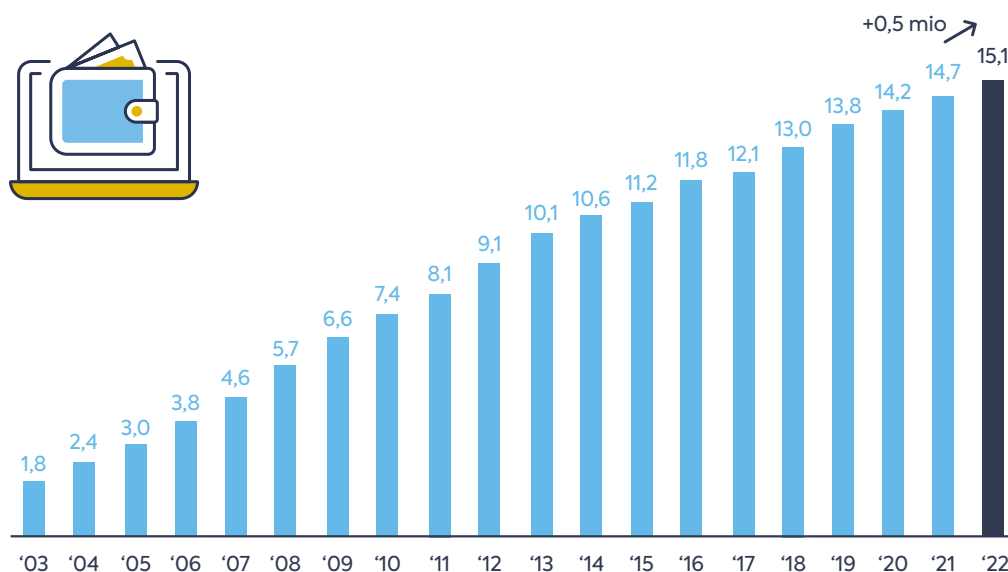


<sup>1</sup> Enquête en ligne réalisée par le cabinet d'études iVOX à la demande de Febelfin entre les 5 et 9 décembre 2022 auprès de 1.000 Belges représentatif-ve-s en termes de langue, de genre, d'âge et de diplôme. La marge d'erreur maximale sur 1.000 Belges est de 3,02%.

# Le nombre d'abonnements à la banque mobile et par pc continue d'augmenter

L'utilisation croissante des applications bancaires et du PC pour effectuer des opérations bancaires se traduit par une augmentation continue du nombre d'abonnements bancaires mobiles et par PC. En 2022, on a ainsi enregistré un demi-million d'abonnements de plus qu'en 2021 pour les services **bancaires sur PC**. La barre des **15 millions** d'abonnements est ainsi franchie.

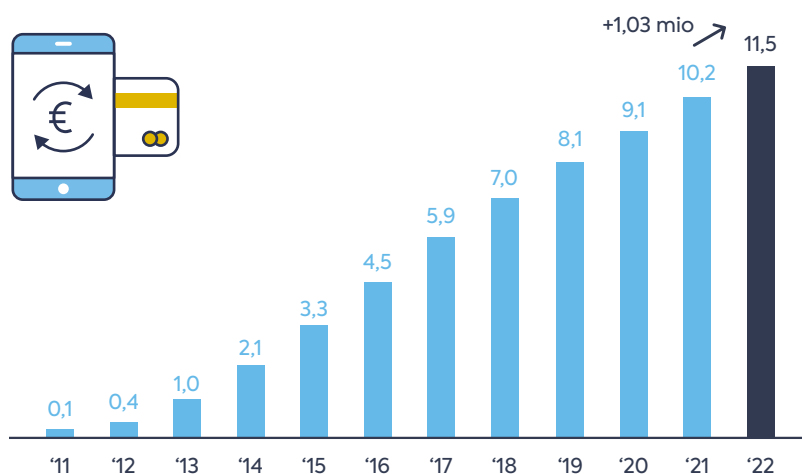
## Nombre d'abonnements à la banque en ligne (en millions)



source : Febelfin

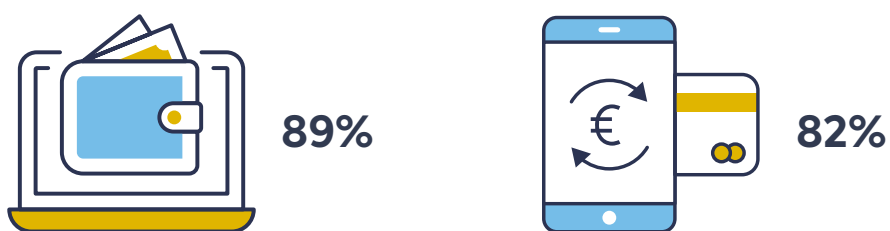
Cette tendance à la hausse est encore plus marquée pour les abonnements aux **services bancaires mobiles** (voir le graphique ci-dessous). Comme les années précédentes, le nombre d'abonnements augmente de plus d'un million par an, ce qui porte ce nombre à un total de 11,5 millions en 2022. Les services bancaires mobiles font désormais partie intégrante de notre société.

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



source : Febelfin

## Le PC reste le canal le plus utilisé pour les services bancaires



Les canaux les plus populaires pour l'utilisation des services bancaires sont de loin le PC (89%) et l'application bancaire sur le smartphone (82%).

Bien que les services bancaires en ligne via PC restent le canal le plus fréquemment utilisé par 89 % de la population belge et qu'il reste le préféré de tous les groupes d'âge (des plus jeunes au plus âgés), **l'application bancaire devient de plus en plus populaire**. Par rapport aux mesures précédentes, la proportion de Belges qui déclarent utiliser parfois une application bancaire a augmenté de manière significative. En 2 ans, on constate une augmentation de 11% (2020 : 71%, 2021 : 81%, 2022 : 82%). L'application rattrape donc peu à peu les services bancaires en ligne sur PC. Ce sont surtout les jeunes (93%) qui connaissent les applications bancaires, mais nous constatons également qu'un grand nombre de personnes âgées de plus de 50 ans (73%) utilisent ce canal.

## Les appels vidéo et les livechats sont également plus souvent utilisés

Un peu plus d'un tiers (**38%**) des Belges utilisent parfois les appels vidéo et les livechats pour les services bancaires. Cela représente une légère augmentation par rapport à 2021 (37%).



## Pour quels services utilisons-nous principalement les services bancaires en ligne ?



Les paiements



La consultation des soldes et des transactions



Les virements entre comptes propres

### Les jeunes utilisent l'application bancaire pour gérer leur épargne



Pour près d'un-e Belge sur cinq (**18%**), la gestion de l'épargne est aussi l'un des motifs les plus fréquents pour se rendre sur l'application bancaire. Cette proportion a été légèrement plus élevée en 2022 qu'en 2020 et 2021 (2020 : 13% ; 2021 : 12%, 2022 : 18%). Les jeunes sont encore plus nombreux à déclarer qu'ils utilisent les services bancaires en ligne pour gérer leur épargne (<=34 : 22% ; 35-54 : 17% ; 55+ : 14%).

### Recherche de transactions



**16%** de Belges utilise fréquemment l'application bancaire pour vérifier des opérations antérieures. Cette part a également augmenté par rapport à 2020 (12 %) et 2021 (13 %).

## Pourquoi 8% de la population n'effectuent-ils pas (encore) de transactions bancaires en ligne ?

Les chiffres ci-dessus montrent que pour de nombreux-ses Belges, les services bancaires en ligne sont devenus la norme. Cependant, un petit groupe n'est toujours pas convaincu par les possibilités offertes par les services bancaires en ligne. Environ 8% de la population n'effectue pas ses opérations bancaires en ligne.

24%



Une préférence pour la banque physique afin d'y effectuer ses opérations bancaires

19%



La complexité des opérations bancaires en ligne

29%



La crainte d'être victime d'un abus

# LES OFFRES DE SERVICES EN LIGNE RÉDUISENT LA FRÉQUENTATION DES AGENCES BANCAIRES

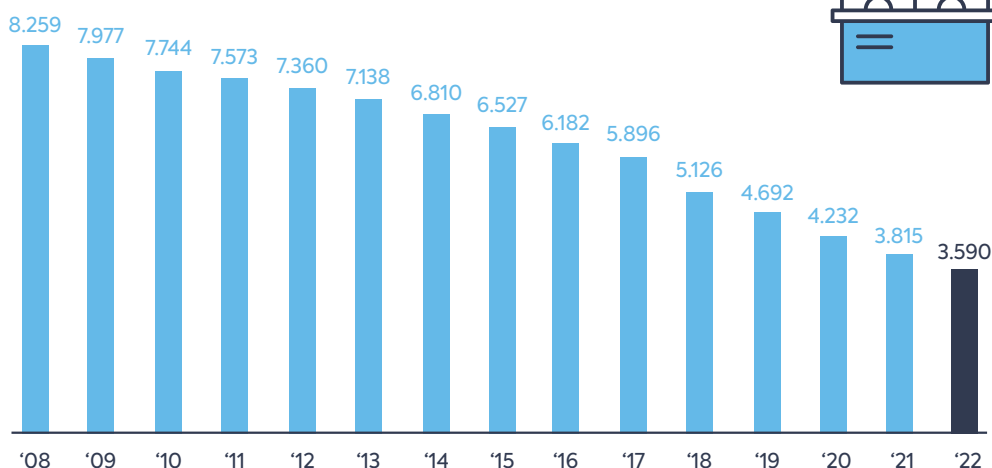
Notre société devient de plus en plus numérique, et le secteur bancaire ne fait pas exception. De nombreux services qui ne pouvaient auparavant être effectués que dans une agence bancaire sont désormais disponibles en ligne et peuvent être réglés en un rien de temps confortablement depuis chez vous. Il n'est donc plus nécessaire de se rendre à l'agence pour de nombreuses choses. C'est pourquoi les banques adaptent leur réseau d'agences à cette nouvelle situation.



## Moins d'agences bancaires mais un réseau toujours parmi les plus denses de l'UE

La tendance à la réduction du nombre d'agences bancaires en Belgique se poursuit en 2022, mais de manière moins prononcée que les années précédentes. Avec une diminution de 219 unités ou 5,7% par rapport à 2021, la baisse est la plus faible depuis 2017. Au total, on dénombrait **3.590 agences bancaires** en Belgique en 2022.

### Nombre total d'agences bancaires (2008-2022)

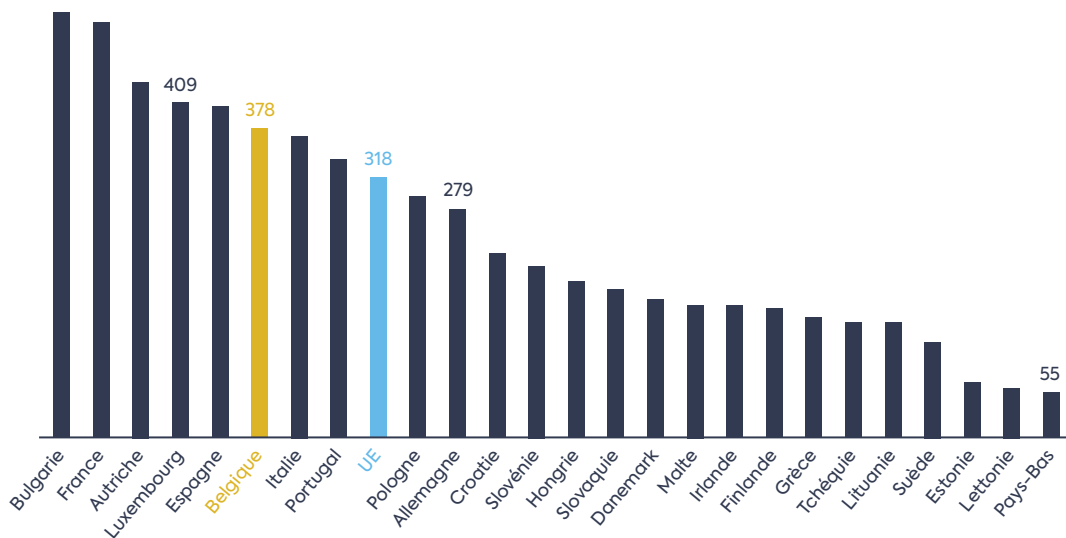


source : Febelfin

## Où en sommes-nous au niveau européen ?

La contraction du réseau d'agences bancaires est une évolution sociétale qui se produit également ailleurs en Europe. Si l'on compare le nombre d'agences bancaires en Belgique avec un pays voisin comme les Pays-Bas, on constate qu'il y a beaucoup moins d'agences bancaires par million d'habitants dans ce pays (55 contre 378 en Belgique). Par ailleurs, le nombre d'agences bancaires dans notre pays reste **supérieur à la moyenne européenne** (318).

## Nombre d'agences bancaires (par million d'habitants, 2021)



source : ECB

## COMBIEN DE FOIS NOUS RENDONS-NOUS ENCORE À L'AGENCE BANCAIRE ET POURQUOI VOULONS-NOUS UN CONTACT PHYSIQUE ?

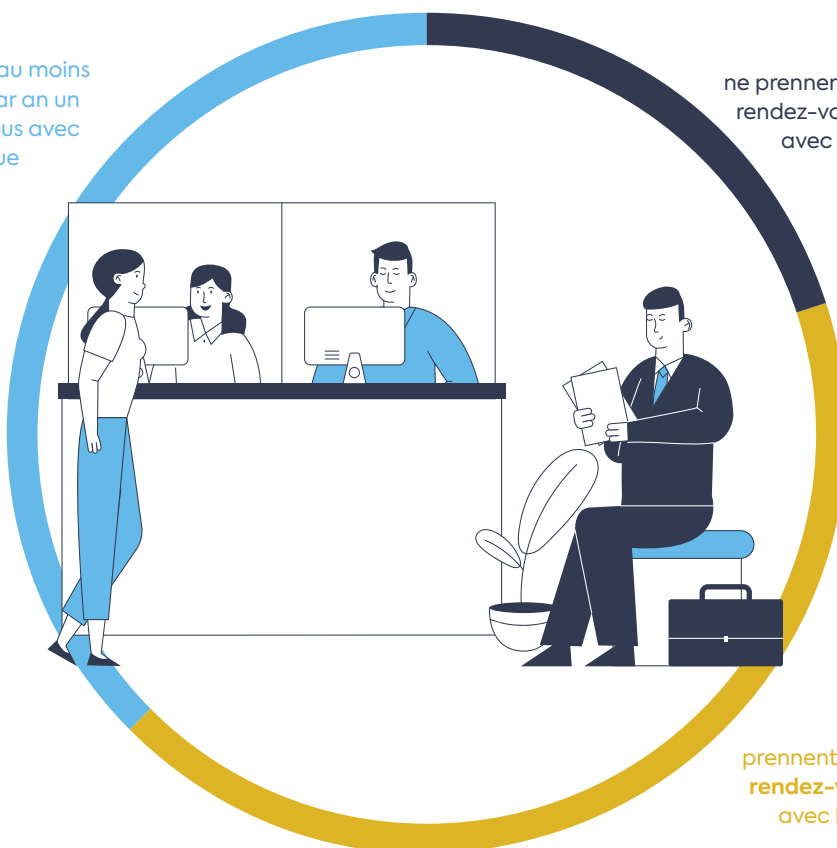
6 Belges sur 10 ne se rendent jamais à l'agence bancaire ou moins d'une fois par an

**37%**

prennent au moins une fois par an un rendez-vous avec leur banque

**20%**

ne prennent **jamais** de rendez-vous physique avec leur banque



Seul un nombre très limité de Belges prend encore un rendez-vous physique à la banque pour des questions de routine telles que les virements et les paiements (5%) ou la confection d'un ordre permanent (2%).

## Nous fréquentons surtout l'agence bancaire pour obtenir des conseils en matière d'investissements

La population belge estime qu'il est important de pouvoir obtenir des conseils auprès de la banque lorsque des décisions financières importantes doivent être prises. Nous prenons donc rendez-vous à l'agence bancaire pour :

33%



Assurer le suivi de nos investissements et demander des conseils

28%



Demander des conseils sur notre situation financière personnelle

21%



Demander et gérer nos crédits

Il est intéressant de noter que la demande de conseils sur les investissements et le suivi de ces derniers semblent gagner en importance (2021 : 26%, 2022 : 33%).

## Les Belges sont favorables à une intensification des contacts en ligne



44% des Belges se disent ouvert-e-s à davantage de contacts en ligne avec leur banque. Ce pourcentage est plus élevé chez les jeunes (59%), mais chez les plus de 50 ans, 32% y sont aussi favorables. Le service en ligne est perçu comme étant aussi bon qu'un contact physique, et ce sont surtout les jeunes qui en témoignent (59%). Par ailleurs, 34% des plus de 50 ans partagent le même avis.

Environ un tiers des Belges considèrent l'appel vidéo comme une forme de "contact personnel" avec leur agence bancaire.



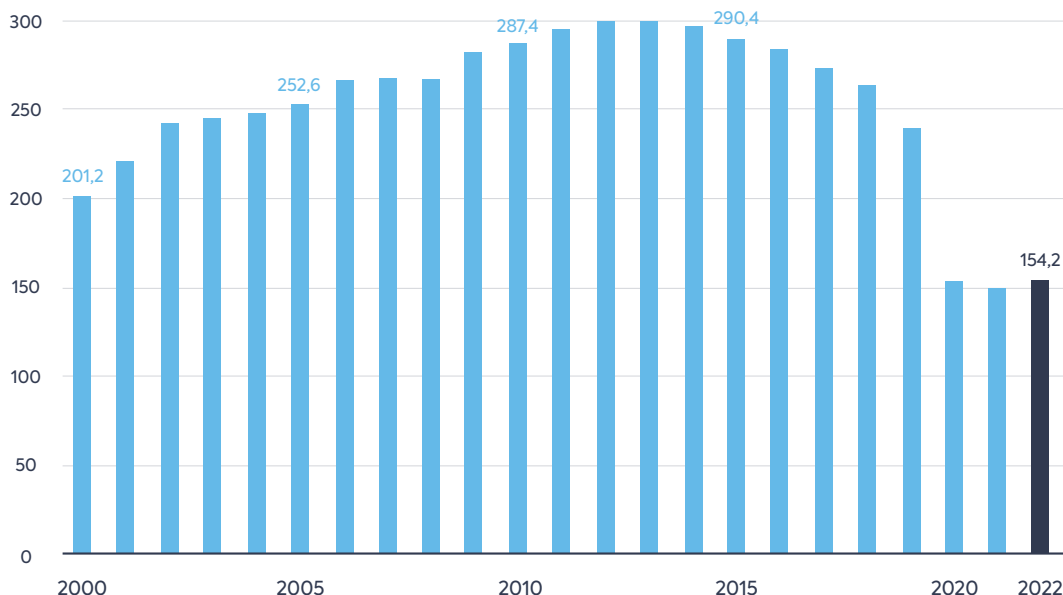
# ÉVOLUTION DES DISTRIBUTEURS DE BILLETS ET DES RETRAITS D'ARGENT

## Les retraits d'argent liquide restent stables et ne se redressent pas après la chute brutale due à la crise du corona

Depuis cette crise, de plus en plus de Belges ont privilégié les paiements numériques (= paiements par carte ou par smartphone) par rapport aux paiements en espèces. Cela se traduit également par une diminution de l'utilisation de l'argent liquide et du nombre de retraits d'espèces. En 10 ans, le nombre de retraits d'espèces a été divisé par deux environ, et la tendance s'est nettement accélérée pendant la crise. Nous constatons que depuis 2020, le nombre de retraits d'argent liquide est resté à peu près stable.



### Retraits d'espèces aux distributeurs automatiques (nombre, en millions d'unités)

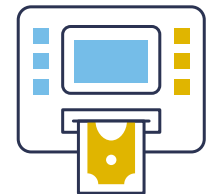


source : Febelfin

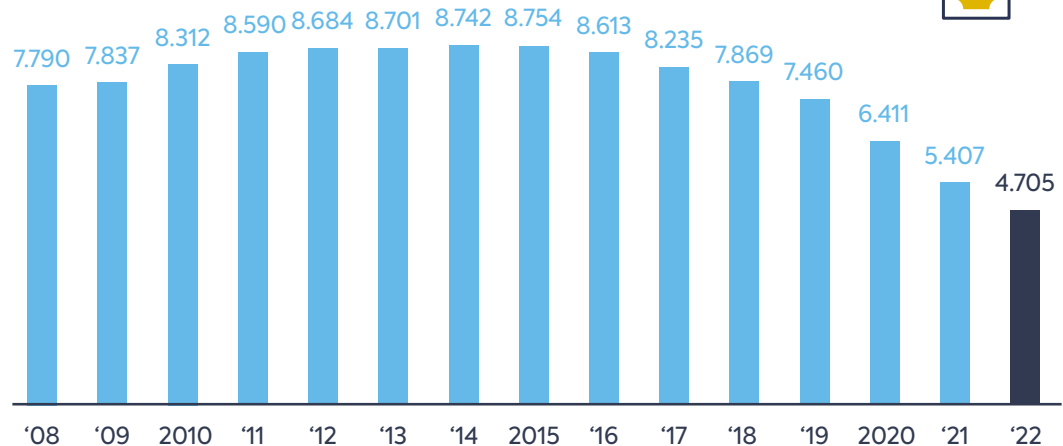
En outre, les chiffres de l'étude IVOX montrent qu'en 2022, 39% des Belges ont retiré de l'argent liquide moins d'une fois par mois ou jamais. Les jeunes en particulier (moins de 35 ans) sont plus susceptibles de dire qu'ils ne retirent jamais d'argent. Depuis que les commerçant-e-s sont obligé-e-s de proposer un instrument de paiement en ligne, 3 Belges sur 5 (60%) disent qu'ils/elles ne retirent presque plus d'espèces.

## L'accès aux espèces reste une priorité pour le secteur

C'est un fait : de plus en plus de Belges effectuent leurs opérations bancaires et leurs paiements en ligne. Le secteur bancaire réagit en tenant compte des derniers développements technologiques pour répondre aux besoins des client-e-s. Cette évolution dans le comportement des client-e-s se traduit également par une diminution de l'utilisation de l'argent liquide. Une étude de la Banque centrale européenne a révélé qu'en Belgique pour la première fois, davantage de paiements avaient été effectués par carte qu'en liquide l'année dernière. C'est en partie pour cette raison que le nombre de distributeurs automatiques de billets est en baisse. On en comptait encore 4.705 fin 2022, soit une baisse de 13% par rapport à l'année précédente.



### Nombre total de distributeurs automatiques



source : Febelfin

Le secteur financier comprend que l'utilisation de l'argent liquide reste un besoin de base important aujourd'hui. Un accès suffisant à l'argent liquide reste donc un objectif et une préoccupation majeurs du secteur. C'est pourquoi Febelfin a entamé un dialogue avec le gouvernement fédéral et la Banque nationale afin d'examiner les possibilités d'optimisation de l'accès aux distributeurs automatiques de billets. Le secteur bancaire est en effet toujours prêt à écouter les préoccupations des citoyen-ne-s et à en tenir compte dans ses projets. Cela a abouti à un accord entre le secteur bancaire et le gouvernement fédéral qui, malgré la réduction du nombre de guichets automatiques, garantit une **large accessibilité et disponibilité des guichets automatiques, aujourd'hui et demain.**



# LE SECTEUR BANCAIRE RESTE ATTACHÉ AUX SOLUTIONS SUR MESURE

La population belge adopte de plus en plus les solutions numériques pour ses opérations bancaires, ce qui se traduit par une diminution des visites à l'agence. Les services bancaires sur PC et via les applications permettent d'effectuer des opérations bancaires à distance, à tout moment et en tout lieu.

Le secteur financier continue de s'adapter à l'évolution du comportement de la clientèle en misant sur des services en ligne innovants où la facilité d'utilisation et la sécurité sont toujours des éléments clés. Malgré les avantages considérables de cette numérisation, certaines personnes éprouvent des difficultés à passer à la banque en ligne. C'est pourquoi le secteur bancaire poursuivra ses efforts pour développer des initiatives sur mesure pour la partie de la population qui a plus de mal à passer au monde numérique. Le secteur bancaire propose ainsi un [Service bancaire universel \(SBU\)](#) qui permet d'effectuer des opérations bancaires manuelles pour un montant forfaitaire maximum de 60 euros par an. Ce forfait comprend, entre autres, au moins 60 opérations manuelles par an (par ex. des virements papier). Les banques peuvent choisir individuellement d'y ajouter des services supplémentaires. Chaque client-e peut ainsi continuer à participer pleinement à la société numérisée d'aujourd'hui.

Le secteur développe également de nouvelles initiatives dans la lutte contre la fraude en ligne. Début 2023, les banques ont annoncé qu'elles seraient disponibles 24 heures sur 24

et 7 jours sur 7 pour permettre aux client-e-s de bloquer leurs applications bancaires s'ils/si elles pensent être victimes d'une fraude en ligne. La sensibilisation à la fraude en ligne et à la sécurité des services bancaires en ligne est essentielle.

Febelfin, et le secteur financier en général, continue d'organiser des sessions d'information, des webinaires et d'autres initiatives, etc. avec divers partenaires afin de stimuler au maximum l'inclusion numérique. Nous vous invitons à consulter [la brochure « Inclusion numérique »](#) de Febelfin pour avoir une meilleure vue d'ensemble de tout le matériel disponible sur les services bancaires et paiements numériques et sur la sécurité en ligne. Récemment, Febelfin a également commencé à proposer [une nouvelle formation pour les coachs numériques](#), en collaboration avec Febelfin Academy. Il s'agit d'un cours d'initiation des formateur-ric-e-s contenant toutes sortes d'informations sur la manière de commencer à utiliser les services bancaires en ligne, d'effectuer des opérations bancaires et des paiements en ligne en toute sécurité. Une mine de conseils, d'astuces et d'outils pour les coachs numériques, qu'ils/elles soient professionnel-le-s ou bénévoles.

Les banques adoptent une **approche multi-canaux** pour répondre au mieux aux besoins et aux questions de tou-te-s les client-e-s. Agences, guichets automatiques, applications bancaires, sites web, appels téléphoniques, livechats... Il existe une solution pour chacun-e.



LISEZ LA BROCHURE →

VERS L'E-LEARNING →



*Cette brochure est purement informative et Febelfin ne peut être tenue pour responsable des dommages qui résulteraient de la consultation ou de l'utilisation des informations qui y sont données.*



Fédération belge du Secteur Financier.

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