

To app or not to app?



In 2022 zegt een kwart van de Belgen vaker gebruik te maken van online bankieren dan het jaar voordien. **Online bankieren** zit stevig in de lift maar fysiek contact met de bank blijft essentieel, zeker voor belangrijke beslissingen. Dit blijkt uit een online onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX in opdracht van Febelfin¹. Via welke kanalen maken de Belgen het vaakst gebruik van bankdiensten? Waarvoor en hoe vaak gaat de Belgische bevolking nog fysiek naar het bankkantoor? En hoe zit het met de geldafhalingen? Ontdek alles in deze storytelling.

ONLINE BANKIEREN BLIJFT GROEIEN

Online bankieren via computer of bankapps op de smartphone is nog nooit zo eenvoudig geweest. Facturen betalen met jouw smartphone, je banksaldo in realtime bekijken, een vriend terugbetalen na een uitje... je kan alles in een paar klikken doen vanuit het comfort van je eigen huis of waar je verkiest. Online bankieren blijft zelfs na covid aan populariteit winnen. Een kwart van de Belgen zegt nog meer gebruik te maken van online bankieren in vergelijking met 2021.

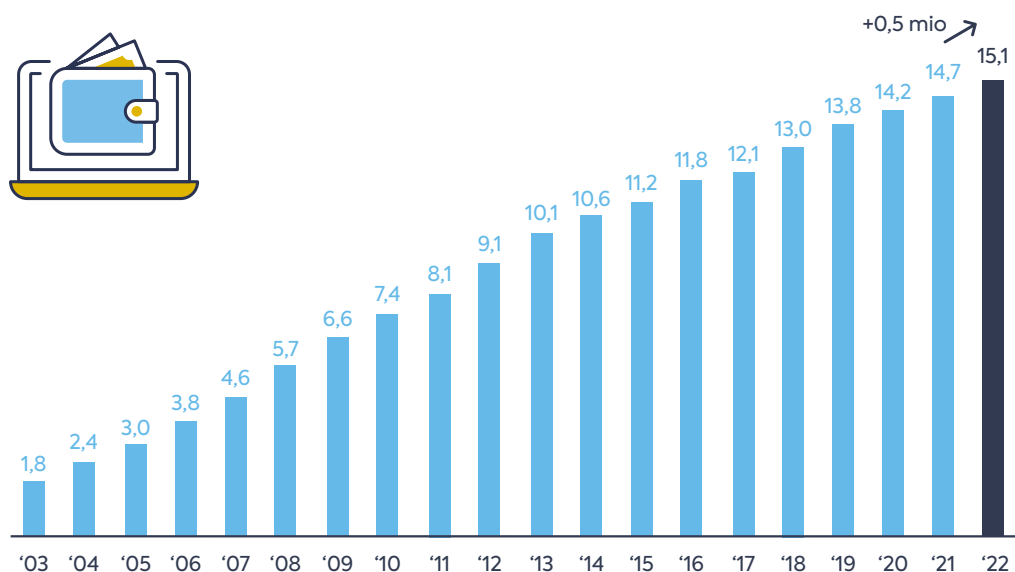


¹ Online onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX in opdracht van Febelfin tussen 5 en 9 december 2022 bij 1000 Belgen representatief op taal, geslacht, leeftijd en diploma. De maximale foutenmarge bij 1000 Belgen bedraagt 3,02%.

Aantal abonnementen internet- en mobiel bankieren blijft stijgen

Het toenemende gebruik van bankapplicaties en de computer om bankzaken te regelen vertaalt zich in een blijvende toename van het aantal abonnementen voor internet- en mobiel bankieren. In 2022 zien we namelijk dat er een half miljoen abonnementen meer zijn dan in 2021 voor **PC bankieren**. Hiermee is de grens van **15 miljoen** abonnementen doorbroken.

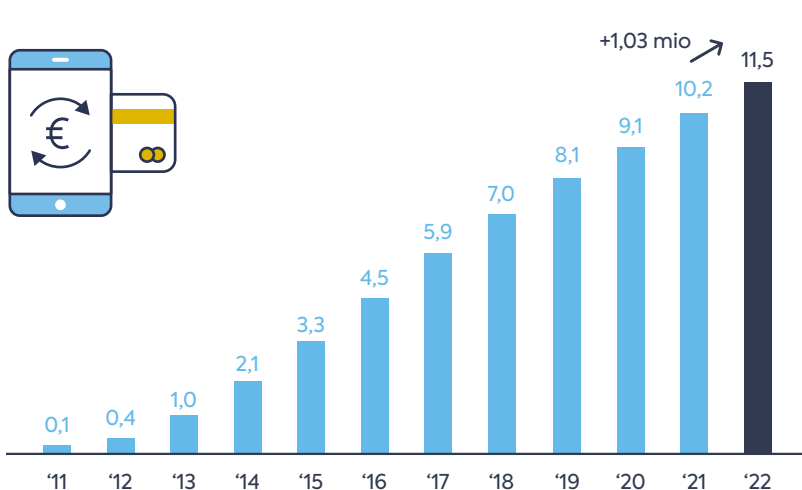
Aantal abonnementen internet banking (in miljoen)



bron: Febelfin

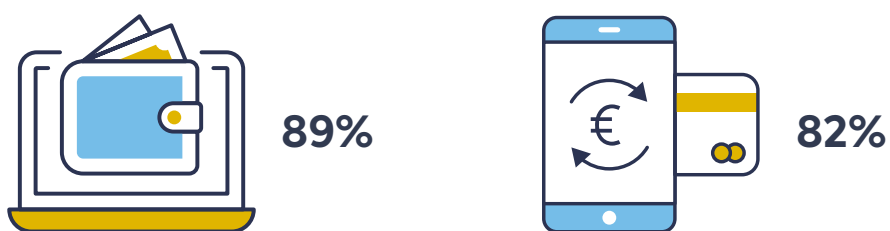
Die stijgende trend ligt nog hoger bij de abonnementen voor **mobiel bankieren** (zie grafiek hieronder). Zoals de voorgaande jaren stijgt het aantal abonnementen jaarlijks met meer dan 1 miljoen en komt het aantal abonnementen voor mobiel bankieren op een totaal van 11,5 miljoen in 2022. Mobiel bankieren is niet meer weg te denken uit onze maatschappij.

Aantal abonnementen mobile banking (in miljoen)



bron: Febelfin

De PC blijft vaakst gebruikte kanaal voor bankdiensten



De populairste kanalen voor het gebruik van bankdiensten zijn bij uitstek de PC (89%) en de bankapp op de smartphone (82%).

Hoewel internetbankieren via de PC nog steeds het meest gebruikt wordt door 89% van de Belgische bevolking en favoriet blijft bij alle leeftijdsgroepen (zowel bij de jonge als de oude bevolkingslagen), wordt de **app steeds populairder**. Tegenover de vorige metingen is het aandeel Belgen dat aangeeft wel eens van een bankapp gebruik te maken, aanzienlijk gestegen. In 2 jaar tijd zien we een stijging van 11 procent (2020: 71%, 2021: 81%, 2022: 82%). De app haalt dus stilaan het internetbankieren met PC in. Vooral jongeren (93%) zijn vertrouwd met bankapps, maar we zien ook dat een groot aantal vijftigplussers (73%) dit kanaal gebruikt.

Ook videocalls en livechats worden meer gebruikt

Iets meer dan een derde (**38%**) van de Belgen maakt wel eens gebruik van videocalls en livechats voor bankdiensten. Dit is een lichte stijging in vergelijking met 2021.



Voor welke diensten gebruiken we online bankieren vooral?



Uitvoeren van betalingen



Saldo/verrichtingen checken



Uitvoeren van overschrijvingen tussen eigen rekeningen

Jongeren gebruiken de bankapp om hun spaargeld te beheren



Voor bijna 1 op 5 Belgen (**18%**) is ook het beheren van hun spaargeld één van de zaken die ze het vaakst doen op hun bankapp. Dit aandeel ligt in 2022 wat hoger dan in 2020 en 2021 (2020: 13%; 2021: 12%, 2022: 18%). Jongeren geven nog vaker aan dat ze online bankieren om spaargeld te beheren (<=34: 22%; 35-54: 17%; 55+: 14%).

Transacties opzoeken



16% van de Belgen gebruikt de bankapp ook frequent om verrichtingen uit het verleden op te zoeken. Dit aandeel is ook gestegen ten opzichte van 2020 (12%) en 2021 (13%).

Waarom bankiert 8% van de bevolking (nog) niet online?

In bovenstaande cijfers lezen we dat voor veel Belgen online bankieren standaard is geworden. Echter, er is nog steeds een kleine groep die niet overtuigd is van de mogelijkheden van online bankieren. Ongeveer 8% van de bevolking regelt zijn bankzaken niet online.

24%



Voorkeur om naar de bank te gaan om bankzaken te regelen

19%



Complexiteit van online bankieren

29%



Angst om slachtoffer te worden van misbruik

ONLINE DIENSTENAANBOD ZORGT ERVOOR DAT ER MINDER MENSEN NAAR HET BANKKANTOOR GAAN

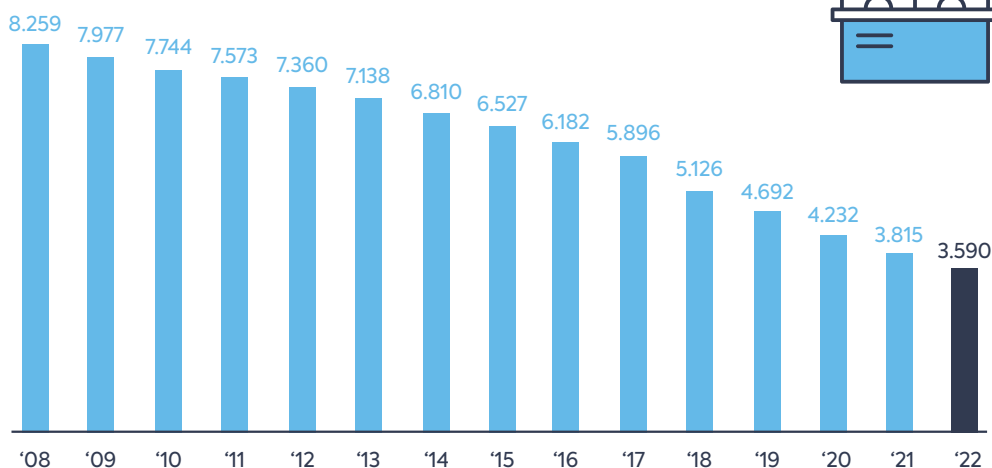
Onze samenleving wordt steeds meer digitaal, en de banksector is daar geen uitzondering op. Vele diensten die vroeger enkel in het bankkantoor konden worden uitgevoerd zijn nu online beschikbaar en kunnen vanuit je zetel in een handomdraai in orde gebracht worden. Verplaatsing naar het bankkantoor is dus voor vele zaken niet meer nodig. Banken passen daarom hun kantorennetwerk aan aan deze gewijzigde situatie.



Minder bankkantoren maar nog steeds koploper in de EU

De dalende trend van het aantal bankkantoren in België zet zich ook in 2022 nog door, maar is minder sterk dan de voorgaande jaren. Met een afname van 219 eenheden of 5,7% tegenover 2021 is de daling de kleinste sinds 2017. In 2022 zijn er in totaal **3.590 bankkantoren** te vinden in België.

Totaal aantal bankkantoren (2008–2022)

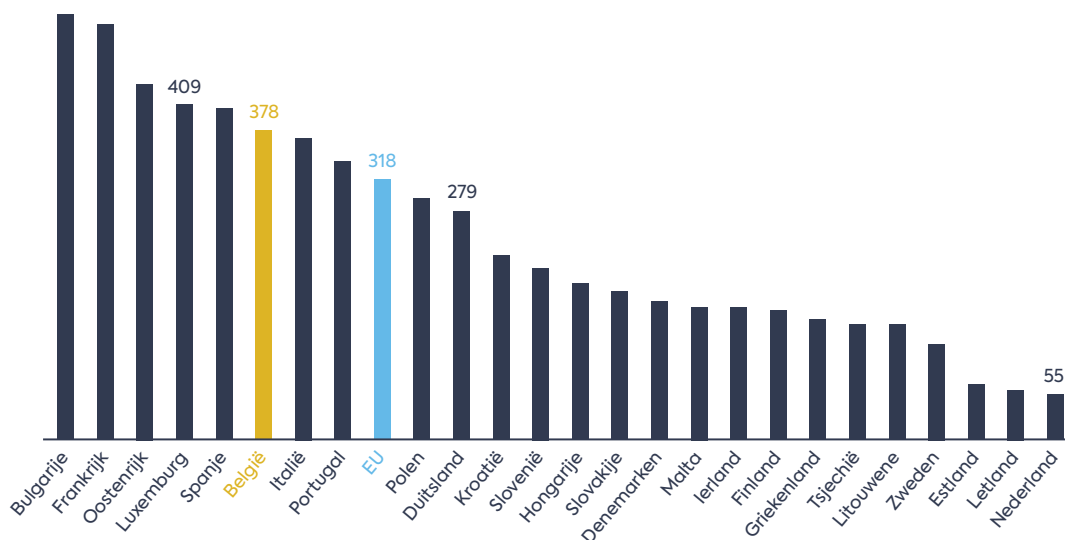


bron: Febelfin

Hoe doen we het op Europees niveau?

De inkringing van het bankkantorennet is een maatschappelijke evolutie die zich ook elders in Europa voordoet. Als we het aantal bankkantoren in België vergelijken met een buurland zoals Nederland, zien we dat er daar veel minder bankkantoren per miljoen inwoners zijn (55 tegenover 378 in België). Bovendien ligt het aantal bankkantoren in ons land nog altijd **hoger dan het Europese gemiddelde** (318).

Aantal bankkantoren (per miljoen inwoners, 2021)



bron: ECB

HOEVEEL KEER GAAN WE NOG NAAR HET BANKKANTOOR EN WAARVOOR WILLEN WE FYSIEK CONTACT?

6 op 10 Belgen gaan nooit of minder dan jaarlijks naar het bankkantoor

37%

maakt **minstens** **jaarlijks** een fysieke afspraak bij zijn/haar bank

20%

maakt **nooit** een fysieke afspraak bij zijn/haar bank



40%

maakt **minder dan** **jaarlijks** een fysieke afspraak bij zijn/haar bank

Slechts een zeer beperkt aantal Belgen maakt nog een fysieke afspraak bij de bank voor routinezaken zoals het uitvoeren van overschrijvingen en betalingen (5%) of het aanmaken van een doorlopende opdracht (2%).

We willen vooral naar het bankkantoor voor advies over beleggingen

De Belgische bevolking vindt het belangrijk om advies te kunnen krijgen van de bank wanneer er belangrijke financiële beslissingen moeten worden genomen. We maken dus een afspraak in het bankkantoor voor:



Opvallend is dat het inwinnen van advies over beleggingen en het opvolgen ervan significant in belang blijkt te stijgen (2021: 26%, 2022: 33%).

Belgen staan positief tegenover nog meer online contact



44% van de Belgen geeft aan open te staan voor nog meer online contact met hun bank. Dit percentage is hoger bij jongere mensen (59%), maar zelfs voor 32% van de vijftigplussers is dit een optie. De service bij online contact wordt als even goed ervaren als bij fysiek contact, waarbij vooral jongeren dit het meest ervaren (59%). Ondertussen is ook 34% van de vijftigplussers het hiermee eens.

Ongeveer een derde van de Belgen beschouwt videobellen als een vorm van “persoonlijk contact” met hun bankkantoor.

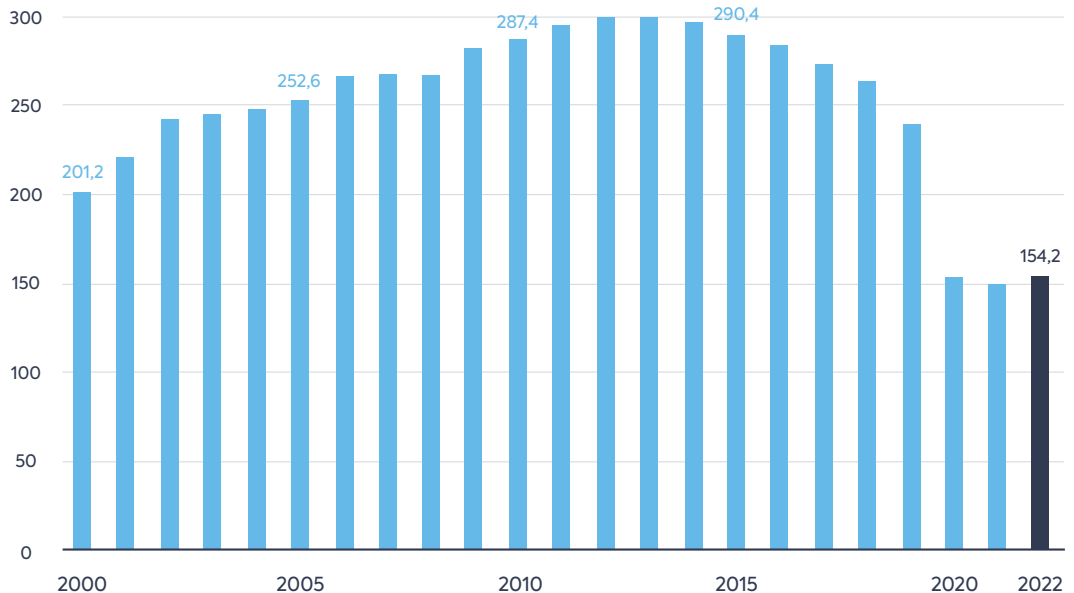
EVOLUTIE GELDAUTOMATEN EN -AFHALINGEN

Cashafhalingen blijven stabiel en herstellen zich niet na sterke daling t.g.v. corona

Sinds de coronacrisis verkiezen meer Belgen digitale betalingen (= betalingen met de kaart of met de smartphone) boven cash. Dat zien we ook vertaald in het dalend gebruik van cash en het aantal geldafhalingen. In 10 jaar tijd is het aantal geldafhalingen ongeveer gehalveerd, en de afbouw werd sterk versneld tijdens de coronacrisis. We zien dat sinds 2020 het aantal geldafhalingen ongeveer stabiel is gebleven.



Aantal geldafhalingen aan bankautomaten (in miljoenen eenheden)

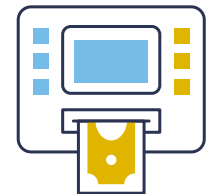


bron: Febelfin

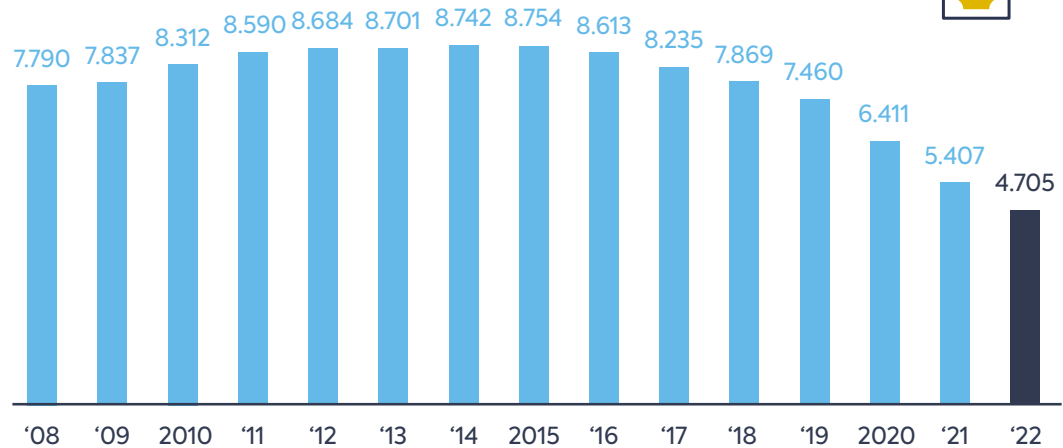
Verder blijkt uit de cijfers van de IVOX-studie dat in 2022 39% van de Belgen minder dan maandelijks of nooit cash geld afhaalt. Vooral de jongere bevolkingsgroep (minder dan 35 jaar oud) zegt vaker nooit cash geld af te halen. Sinds handelaars verplicht zijn om een online betaalmiddel aan te bieden, halen 3 op 5 Belgen (60%) naar eigen zeggen nauwelijks nog cash geld af.

Toegang tot cash blijft aandachtspunt van de sector

Het is een feit: steeds meer Belgen bankieren en betalen online. De banksector speelt daarop in door rekening te houden met de laatste ontwikkelingen op technologisch gebied om aan de behoeften/noden van de klanten te voldoen. Dit veranderend klantengedrag heeft ook als gevolg dat er minder cash wordt gebruikt. Een studie van de Europese Centrale bank heeft uitgewezen dat in België vorig jaar voor het eerst meer met de kaart wordt betaald dan met cash. Onder meer hierdoor daalt het aantal geldautomaten. Eind 2022 waren er nog 4.705 geldautomaten, een daling van 13% vergeleken met het voorgaande jaar.



Totaal aantal geldautomaten



bron: Febelfin

De financiële sector begrijpt dat er vandaag nog steeds een belangrijke basisbehoefte is wat het gebruik van cash betreft. Voldoende toegang tot cash is dan ook nog altijd een belangrijke doelstelling en bekommernis van de sector. Febelfin is dan ook in dialoog getreden met de federale regering en de Nationale Bank om te bekijken waar een eventuele verdere optimalisering mogelijk is inzake de toegang tot geldautomaten. De banksector is immers steeds bereid om te luisteren naar de bezorgdheden van de burgers, en daarmee rekening te houden bij de uitrol van de plannen. Dit heeft geleid tot een akkoord tussen de banksector en de federale overheid, waarbij, ondanks de daling van het aantal automaten, een **ruime bereikbaarheid en beschikbaarheid van geldautomaten wordt gegarandeerd, vandaag en morgen.**



BANKSECTOR BLIJFT ZICH INZETTEN VOOR OPLOSSINGEN OP MAAT

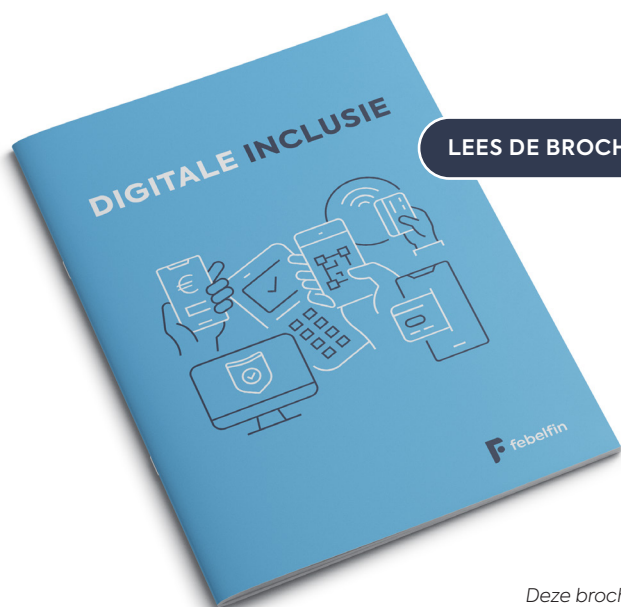
De Belgische bevolking omarmt steeds meer digitale oplossingen voor hun bankzaken, waardoor ze steeds minder naar het bankkantoor gaat. PC-banking en apps maken het mogelijk om altijd en overal je bankzaken op afstand te regelen.

De financiële sector blijft zich aanpassen aan het veranderende klantengedrag door in te zetten op vernieuwende online dienstverlening waarbij het gebruiksgemak en de veiligheid steeds centraal staat. Tegenover de enorme voordelen van deze digitalisering staat dat sommige mensen het moeilijker hebben om deze online overstap te maken. Ook hiervoor blijft de sector zich inspannen om initiatieven te ontwikkelen op maat voor een deel van de bevolking die het moeilijker heeft om de overstap naar de digitale wereld te maken. Daarom biedt de banksector een [Universele bankdienst \(UBD\)](#) aan die toelaat om manuele bankverrichtingen uit te voeren tegen een maximale forfaitaire kost van 60 EUR per jaar. In dit pakket zijn onder meer minstens 60 manuele verrichtingen per jaar inbegrepen (bijvoorbeeld papieren overschrijvingen). Banken kunnen individueel opteren om hier extra diensten aan toe te voegen. Zo kan elke klant op een volwaardige manier deel blijven uitmaken van de gedigitaliseerde maatschappij van vandaag.

Ook in de strijd tegen online fraude werkt de sector verdere initiatieven uit. Begin 2023 hebben de banken aangekondigd dat zij 24/7 beschikbaar zijn voor klanten om hun bankapplicaties te blokkeren als ze vermoeden slachtoffer te zijn van online fraude. Sensibiliseren rond online fraude en veilig online bankieren is essentieel.

Febelfin, en de financiële sector over het algemeen, blijft informatiesessies, webinars en andere initiatieven enz. organiseren met verschillende partners om digitale inclusie maximaal te stimuleren. Wij verwijzen graag naar [Febelfins brochure over digitale inclusie](#) om een beter overzicht te hebben van al het beschikbare materiaal rond digitaal bankieren en betalen en online veiligheid. Sinds kort biedt Febelfin in samenwerking met Febelfin Academy ook een nieuwe [e-learning 'Digicoaches'](#) aan. Een train-the-trainer cursus met allerlei info over hoe aan de slag te gaan met online bankieren, hoe veilig te bankieren en online betalen. Boordevol tips, advies en tools voor de professionele of vrijwillige digicoach..

De banken hanteren een **multikanaal**-aanpak om zo goed mogelijk aan de wensen/vragen van alle klanten te kunnen voldoen. Kantoren, geldautomaten, bankapps, websites, telefoongesprekken, livechats... Voor elke klant wat wils.



LEES DE BROCHURE →

NAAR DE E-LEARNING →



Deze brochure is louter informatief en Febelfin kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit het raadplegen of het gebruik van de verstrekte informatie.



Belgische Federatie van de financiële sector

www.febelfin.be