

# Les services bancaires en ligne et hors ligne vus par les consommateur-riche-s



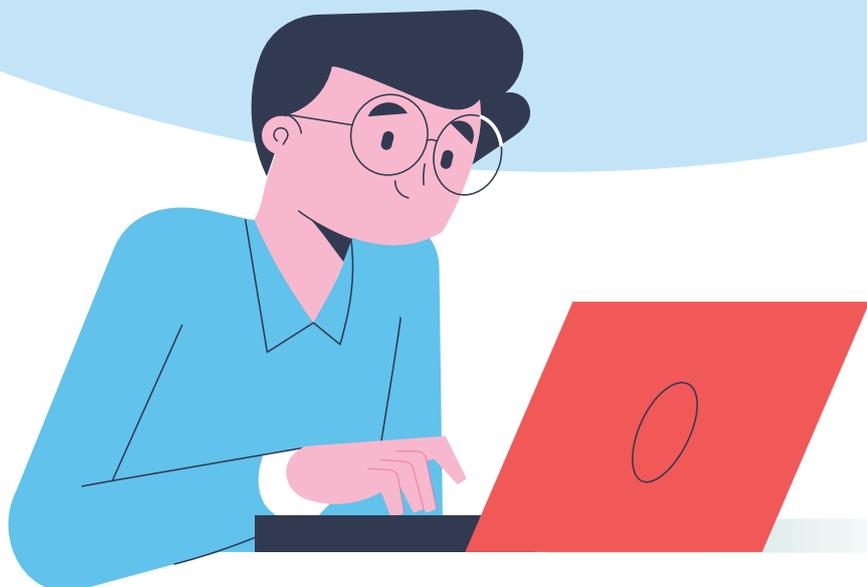
L'utilisation des services bancaires en ligne continue de progresser. Un cinquième des Belges (22 %) déclarent qu'ils ont utilisé les services bancaires numériques par ordinateur ou via des applications bancaires plus souvent en 2023 qu'au cours de l'année précédente. Et, autre information non négligeable sur la question de l'utilisation, les applications semblent prendre le pas sur l'ordinateur. Les services bancaires en ligne font donc désormais partie intégrante de la vie quotidienne de bien des consommateur-ri-ce-s.

Toutefois, disposer d'une agence ou d'un distributeur automatique de billets à proximité demeure une attente majeure d'une grande partie des Belges, même si

de moins en moins de personnes prennent des rendez-vous physiques avec leur agence ou retirent des espèces.

Les banques restent attachées à une offre multicanaux pour répondre au mieux aux attentes et aux besoins des différents groupes de la société. Plusieurs initiatives sont donc prises pour rendre les services bancaires en ligne et hors ligne accessibles à toutes et tous. Ainsi, un peu plus d'un tiers des Belges déclarent avoir entendu parler du Service bancaire universel (SBU), qui permet d'effectuer des opérations manuelles pour un coût de maximum 60 euros par an. 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>.

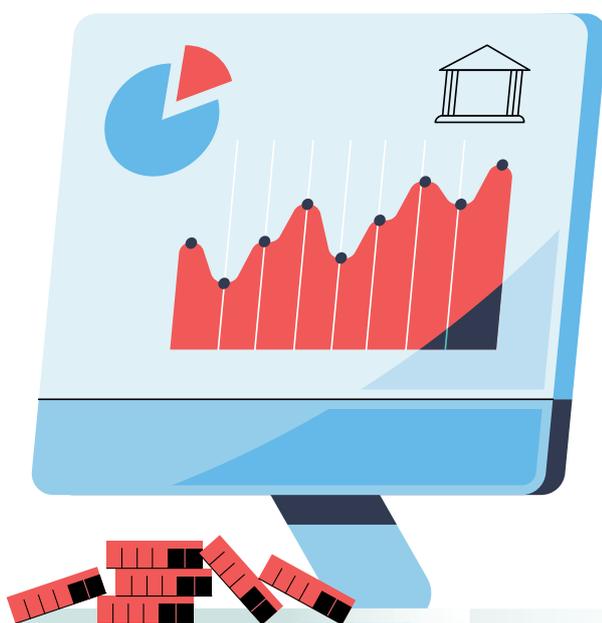
**Pour en savoir plus, lisez ce dossier.**



<sup>1</sup> Enquête en ligne réalisée par le bureau d'études iVOX pour le compte de Febelfin entre le 6 et le 14 décembre 2023 auprès de 1000 Belges représentatifs au plan de la langue, du genre, de l'âge et du diplôme. La marge d'erreur maximale est de 3,02% pour 1000 Belges.

## LA BANQUE EN LIGNE CONTINUE DE SE DÉVELOPPER

La banque en ligne, via un ordinateur ou les applications bancaires du smartphone, n'a jamais été aussi simple. Payer ses factures avec son smartphone, vérifier son solde bancaire, rembourser un ami après un resto... tout se fait en quelques clics, de chez soi ou d'ailleurs. Le nombre de Belges utilisant l'application et le live chat continue d'augmenter, et environ un cinquième d'entre eux déclarent que, par rapport à l'année précédente, ils effectuent plus souvent des opérations bancaires numériques.



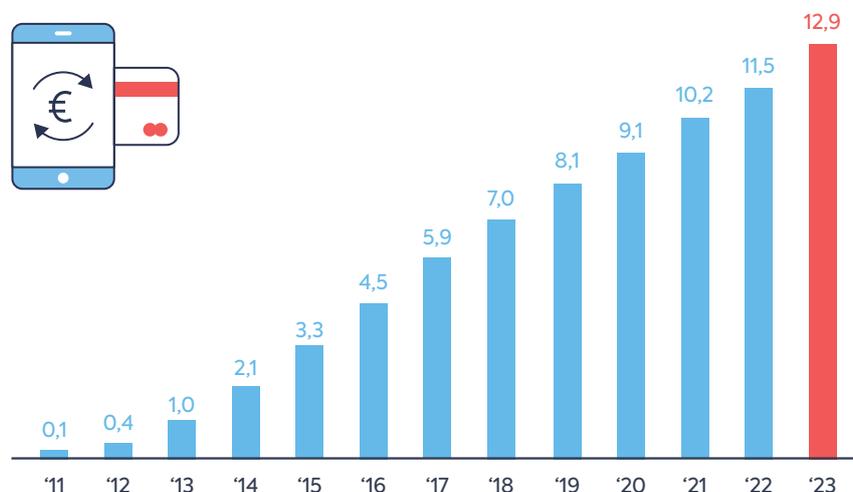
### Les services bancaires en ligne font de plus en plus partie de notre quotidien

Grâce aux canaux numériques, nous pouvons désormais transférer de l'argent ou vérifier le solde de notre compte en quelques minutes, sans avoir à nous déplacer. Il n'est donc pas surprenant qu'une grande majorité des Belges interrogés, pas moins de 96 %, déclarent avoir effectué des opérations bancaires numériques via un PC ou un smartphone au cours des trois derniers mois. Environ 3 Belges sur 5 déclarent même y avoir eu recours au cours des deux jours précédents. La proportion de Belges ayant effectué des opérations bancaires en ligne au cours du dernier mois a donc encore augmenté par rapport aux deux années précédentes (2021 : 86% et 2022 : 88%).

# Le nombre d'abonnements à la banque par internet et par téléphone portable continue d'augmenter

L'utilisation croissante des applications bancaires et des ordinateurs pour effectuer des opérations bancaires se traduit par une augmentation constante du nombre d'abonnements à la banque par internet et par téléphone portable. Sur la seule année 2023 par ex., on a noté plus de 1,4 million d'abonnements supplémentaires à des services **bancaires mobiles** (soit au total 12,9 millions d'abonnements fin 2023). Il s'agit, avec 2021, de l'augmentation sur une base annuelle la plus importante jamais enregistrée en chiffres absolus. **L'augmentation du nombre d'abonnements** aux services bancaires mobiles a été de **plus de 12 %** sur une base annuelle ces cinq dernières années.

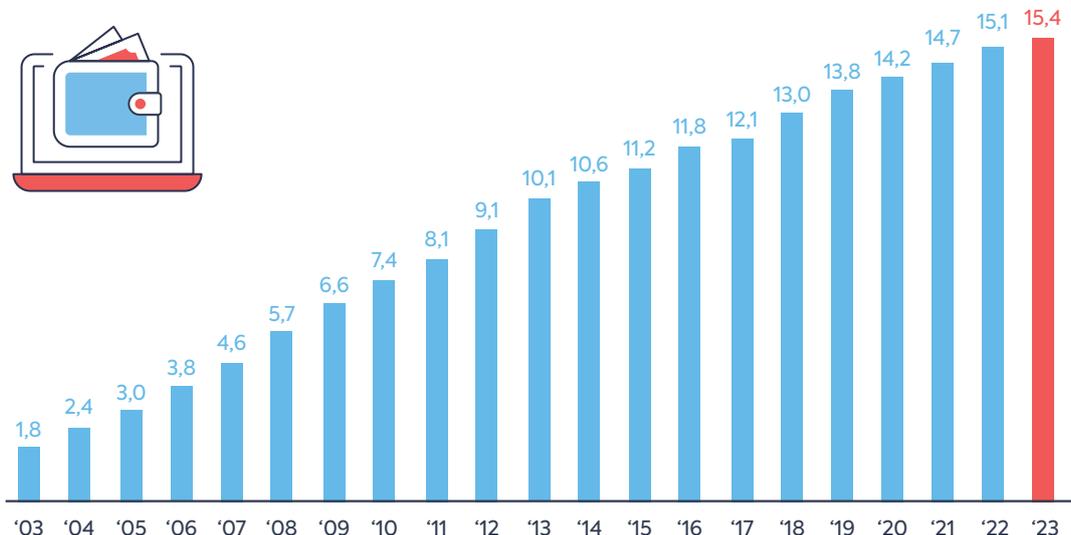
## Nombre d'abonnements à la banque mobile (en millions)



Source : Chiffres provisoires 2023 de Febelfin.

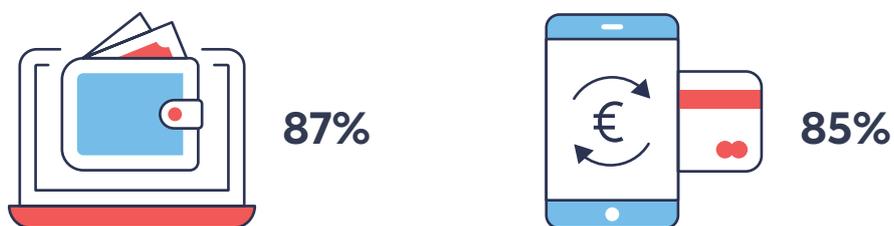
La croissance des **services bancaires classiques par ordinateur** ralentit, mais la tendance reste néanmoins positive (plus de 15 millions d'abonnements à fin 2023, soit une croissance de plus de 300.000 unités par rapport à l'année précédente).

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



Source : Chiffres provisoires 2023 de Febelfin.

## L'application devient un canal de plus en plus populaire pour les services bancaires



Les canaux les plus populaires pour l'utilisation des services bancaires sont l'ordinateur (87%) et l'application bancaire sur le smartphone (85%).

Bien que les utilisateur-ric-e-s marquent une nette préférence pour les opérations bancaires par ordinateur, l'application gagne en popularité et le nombre de Belges qui déclarent l'avoir utilisée en 2023 est en hausse. En trois ans, nous constatons une augmentation de 14 % (2020 : 71%, 2021 : 81%, 2022 : 82%, 2023 : 85%). L'app est maintenant presque aussi populaire.

## Pour quels services utilise-t-on le plus les services bancaires en ligne ?

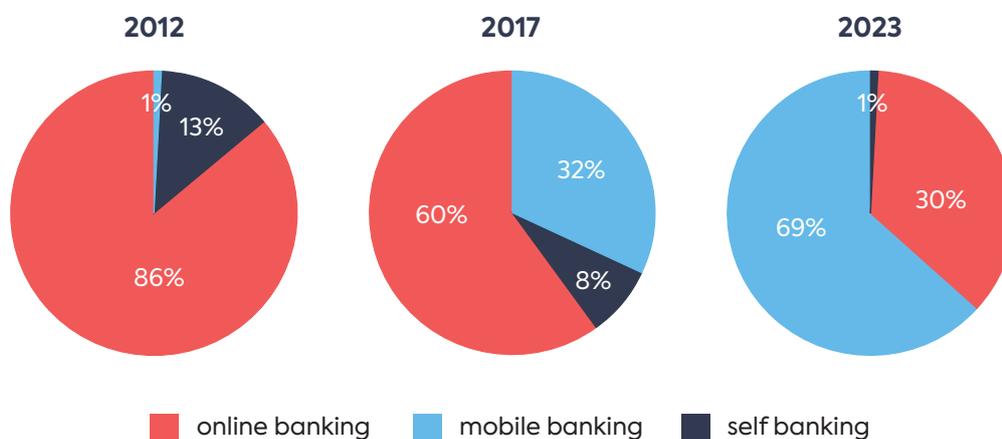


Les trois services bancaires en ligne les plus utilisés sont les mêmes qu'en 2022. Effectuer des paiements est de loin la raison n° 1 pour laquelle la population belge utilise les services bancaires en ligne (77%). La consultation du solde et la vérification des transactions est le deuxième service le plus utilisé (68%), suivi par l'exécution de virements entre comptes propres (47%).

L'utilisation de nouvelles fonctionnalités est également en hausse. Il est clair que de nombreux Belges essaient les nouveaux canaux de communication. Ainsi, la part des sondé-e-s utilisant le live chat augmente d'année en année (2020 : 33% ; 2023 : 42%). En outre, le nombre d'utilisateur-ric-e-s recourant aux services bancaires en ligne pour consulter leurs transactions passées augmente également de manière significative (2022 : 16 % ; 2023 : 21 %).

Le succès croissant de l'application se manifeste également au travers de son utilisation pour les virements. L'application est de loin le moyen le plus utilisé pour effectuer des virements. 69 % de l'ensemble de ceux-ci sont ainsi effectués par ce biais, et 30 % via PC banking. En 2017, c'était encore l'inverse, et on n'en parlait pratiquement pas il y a dix ans.

### Nombre de virements européens par canal



Source : Chiffres provisoires 2023 de Febelfin.

## Le groupe qui n'est pas encore passé à la banque en ligne se réduit

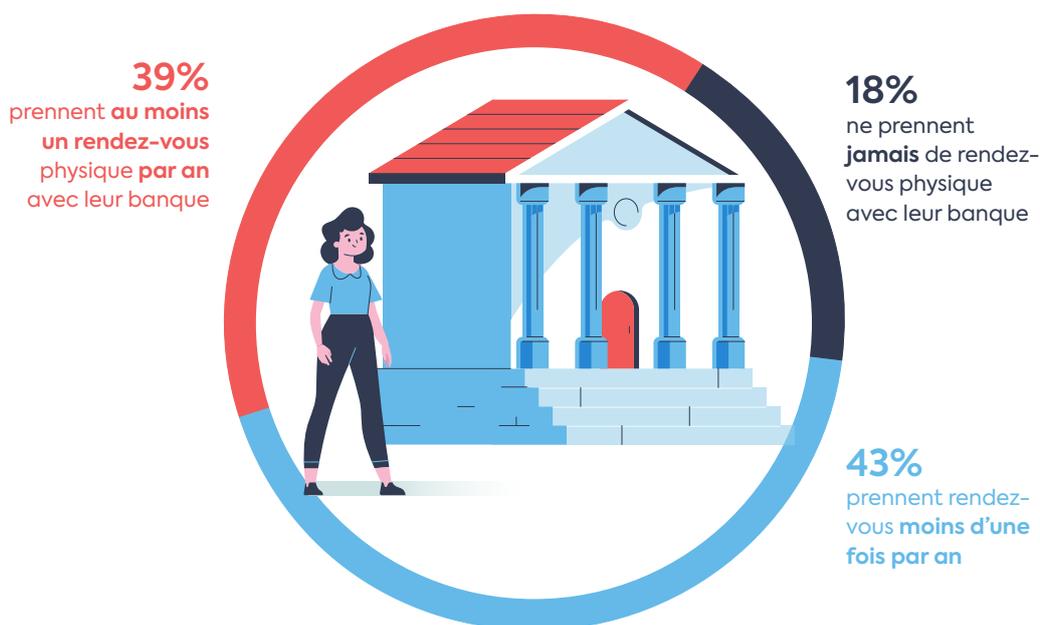
Les chiffres ci-dessus montrent que les services bancaires en ligne sont devenus la norme pour de nombreux-ses Belges. De plus en plus de personnes osent franchir le pas vers les services bancaires en ligne, y compris celles qui doutaient initialement de leur sécurité. Il demeure cependant un groupe qui n'est pas convaincu des possibilités des services bancaires en ligne ou qui n'a pas les possibilités ou les compétences nécessaires pour adopter ces services. Les principales raisons invoquées à cet égard sont la crainte d'être victime d'un abus, d'une fraude ou de phishing (hameçonnage) (43 %) et la préférence pour gérer ses affaires bancaires en agence (33 %). 14 % des personnes interrogées estiment que les services bancaires en ligne sont trop compliqués.



Notamment la crainte d'être victime d'une fraude en ligne a augmenté (2022 : 18%, 2023 : 43%). En tant que secteur, nous sommes conscients que nous devons plus que jamais continuer à sensibiliser le public à la sécurité des services bancaires en ligne et à développer des initiatives et mesures contre la cyberfraude, en collaboration avec les opérateurs de télécoms, afin d'aider les gens à embarquer dans le train de la numérisation et de veiller à préserver la sécurité des paiements.

# LE SOUHAIT D'UNE BANQUE DE PROXIMITÉ RESTE IMPORTANT

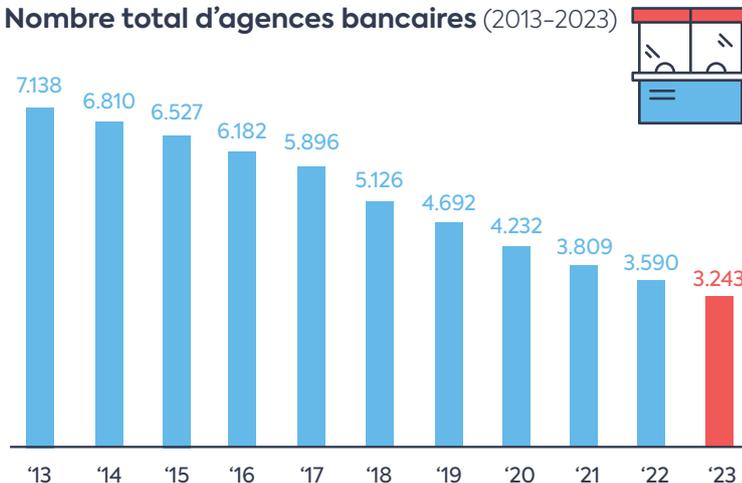
Même si de nombreux services qui n'étaient auparavant disponibles que dans une agence bancaire le sont désormais aussi en ligne, **8 sondé-e-s sur 10** indiquent qu'il est important d'avoir une agence bancaire physique à proximité. En revanche, les consommateur-ric-e-s ressentent de moins en moins le besoin de se rendre à l'agence. Ainsi, 61% des Belges ne prennent jamais de rendez-vous physique avec leur banque, ou seulement moins d'une fois par an.



## Comment se présente l'offre ?

Comme les années précédentes, l'évolution du nombre d'agences bancaires indique une tendance à la baisse. Ainsi, le nombre d'agences bancaires a diminué de près de 10 % en un an pour s'établir à 3.243 à la fin de l'année 2023.

Nombre total d'agences bancaires (2013-2023)



Source : Chiffres provisoires 2023 de Febelfin.

## Pourquoi vouloir encore se rendre dans une agence bancaire physique ?

Comme l'ont montré les mesures précédentes, les principaux services pour lesquels les Belges se rendent encore dans une agence bancaire physique sont la recherche de **conseils** sur leur situation financière personnelle (31 %), le suivi de leurs **investissements** (30 %) et la demande et la gestion de **crédits** (19 %).

En outre, une petite minorité prend parfois un rendez-vous physique à la banque pour des **questions bancaires d'intérêt quotidien**. Il s'agit notamment d'effectuer des virements et des paiements (6 %), de récupérer des extraits de compte (5 %) ou de confectionner un ordre permanent (3 %).

Environ 7 personnes interrogées sur 10 estiment qu'il est facile de prendre un rendez-vous physique dans leur agence bancaire.



Demander des conseils concernant la situation financière personnelle



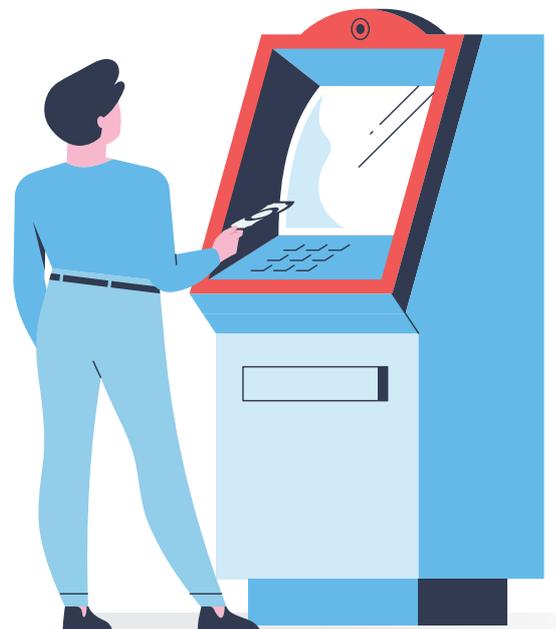
Assurer le suivi des investissements



Demander et gérer des crédits

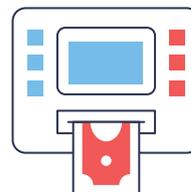
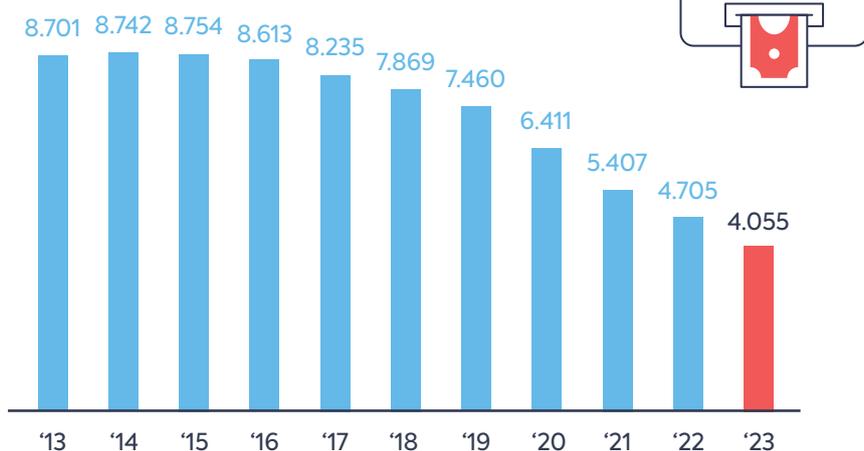
## ÉVOLUTION DES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BILLETS ET DES RETRAITS

Les Belges paient de plus en plus par voie numérique et retirent de moins en moins d'argent liquide. Le nombre de retraits d'argent liquide a diminué de 10 % en 2023 par rapport à l'année précédente. Une légère augmentation avait certes encore été observée en 2022, mais sur 10 ans, le nombre de retraits d'argent a été réduit de plus de 50 %. La numérisation se poursuit donc et il est clair que de plus en plus de personnes se tournent vers les instruments de paiement en ligne.

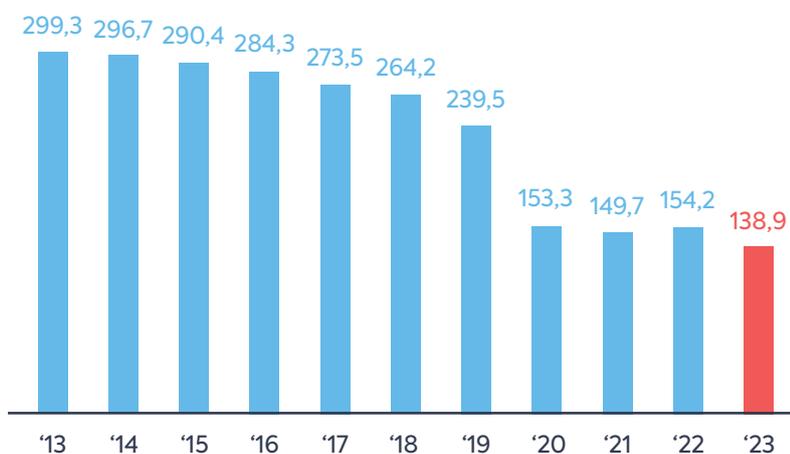


Par rapport à l'année 2019, juste avant la crise covid, le nombre de distributeurs de billets et le nombre de retraits d'espèces ont diminué de manière plus ou moins égale. Conscient que l'utilisation de l'argent liquide reste un besoin de base, le secteur met tout en œuvre pour garantir l'accès à l'argent liquide à tous les citoyens, aujourd'hui mais aussi dans une perspective d'avenir.

### Nombre total de guichets automatiques



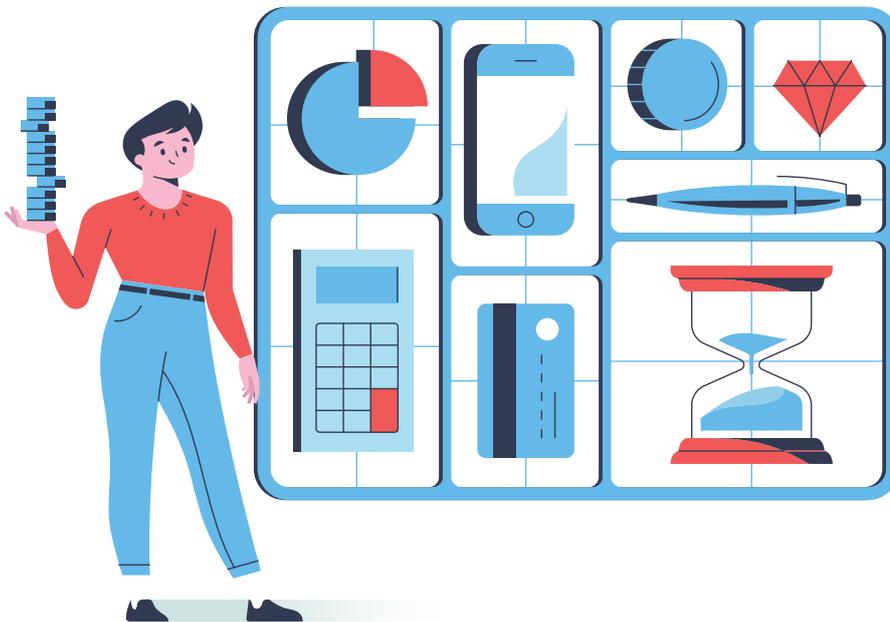
### Nombre total de retraits d'argent (en millions)



Source: Chiffres provisoires 2023 de Febelfin (hors chiffres de bpost, mais incluant ceux de Batopin)

# UNE VASTE OFFRE ADAPTÉE AUX BESOINS DE CHACUN-E ET UN BON RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Le secteur bancaire continue de s'adapter à l'évolution du comportement des client-e-s en se concentrant sur des services en ligne innovants où la convivialité et la sécurité sont toujours prépondérantes, ainsi que sur des services hors ligne tels que le **Service bancaire universel** pour les client-e-s non numériques.



## Quelles initiatives prenons-nous ?

Febelfin et les banques individuelles organisent des séances d'information, des webinaires et d'autres initiatives, etc. en collaboration avec différents partenaires afin de maximiser l'inclusion numérique. Nous vous renvoyons à la **brochure de Febelfin sur l'inclusion numérique**, qui vous donne un aperçu clair du matériel (gratuit) disponible sur les services bancaires et les paiements numériques (sûrs).

Febelfin organise des sessions d'information sur les services bancaires numériques et les différentes formes de fraude dans tout le pays.

Febelfin a également lancé la **Formation en ligne pour les coachs numériques**. Il s'agit d'un cours de préparation destiné aux formateurs et qui contient toutes sortes d'explications sur la manière de débiter avec les services bancaires en ligne, d'effectuer des opérations bancaires par internet en toute sécurité et d'exécuter des paiements en ligne. L'apprentissage en ligne fournit aux coachs numériques des outils pour aider ceux et celles qui sont moins familiarisés du monde numérique à effectuer (en toute sécurité) des opérations bancaires et des paiements en ligne. Vous trouverez de nombreux trucs et astuces, des conseils et des outils, que vous soyez un coach numérique professionnel ou bénévole. En 2023, plus de 330 bénévoles ou professionnels ont obtenu leur certificat.

## Service bancaire universel pour les clients non numériques

Malgré les avantages considérables de la numérisation, une partie de la population éprouve des difficultés à sauter le pas en ce sens. Dans ce domaine également, le secteur continue à tout mettre en œuvre pour développer des initiatives sur mesure. Ainsi les principales banques de détail proposent un **Service bancaire universel** (SBU) qui permet aux client-e-s qui ne maîtrisent guère voire pas le numérique d'effectuer des opérations bancaires manuelles pour un montant forfaitaire maximum de 60 euros par an. Ce forfait comprend au moins 60 opérations manuelles par an (par exemple des virements papier). Les banques peuvent choisir individuellement d'y ajouter des services supplémentaires. De cette manière, chaque client peut continuer à gérer ses affaires bancaires de manière complète.

Un peu plus d'un tiers des Belges (36%) semblent avoir entendu parler du concept de service bancaire universel. Febelfin met donc tout en œuvre pour mieux faire connaître ce service et le faire entrer dans les habitudes des consommateur-ice-s. Fin 2022, 1.052.447 comptes ou packs de comptes bancaires répondaient aux exigences du Service bancaire universel.

## Un bon rapport qualité-prix pour chaque client-e

Concernant le rapport qualité-prix, les client-e-s numériques et non numériques n'ont pas à se plaindre dans notre pays. D'une manière générale, les tarifs dans les pays voisins de la Belgique sont beaucoup plus élevés pour une offre similaire, et les client-e-s belges peuvent même compter sur un service numérique plus large. Seuls les Pays-Bas et la Suède proposent une offre aussi large, mais à un prix nettement plus élevé. Les consommateur-ice-s numériques en Belgique ont donc accès à une offre abordable, de haute qualité et complète, au meilleur rapport qualité-prix.

Par ailleurs, la Belgique et l'Allemagne sont les seuls pays à proposer également un forfait pour les consommateurs non numériques, mais en Belgique, les prix de ce forfait sont beaucoup plus attractifs. Pour en savoir plus, lisez notre **[dossier d'information sur les opérations de paiement](#)**.

## Le secteur reste engagé

Le secteur financier continue d'œuvrer à l'optimisation de ses services et souhaite que les services bancaires soient accessibles à tous et toutes. C'est pourquoi un site web sera lancé en 2024 qui traitera de la banque accessible. Le site web sera principalement destiné aux parties prenantes et fournira un aperçu de toutes les initiatives du secteur financier belge et de Febelfin en matière d'inclusion numérique. Il reprendra des témoignages, des chiffres, un agenda avec des sessions d'information et les initiatives existantes et à venir.





Fédération belge du secteur financier

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