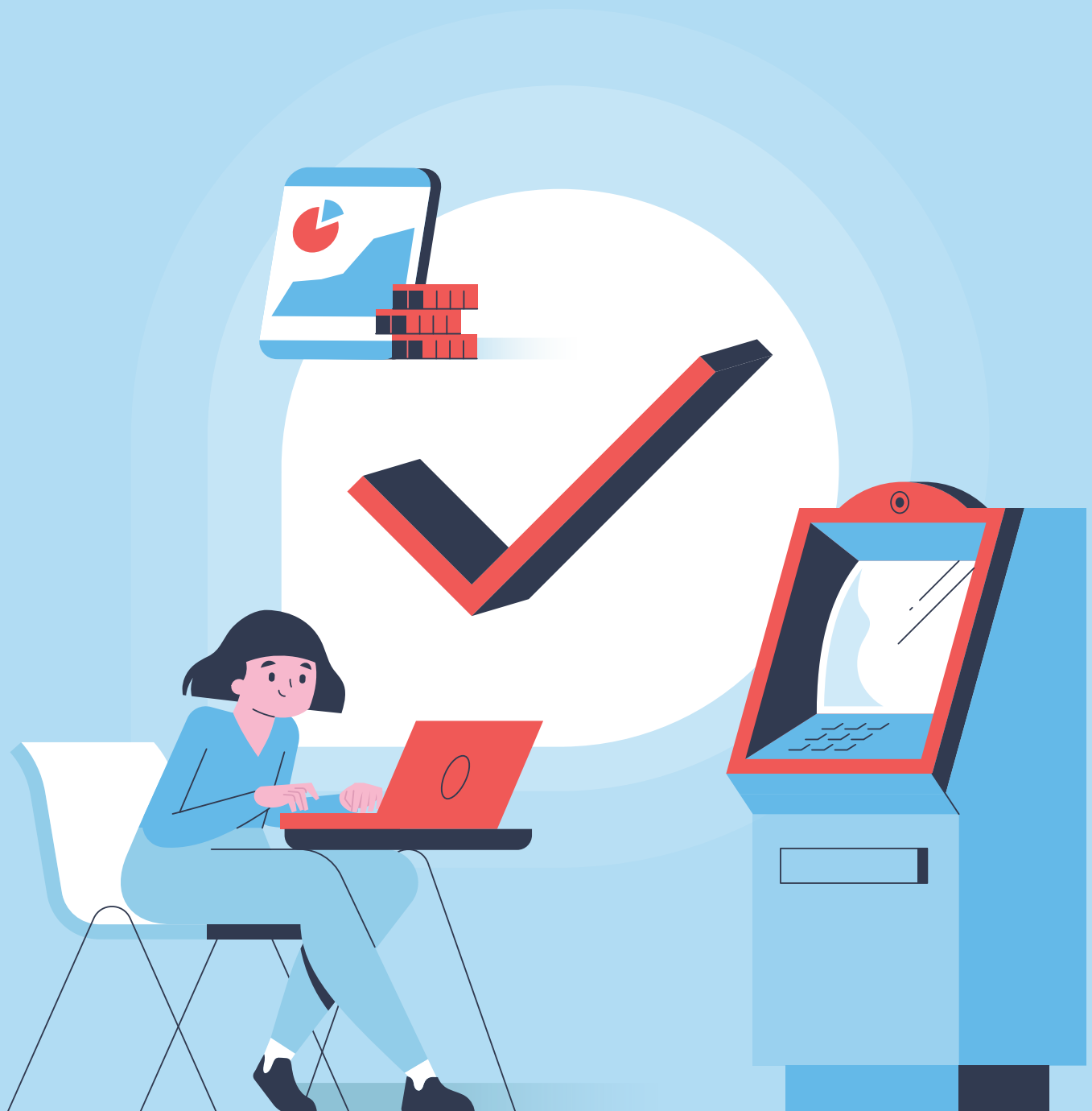


# Online en offline bankieren door de ogen van de consument



**H**et gebruik van online bankdiensten blijft stijgen. Een vijfde van de Belgen (22%) geeft aan dat ze in 2023 vaker gebruik hebben gemaakt van digitaal bankieren via computer of bankapps dan het jaar ervoor en vooral de app blijkt het gebruik van de pc in te halen. Online bankieren is voor velen duidelijk niet meer uit hun dagelijks leven weg te denken.

Toch blijft het idee van een bankkantoor of bankautomat in de buurt voor een groot deel van de Belgen belangrijk, ook al wordt er alsmear minder een fysieke afspraak gemaakt of cash afgehaald.

De banken blijven inzetten op een multikanalen-aanbod om zo goed mogelijk aan de verwachtingen en noden van de verschillende groepen in de samenleving te voldoen. Er worden verschillende initiatieven genomen om zowel de online als de offline bankdiensten voor iedereen toegankelijk te maken. Zo stelt iets meer dan een derde van de Belgen al eens gehoord te hebben van de Universele bankdienst (UBD) die manuele verrichtingen toelaat aan een prijs van maximum 60 euro per jaar. Dit blijkt uit een online onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX in opdracht van Febelfin<sup>1</sup>.

**Ontdek alles hierover in deze storytelling.**



<sup>1</sup> Online onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX in opdracht van Febelfin tussen 6 en 14 december 2023 bij 1000 Belgen representatief op taal, gender, leeftijd en diploma. De maximale foutenmarge bij 1000 Belgen bedraagt 3,02%.

## ONLINE BANKIEREN BLIJFT GROEIEN

Online bankieren via je computer of bankapps op je smartphone is nog nooit zo eenvoudig geweest. Facturen betalen met jouw smartphone, je banksaldo nakijken, een vriend terugbetalen na een etentje... je kan alles in een paar klikken doen, en dat van thuis of waar dan ook. Het aantal Belgen dat de app en livechat gebruikt stijgt verder, en ongeveer een vijfde geeft aan dat ze, vergeleken met vorig jaar, vaker digitaal bankieren.



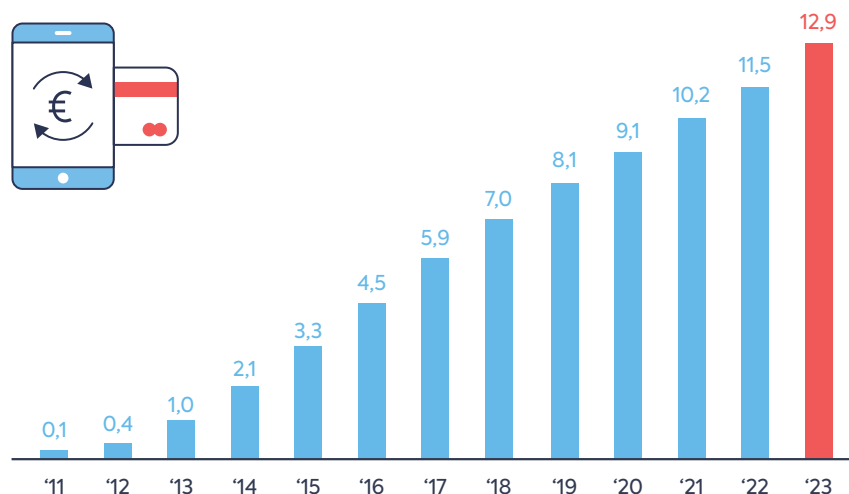
### Online bankieren maakt een steeds groter deel uit van ons dagelijks leven

Dankzij de digitale kanalen, kunnen we nu in enkele minuten geld overschrijven of het saldo van onze rekening nakijken, zonder ons daarvoor te moeten verplaatsen. Het hoeft daarom ook niet te verbazen dat een grote meerderheid van de bevroegde Belgen, maar liefst 96%, aangeeft dat ze in de laatste 3 maanden digitaal hebben gebankierd via de PC of smartphone. Ongeveer 3 op de 5 zegt hier zelfs in de afgelopen 2 dagen nog gebruik van te hebben gemaakt. Het aandeel Belgen dat in de voorbije maand online bankierde, is dus verder gestegen ten opzichte van de twee voorbije jaren (2021: 86% en 2022: 88%).

## 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. Zo zijn er in 2023 op een jaar tijd meer dan 1,4 miljoen abonnementen **mobiel bankieren** bijgekomen (12,9 miljoen abonnementen eind 2023). Dit is, samen met 2021, de grootste stijging op jaarbasis ooit in absolute cijfers. De **toename van het aantal abonnementen** mobiel bankieren bedraagt **meer dan 12%** op jaarbasis de laatste vijf jaar.

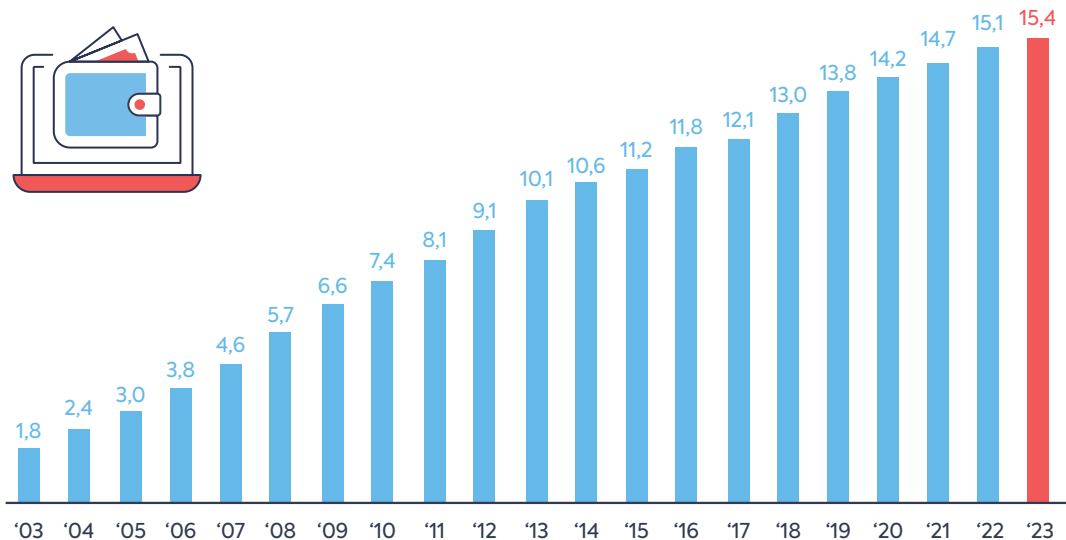
### Aantal abonnementen mobile banking (in miljoen)



Bron: Febelfin 2023 voorlopige cijfers

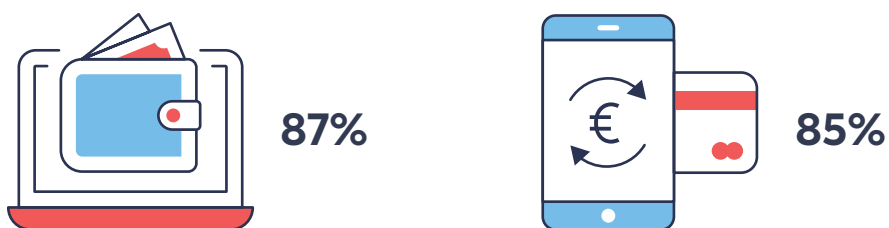
De stijging bij **klassiek PC bankieren** neemt af maar de evolutie blijft desondanks positief (een aantal van meer dan 15 miljoen abonnementen eind 2023, een groei van meer dan 300.000 ten opzichte van vorig jaar).

### Aantal abonnementen internet banking (in miljoen)



Bron: Febelfin 2023 voorlopige cijfers

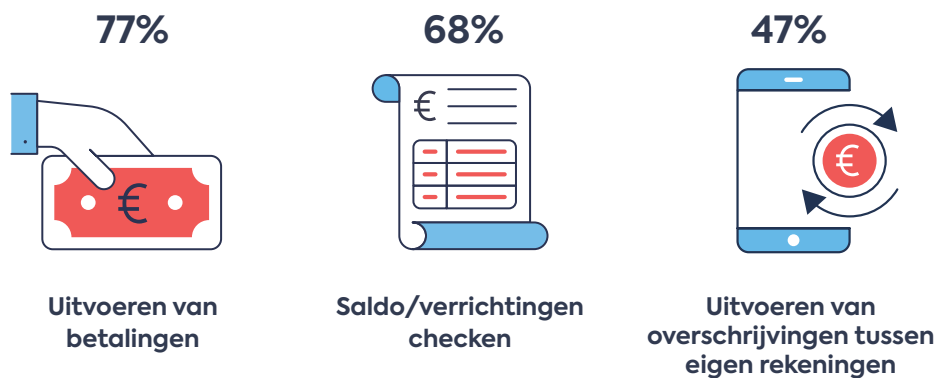
## De app wordt een steeds populairder kanaal voor bankdiensten



De populairste kanalen voor het gebruik van bankdiensten zijn de PC (87%) en de bankapp op de smartphone (85%).

Hoewel bankieren via de PC vroeger duidelijk de voorkeur kreeg, krijgt de app nu ook evenveel ingang en gaven in 2023 meer Belgen aan dat ze ervan gebruik maken. In 3 jaar tijd zien we een stijging van 14 procent (2020: 71%, 2021: 81%, 2022: 82%, 2023: 85%). De app is nu dus bijna even populair.

## Voor welke diensten gebruiken we online bankieren vooral?

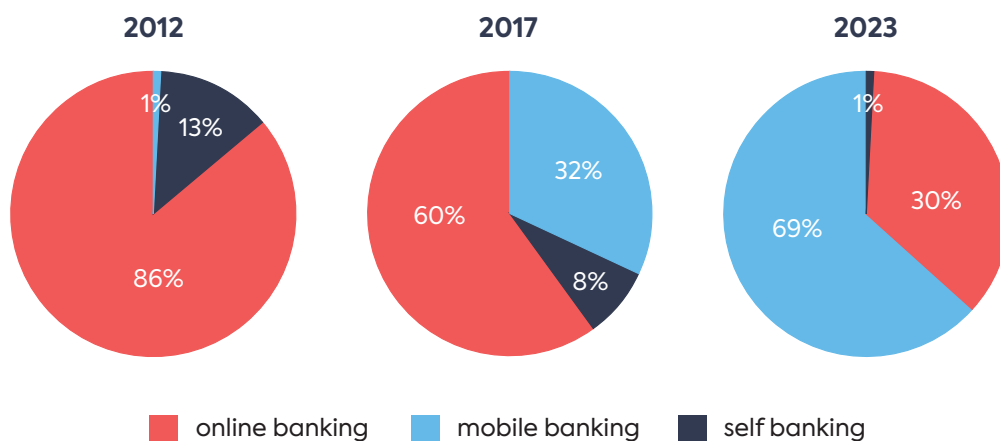


De top 3 van de meest gebruikt online bankdiensten is dezelfde als vorig jaar. Betalingen uitvoeren is veruit de belangrijkste reden waarom de Belgische bevolking online gaat bankieren (77%). Het raadplegen van het saldo en de verrichtingen nakijken is de tweede meest gebruikte dienst (68%), gevolgd door het uitvoeren van overschrijvingen tussen eigen rekeningen (47%).

Ook het gebruik van nieuwe functionaliteiten is in opmars. Het is duidelijk dat heel wat Belgen de nieuwe communicatiekanalen uitproberen. Zo neemt het aandeel respondenten dat de live chat gebruikt jaar op jaar toe (2020: 33%; 2023: 42%). Daarnaast neemt het aantal gebruikers dat online bankieren gebruikt om verrichtingen uit het verleden op te zoeken ook significant toe (2022: 16%; 2023: 21%).

Dat de app steeds populairder wordt zien we ook bij het gebruik van de app voor overschrijvingen. De app wordt bij uitstek het vaakst gebruikt om overschrijvingen te doen. 69% van alle overschrijvingen gebeuren via de app, en 30% via pc-bankieren. In 2017 was dit nog omgekeerd, en tien jaar geleden zelfs onbestaande.

### Aantal Europese overschrijvingen per kanaal



Bron: Febelfin 2023 voorlopige cijfers

## De groep die de stap naar online bankieren nog niet gezet heeft, wordt kleiner

Bovenstaande cijfers tonen aan dat online bankieren voor veel Belgen de standaard is geworden. Steeds meer mensen durven de stap te zetten naar het online bankieren, ook zij die initieel twijfelden over de veiligheid ervan. Toch is er nog steeds een groep die niet overtuigd is van de mogelijkheden van online bankieren of daartoe de mogelijkheden of vaardigheden niet heeft. De voornaamste redenen die zij hiervoor opgeven zijn de angst om slachtoffer te worden van misbruik, fraude of phishing (43%) en de voorkeur om hun bankzaken via het kantoor te regelen (33%). 14% van deze respondenten vindt online bankieren te ingewikkeld.

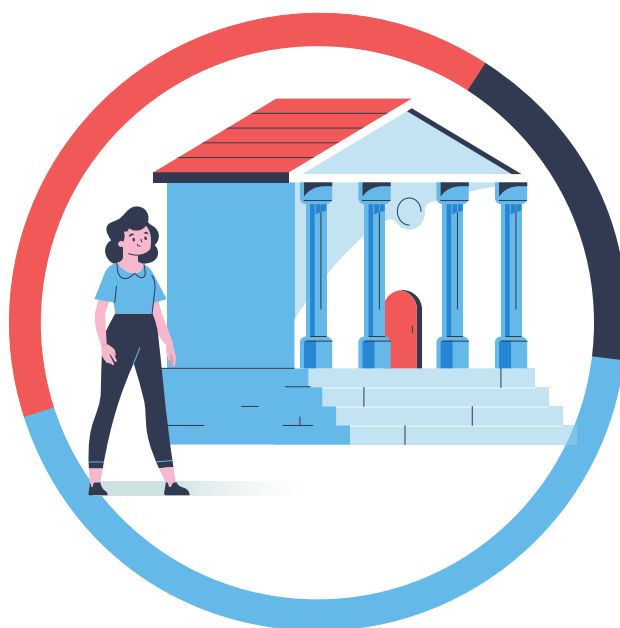


Vooral de angst om slachtoffer te worden van online fraude is gestegen (2022: 18%, 2023: 43%). We zijn er ons als sector van bewust dat we dus meer dan ooit moeten blijven inzetten op de sensibilisering rond veilig online bankieren en initiatieven en maatregelen tegen cyberfraude, in samenwerking met de telecomoperatoren, moeten blijven ontwikkelen om mensen mee te krijgen op de digitale trein en ervoor te zorgen dat het betaalverkeer veilig blijft.

# HET IDEE VAN EEN BANK IN DE BUURT BLIJFT BELANGRIJK

Hoewel veel diensten die vroeger enkel in het bankkantoor konden worden uitgevoerd, nu ook online beschikbaar zijn, geven toch **8 op de 10 van de respondenten** aan het belangrijk te vinden dat er een fysiek bankkantoor in de buurt aanwezig is. Daartegenover staat dat we steeds minder de behoefte hebben om naar een bankkantoor te gaan. 61% van de Belgen maakt nooit of minder dan jaarlijks een fysieke afspraak bij de bank.

**39%**  
maakt **minstens**  
**jaarlijks** een  
fysieke afspraak  
bij zijn/haar bank



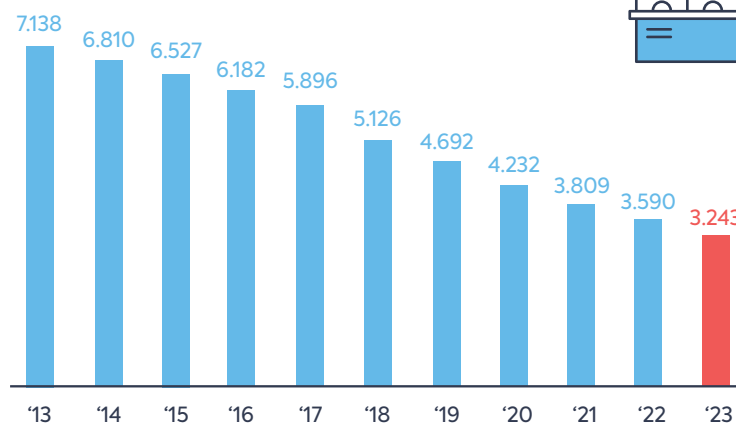
**18%**  
maakt **nooit** een  
fysieke afspraak  
bij zijn/haar bank

**43%**  
maakt **minder**  
**dan jaarlijks** een  
fysieke afspraak  
bij zijn/haar bank

## Hoe ziet het aanbod eruit?

De evolutie van het aantal bankkantoren vertoont, zoals de voorgaande jaren, een neerwaartse trend. Zo is het aantal bankkantoren op een jaar met bijna 10% afgenomen tot 3.243 eind 2023.

Totaal aantal bankkantoren (2013-2023)



bron: Febelfin 2023 (voorlopige cijfers)

## Waarvoor willen we nog naar een fysiek bankkantoor gaan?

Net zoals bleek uit de voorgaande metingen, zijn de belangrijkste diensten waarvoor Belgen nog naar het fysieke bankkantoor gaan het inwinnen van **advies** over de persoonlijke financiële situatie (31%), het opvolgen van **beleggingen** (30%) en de aanvraag en het beheer van **leningen** (19%).

Daarnaast maakt een kleine minderheid wel eens een fysieke afspraak bij de bank voor **dagelijkse bankzaken**. Daarbij horen het uitvoeren van overschrijvingen en betalingen (6%), het afhalen van rekeninguittreksels (5%) en het aanmaken van een doorlopende opdracht (3%).

Ongeveer 7 op de 10 respondenten zijn van mening dat een fysieke afspraak maken bij hun bankkantoor vlot verloopt.



## EVOLUTIE GELDAUTOMATEN EN -AFHALINGEN

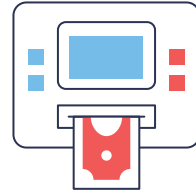
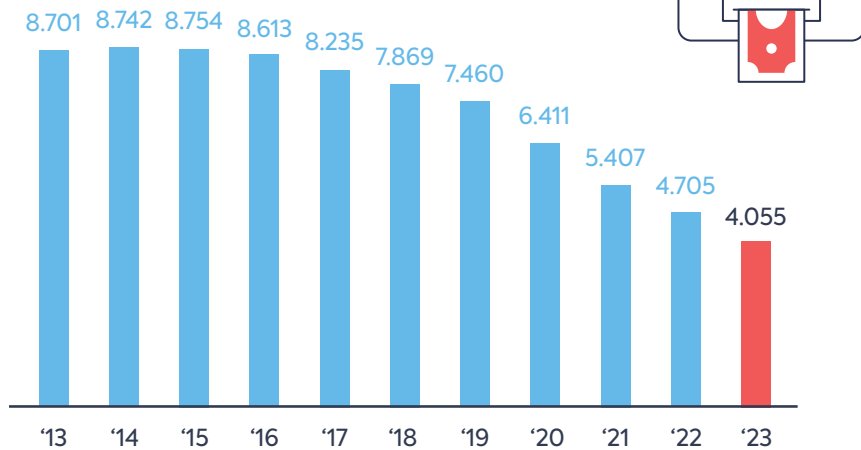
De Belg betaalt steeds vaker digitaal en haalt steeds minder geld af. Het aantal geldafhalingen is in 2023 met 10% gedaald op jaarbasis. In 2022 viel er nog een lichte stijging te noteren, maar op 10 jaar tijd is het aantal geldafhalingen meer dan gehalveerd. De digitalisering zet zich dus voort en het is duidelijk dat meer en meer mensen een beroep doen op online betaalinstrumenten.



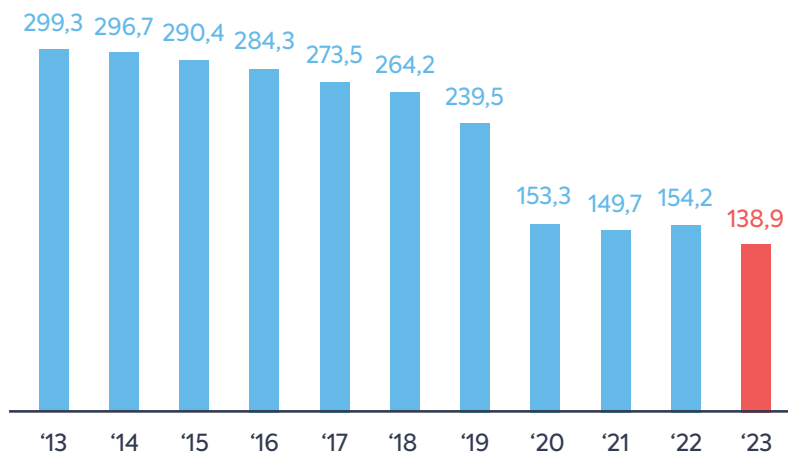


Vergeleken met het pre-coronajaar 2019 is het aantal geldautomaten en het aantal geldafhalingen in min of meer gelijke mate gedaald. De sector is er zich van bewust dat er nog steeds een basisbehoefte is voor wat het gebruik van cash betreft en doet er daarom alles aan om die toegang tot cash te garanderen voor alle burgers, nu maar ook in de toekomst.

### Totaal aantal geldautomaten



### Totaal aantal geldafhalingen (in miljoen)



Bron: Febelfin (cijfers exclusief bpost, inclusief Batopin) 2023 voorlopige cijfers

# EEN UITGEBREID AANBOD OP MAAT VAN IEDERS BEHOEFTE EN EEN GOEDE PRIJS/KWALITEIT

De banksector blijft zich aanpassen aan het veranderende klantengedrag door in te zetten op vernieuwende online dienstverlening waarbij het gebruiksgemak en de veiligheid steeds centraal staat, alsook op offline dienstverlening zoals met de **Universele bankdienst** voor de niet-digitale klant.



## Welke initiatieven nemen we?

Febelfin, en de individuele banken, organiseren informatiesessies, webinars, en andere initiatieven enz. met verschillende partners om digitale inclusie maximaal te stimuleren. Wij verwijzen graag naar de **brochure van Febelfin over digitale inclusie**, die je een duidelijk overzicht geeft van het (gratis) beschikbare materiaal rond (veilig) digitaal bankieren en betalen.

Er worden door Febelfin infosessies over digitaal bankieren en de verschillende vormen van fraude georganiseerd in het hele land.

Daarnaast lanceerde Febelfin ook de **e-learning 'Digicoaches'**. Dat is een train-the-trainer cursus met allerlei info over hoe aan de slag te gaan met online bankieren, hoe veilig online te bankieren en online te betalen. De e-learning reikt digicoaches tools aan om zij die minder vertrouwd zijn met de digitale wereld te ondersteunen om (veilig) online te bankieren en betalingen uit te voeren. Je krijgt er heel wat tips en tricks, advies en tools, of je nu een professionele of vrijwillige digicoach bent. In 2023 behaalden meer dan 330 vrijwilligers of professionelen hun certificaat.

## Universele bankdienst voor de niet-digitale klant

Tegenover de enorme voordelen van de digitalisering staat dat een deel van de bevolking het moeilijker heeft om de overstap naar de digitale wereld te maken. Ook op dat vlak blijft de sector er alles aan doen om initiatieven te ontwikkelen op maat. Daarom bieden de belangrijkste retail banken de **Universele bankdienst** (UBD) aan die het aan de niet- of minder digitaal vaardige groep klanten 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 zijn bankzaken blijven beheren.

Iets meer dan een derde van de Belgen (36%) blijkt al eens gehoord te hebben van het concept van de universele bankdienst. Febelfin stelt daarom alles in het werk om deze dienst nog beter bekend en meer ingeburgerd te maken.

## Goede prijs-kwaliteitverhouding voor alle klanten

Wat de prijs-kwaliteitverhouding betreft, worden zowel digitale als niet-digitale klanten goed bediend in ons land. Over het algemeen zijn de tarieven in onze buurlanden veel hoger voor een vergelijkbaar aanbod, en de Belgische klant kan voor deze prijs op een bredere digitale dienstverlening rekenen. Enkel Nederland en Zweden bieden een gelijkaardig breed aanbod, maar tegen een aanzienlijk hogere kostprijs. De digitale consument in België heeft dus toegang tot een betaalbaar, hoogwaardig én compleet aanbod tegen de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Bovendien zijn België en Duitsland de enige landen die ook een pakket aanbieden voor de niet-digitale consument, maar in België zijn de prijzen voor dit pakket een stuk aantrekkelijker. Wil je meer weten, lees dan onze [storytelling betalingverkeer](#).

## De sector blijft zich verder inzetten

De financiële sector blijft werken aan de optimalisering van haar dienstverlening en wil dat bankieren toegankelijk is voor iedereen. Daarom wordt er in 2024 een website gelanceerd in het kader van toegankelijk bankieren. De website is voornamelijk gericht op stakeholders en zal een overzicht bieden van alle initiatieven van de Belgische financiële sector en Febelfin op vlak van digitale inclusie. Zo zullen er onder andere testimonials, cijfers, een agenda met infosessies en bestaande en nieuwe initiatieven terug te vinden zijn.





Belgische Federatie van de financiële sector

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