

# Toegankelijk bankieren onder de loep



# TOEGANKELIJK BANKIEREN ONDER DE LOEP

Febelfin laat al 5 jaar een studie uitvoeren om het gebruik van online bankieren in België te onderzoeken. Deze studie, uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX<sup>1</sup>, biedt waardevolle inzichten in hoe Belgen hun bankzaken regelen en welke trends zich ontwikkelen. De resultaten van de meest recente studie laten zien dat digitaal bankieren nog steeds aan populariteit wint, terwijl fysieke bankafspraken verder afnemen. Uit de Febelfin cijfers blijkt ook dat het aantal cashafhalingen verder blijft dalen.

Uit het onderzoek blijkt dat zowel de PC als de mobiele app de voorkeurskanalen blijven voor het regelen van bankzaken. Zeven op de tien Belgen gaven aan de afgelopen twee dagen te hebben gebankierd via de app of PC. Het gebruik van deze digitale kanalen is gestegen ten opzichte van vorig jaar, wat de groeiende voorkeur voor digitaal bankieren onderstreept. De populariteit van digitaal bankieren kan grotendeels worden toegeschreven aan het gebruiksgemak. Een grote meerderheid van de Belgen vindt het gebruik van hun bankapp eenvoudig en de instructies duidelijk en makkelijk te volgen. Dit draagt bij aan de toegankelijkheid van digitale bankdiensten, zelfs voor mensen met beperkte digitale ervaring.

Uit de studie blijkt dat bijna twee derden van de Belgen zelden of nooit een fysieke afspraak maken op kantoor. Het aantal cashafhalingen neemt

ook af: 44% van de Belgen halen minder dan maandelijks (of nooit) cash geld af, terwijl minder dan 10% minstens wekelijks cash geld afhaalt.

De bekendheid en het gebruik van de Bancontact cash-punten nemen toe, maar de diverse functionaliteiten van deze automaten zijn nog niet bij iedereen bekend.

De sector zal blijven investeren in toegankelijk bankieren, onder andere via de implementatie van de European Accessibility Act en de introductie van nieuwe tools en initiatieven. Samenwerking en dialoog met stakeholders zijn daarbij essentieel om bankieren voor iedereen toegankelijk te maken.



<sup>1</sup> Online onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX in opdracht van Febelfin tussen 5 en 13 december 2024 bij 1000 Belgen representatief op taal, geslacht, leeftijd en diploma. De maximale foutenmarge bij 1000 Belgen bedraagt 3,02%.

# ONLINE BANKIEREN BLIJFT AAN POPULARITEIT WINNEN

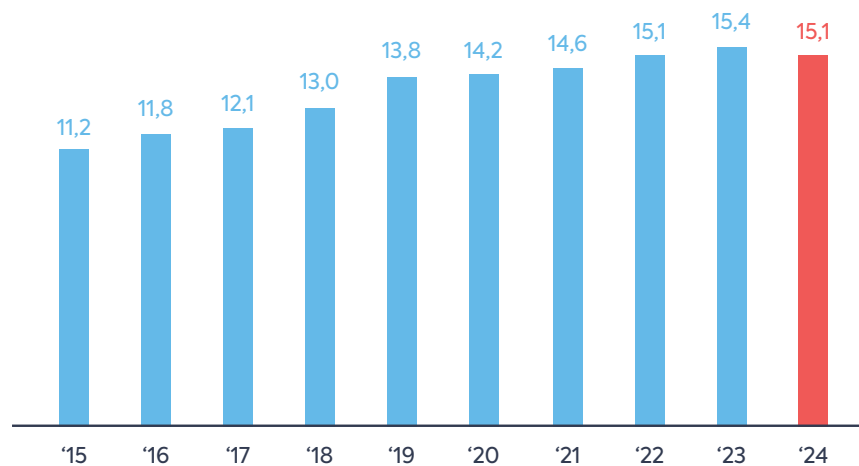
Het gebruik van digitale kanalen voor bankdiensten blijft toenemen. Zowel de PC als de mobiele app zijn de populairste kanalen om bankzaken te regelen. Meer dan 80% van de Belgen gebruikt de app minstens één keer per maand. Ten opzichte van 2023 betekent dit een stijging, wat de groeiende populariteit van digitaal bankieren bevestigt.

Meer dan een kwart van de Belgen (26%) geeft aan dat ze vaker gebruik maken van digitaal

bankieren via computer of bankapps vergeleken met een jaar geleden.

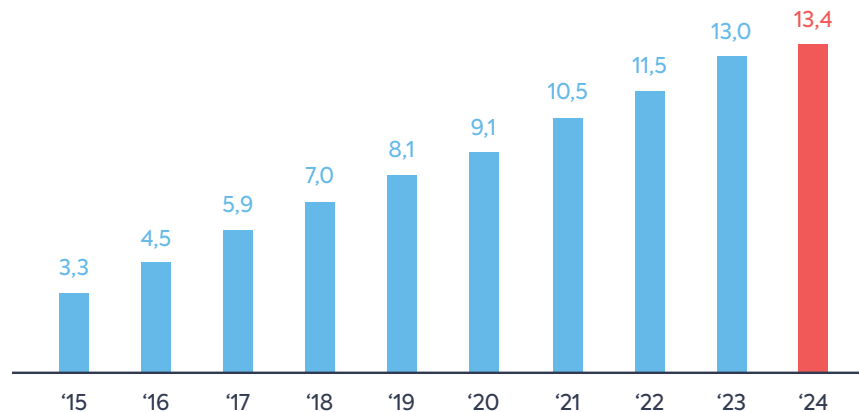
Het aantal abonnementen online bankieren (PC) is voor het eerst gedaald. Dit is uitsluitend toe te schrijven aan de overname van twee banken het voorbije jaar, bij de andere banken blijft het aantal toenemen. Het aantal abonnementen mobile banking (smartphone) blijft stijgen tot een record aantal van meer dan 13 miljoen eenheden, dit ondanks de overname van deze 2 instellingen.

## Aantal abonnementen internet banking (in miljoen)



Bron: Febelfin

## Aantal abonnementen mobile banking (in miljoen)



Bron: Febelfin

## De verschillende kanalen uitgelicht

### BANKAPP



De bankapp blijkt het kanaal bij uitstek te zijn voor jongeren om hun bankzaken te regelen. 94% van de jongeren onder de 34 jaar gebruiken vaker de app dan de pc. Het aandeel Belgen dat aangeeft wel eens van de app gebruik te maken, is opnieuw gestegen, van 71% in 2020 naar **87%** in 2024.

### PC



Ouderen geven dan weer duidelijk de voorkeur aan internetbankieren via de PC: **93% van de 55-plussers** geeft aan dit kanaal te gebruiken.

### VIDEOCALL EN LIVECHAT



Ongeveer een derde van de Belgen maakt gebruik van videocall voor hun bankdiensten en **45%** heeft al wel eens een live chat gebruikt. De videocall en livechat winnen aan populariteit. Het gebruik van deze kanalen blijft namelijk stijgen ten opzichte van 2020.

## Vaakst gebruikte online bankdiensten

De top 3 van de diensten die de Belgische online bankgebruikers het meest gebruiken zijn:

### 1. Betalingen uitvoeren



### 2. Saldo en verrichtingen nakijken



### 3. Overschrijvingen tussen eigen rekeningen uitvoeren



Uit het onderzoek blijkt dat 'betalingen uitvoeren' ook dit jaar het vaakst wordt vermeld in de top 3 van meest gebruikte online bankdiensten: bijna 8 op de 10 Belgen (78%) vermeldt deze functionaliteit. Met name ouderen noemen net als vorig jaar vaker het gebruiken van online bankieren voor het uitvoeren van betalingen (≤34: 64%; 35-54: 80%; 55+: 86%).

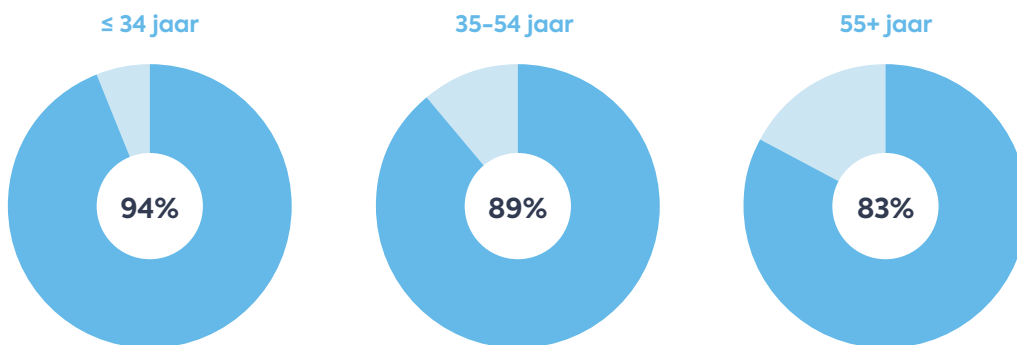
De top 3 wordt verder aangevuld door de diensten 'saldo en verrichtingen nakijken' (70%) en 'overschrijvingen tussen eigen rekeningen uitvoeren' (46%). Deze top 3 is vergelijkbaar met vorige jaren, maar het uitvoeren van overschrijvingen tussen eigen rekeningen wint nog meer aan populariteit.

Verder zien we ook een significante stijging van online bankgebruikers die 'verrichtingen uit het verleden opzoeken' noemen in hun top 3: 23% ten opzichte van 12% in 2020.

## Online bankdiensten veelvuldig gebruikt dankzij gebruiksgemak

De populariteit van digitaal bankieren is volgens de respondenten van de studie te danken aan het gebruiksgemak. Negen op de tien Belgen vinden het gebruik van hun bankapp eenvoudig en geven aan dat de instructies in hun app of pc-banking **duidelijk en makkelijk te volgen** zijn.

Als we naar de leeftijd kijken, is de jongere bevolking het meest tevreden over de instructies van de bankapp of pc-banking, maar ook de oudere bevolking is over het algemeen positief over de duidelijkheid ervan.



Daarenboven zijn 6 op de 10 Belgen van mening dat de digitale diensten van hun bank ook toegankelijk zijn voor mensen met beperkte technische ervaring. Een meerderheid van de Belgische bevolking vindt dus dat hun bank **gebruiksvriendelijke digitale platforms** aanbiedt, die eenvoudig te navigeren zijn, zelfs voor mensen die niet veel ervaring hebben met technologie.

Oudere generaties blijven het over het algemeen moeilijker vinden om mee op de digitale trein te springen voor hun bankdiensten. De banksector blijft zich niet alleen inzetten om de toegankelijkheid te verbeteren, zodat nog meer mensen kunnen genieten van de voordelen van digitale bankdiensten, maar blijft zich ook inzetten voor de minder digitaalvaardige groep, onder meer aan de hand van de universele bankdienst (UBD). Lees hierover meer op pagina 11.

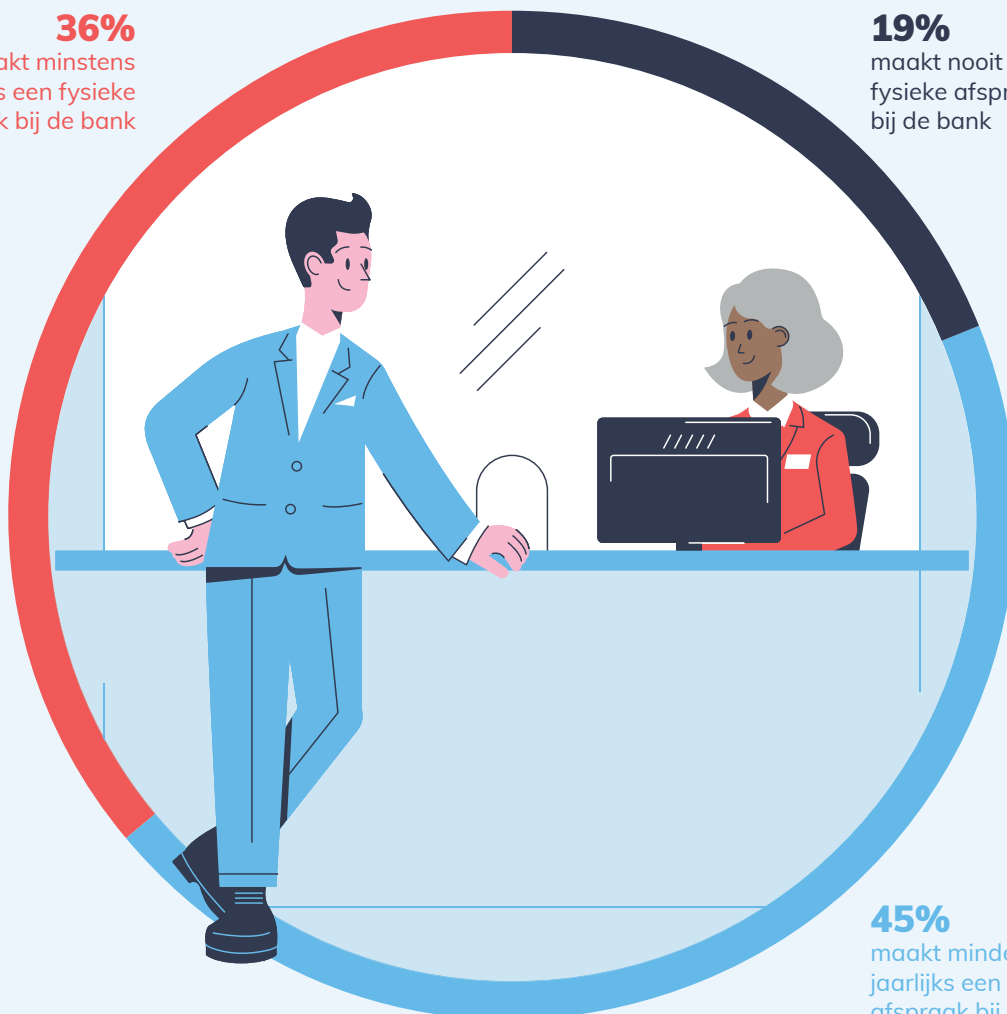
# FYSIEKE AFSPRAKEN IN HET BANKKANTOOR BLIJVEN AFNEMEN

Een vijfde van de Belgen (19%) zegt nooit een fysieke afspraak bij zijn/haar bank te maken. 45% doet dit naar eigen zeggen minder dan jaarlijks. Iets meer dan 1 op 3 Belgen (36%) zeggen minstens jaarlijks een fysieke afspraak bij de bank te maken.

Voor meer dan 2 op de 5 Belgen (45%) zou het contact met hun bank gerust meer online kunnen/mogen gebeuren, tegen 38% dat hier niet de

voorkeur aan geeft. Vooral jongeren ( $\leq 34$ : 58%; 35-54: 45%; 55+: 34%) zijn van mening dat het contact met hun bank vaker online mag. Hoewel het overgrote merendeel van de Belgen de voorkeur geeft aan online bankieren, blijft het fysiek contact in een bankkantoor voor een aanzienlijk deel van de bevolking belangrijk. 69% zegt dit belangrijk te vinden. Dit percentage is gelijkaardig aan de resultaten uit de voorgaande metingen.

**36%**  
maakt minstens  
jaarlijks een fysieke  
afspraak bij de bank

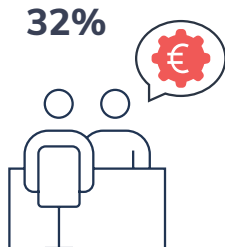


**19%**  
maakt nooit een  
fysieke afspraak  
bij de bank

**45%**  
maakt minder dan  
jaarlijks een fysieke  
afspraak bij de bank

## Voor welke diensten wordt er het vaakst een fysieke afspraak gemaakt?

De belangrijkste diensten die worden aangehaald als reden om naar het fysieke bankkantoor te gaan liggen in het verlengde van de bevindingen uit de vorige onderzoeken. De Belgen gaan het vaakst langs in hun bankkantoor om:



Advies te vragen over de persoonlijke financiële situatie



Beleggingen op te volgen



Lening aan te vragen en te beheren

## Grote meerderheid vindt een fysieke afspraak maken eenvoudig

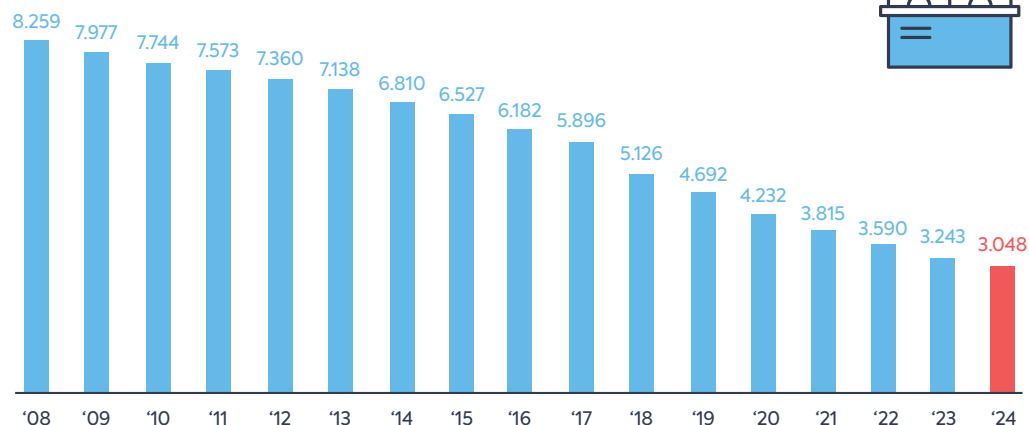
Meer dan 2 op de 3 Belgen zijn van mening dat een fysieke afspraak maken bij hun bank vlot verloopt. De jongere generaties zijn hierover het

meest tevreden ( $\leq 34$ : 75%; 35-54: 61%; 55+: 67%). Jongeren zijn eveneens vaker tevreden met de service, zowel online als offline.

## Hoe ziet het aanbod eruit?

De evolutie van het aantal bankkantoren vertoont, zoals de voorgaande jaren, een neerwaartse trend. Eind 2024 waren er 3.048 bankkantoren.

### Totaal aantal bankkantoren



Bron: Febelfin

# CASH EN GELDAUTOMATEN

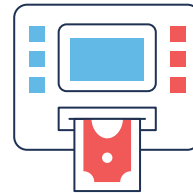
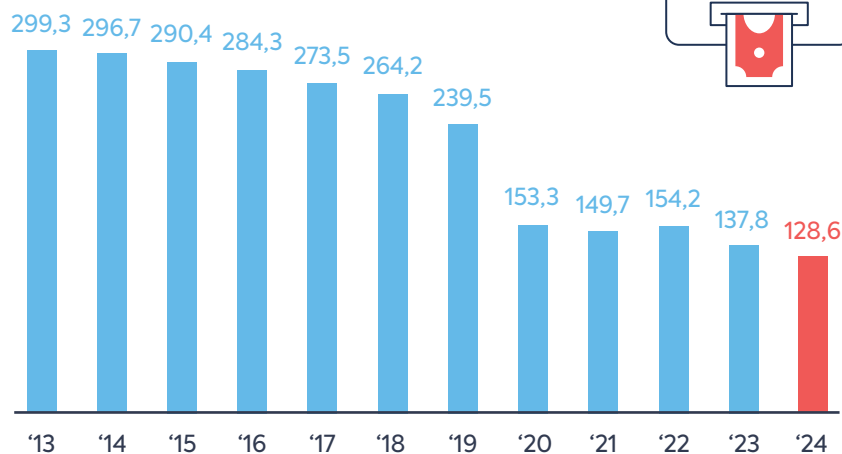
## We halen nog steeds cash af, maar minder dan vroeger

Het gebruik van cash geld blijft afnemen in België. 44% van de Belgen halen minder dan maandelijks of nooit cash geld af, en slechts 8% doet dit wekelijks. Het aantal Belgen dat minstens één keer per maand geld afhaalt (56%), is met 3 procentpunten gedaald ten opzichte van 2023. Ook hier zien we verschillen op basis van de leeftijdscategorie. Meer ouderen zeggen maandelijks of vaker geld af te halen,

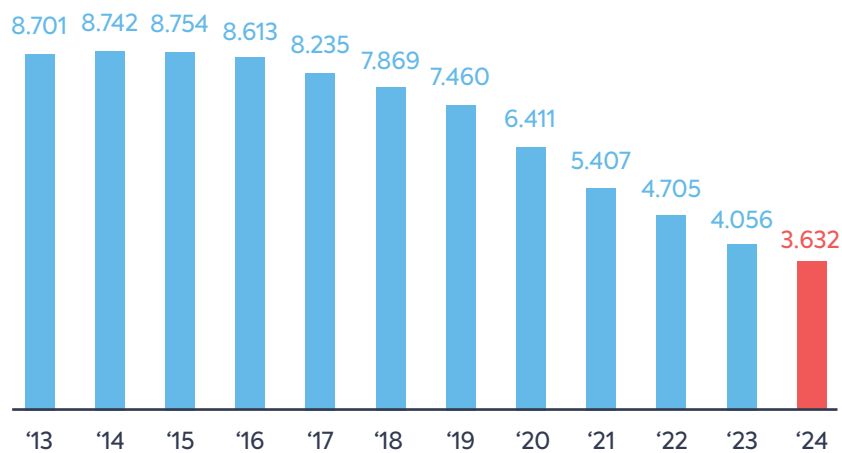
terwijl meer jongeren aangeven dit minder dan maandelijks doen.

Uit de Febelfin cijfers blijkt dat het aantal geldafhalingen jaar op jaar blijft dalen. Zo waren er in 2024, voor het eerst, minder dan 130 miljoen geldafhalingen op jaarbasis (een afname met meer dan 6% vergeleken met 2023).

Totaal aantal geldafhalingen (in miljoen)



Totaal aantal geldautomaten



Bron: Febelfin



Sinds 1 juli 2022 werden handelaars verplicht om zeker één vorm van digitaal betalen aan te bieden, naast de mogelijkheid om te betalen met cash. Dit heeft als gevolg dat een significante groep Belgen sinds deze verplichting nauwelijks nog cash geld afhaalt en het gemak van digitaal betalen verkiest.

De sector is zich uiteraard 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. Deze evolutie vertaalt zich in een daling van het aantal geldautomaten op het terrein, maar met een betere geografische spreiding en dus betere toegang voor alle burgers, zoals ook werd vastgelegd in het protocol dat werd afgesloten met de regering in 2023.

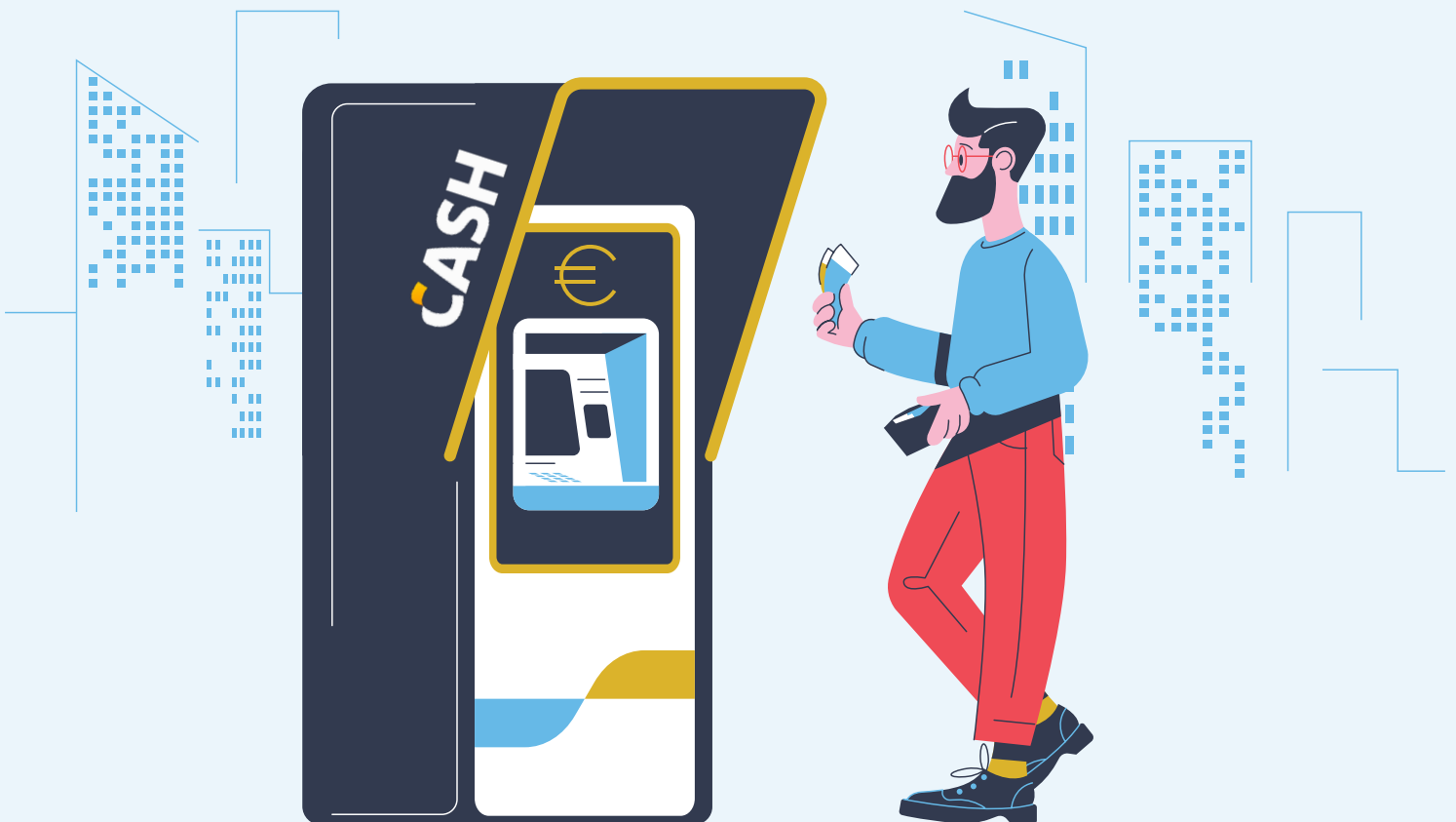
## Geldautomaten in de buurt

58% van de Belgen geeft aan dat ze zich niet ver moeten verplaatsen om geld af te halen bij een automaat. Dit is een verbetering vergeleken met 2023 (52%). Wat de werkende bevolking betreft, zegt meer dan de helft dat ze, wanneer ze geld moeten afhalen, dit vooral doen onderweg van of naar het werk.

Meer dan driekwart van de Belgen geeft aan op de hoogte te zijn van het bestaan van de Bancontact cash-punten, het nieuw netwerk van bankneutrale geldautomaten die de automaten van Belfius, BNP Paribas Fortis, ING en KBC vervangen.

De verscheidenheid aan functies die deze geldautomaten bieden, is minder gekend. De jongere generaties zijn over het algemeen meer op de hoogte van de verschillende functionaliteiten van deze automaten.

Naast deze Bancontact-cashpunten, is er uiteraard ook nog het aanbod van geldautomaten door de andere banken. Deze blijven de merknaam van hun bank dragen, en brengen dus minder verandering met zich mee voor de klant.



# 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 staan, alsook op offline dienstverlening zoals met de Universele bankdienst voor de niet-digitale klant.

## Welke initiatieven nemen we offline?

### INFOSESSIES TER BEVORDERING VAN DIGITALE INCLUSIE

Febelfin, en de individuele banken, organiseren informatiesessies, webinars, en andere initiatieven 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 eveneens **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. Ook in 2024 schreven talrijke professionelen en vrijwilligers zich in om deze e-learning te volgen.

**[Meer info hierover in ons persbericht.](#)**



## UNIVERSELE BANKDIENST: OPLOSSING OP MAAT VOOR DE NIET-DIGITALE KLANT

De digitalisering ontwikkelt zich aan een razendsnel tempo en het is niet voor iedereen even gemakkelijk om dit te volgen. Om tegemoet te komen aan de groep klanten die geen of weinig beroep kunnen doen op digitale kanalen voor het regelen van geldzaken, bieden alle retail banken de **Universele bankdienst (UBD)** aan. Deze laat toe om manuele bankverrichtingen uit te voeren tegen een maximale forfaitaire kost van 62,73 EUR per jaar.

### Meer info over de Universele Bankdienst

Een derde van de Belgen heeft al eens gehoord van het concept en 16% weet wat het precies inhoudt. Bij de 55-plussers zien we een stijging van 5% ten opzichte van 2023.

Na een korte uitleg over de universele bankdienst zegt 41% het een goed idee te vinden dat verschillende banken de universele bankdienst aanbieden. De sector zet zich dan ook maximaal in om de Universele bankdienst beter gekend te maken.

Vorig jaar hebben de Belgische banken bovendien het engagement genomen om de Universele bankdienst, die normaal op 30 juni 2024 zou aflopen, voor onbepaalde duur te verlengen.

## Welke initiatieven nemen we online?

De bevindingen van de studie uitgevoerd door iVOX in opdracht van Febelfin benadrukken de groeiende populariteit en het gebruiksgemak van digitaal bankieren in België.

De banksector blijft dan ook haar online dienstverlening continu uitbreiden. Om de

gebruiksvriendelijkheid van online bankdiensten verder te verhogen, bieden Belgische banken sinds begin dit jaar **instantoverschrijvingen** aan **zonder extra kosten**. Dit biedt heel wat voordelen voor de consumenten en toont ook de innovatieve kracht van de banksector.

## Toegankelijkheid staat centraal

Ondanks deze duidelijke verschuiving naar de online kanalen voor het regelen van bankzaken, vinden we het zeer belangrijk dat bankdiensten in brede zin toegankelijk blijven, dus zowel offline als online.

### TOEGANG TOT CASH

De toegang tot cash in de buurt blijft onder meer belangrijk voor velen. In dat kader werd in het afgelopen jaar de website **'ikzoekeengeldautomaat.be'** ontwikkeld. Op deze website kan je via de smartphone of de PC snel en gemakkelijk de dichtstbijzijnde geldautomaten terugvinden, samen met extra informatie zoals de openingsuren en toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers.

### TOEGANKELIJKE BANKKANTOREN

Iets meer dan de helft van de Belgen (55%) acht hun bank voldoende toegankelijk voor mensen met een beperking, maar de sector moet en wil hierin verder gaan. Er is op dat vlak dus nog ruimte voor verbetering. De financiële sector engageert zich dan ook om bankieren toegankelijk te maken voor iedereen door de richtlijnen van de European Accessibility Act toe te passen.

De **European Accessibility Act (EAA)**, die in 2025 van kracht wordt, stelt nieuwe eisen aan de toegankelijkheid van producten en diensten, waaronder bankdiensten. Deze wetgeving heeft als doel om barrières voor mensen met een

beperking weg te nemen en hun toegang tot essentiële diensten te verbeteren.

In reactie op deze wetgeving heeft de financiële sector zich geëngageerd om de toegankelijkheid



van bankdiensten te verbeteren. De sector neemt de noodzakelijke maatregelen en ontwikkelt verschillende initiatieven om aan de nieuwe normen te voldoen en hun diensten inclusiever te maken. Door deze inspanningen hopen banken om een inclusievere en klantvriendelijkere dienstverlening te bieden aan alle klanten, ongeacht hun beperkingen.

## BEREIKBAARHEID BIJ ONLINE FRAUDE

In kader van toegankelijk bankieren, heeft Febelfin een nieuwe **flyer** gemaakt om slachtoffers van oplichting te helpen. Dit handige overzicht verzamelt de nummers van de anti-fraudediensten van banken, die 24/7 bereikbaar zijn.

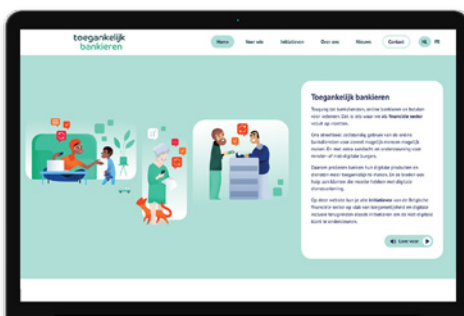
## Een blijvend engagement

Op 3 december 2024 ging de financiële sector tijdens een **inspiratiedag over toegankelijk bankieren** in dialoog met het middenveld over hoe we samen zowel online als offline bankieren toegankelijker kunnen maken. Er werden waardevolle inzichten opgedaan en het belang van samenwerking en dialoog met stakeholders werd nogmaals duidelijk.

We blijven nieuwe initiatieven ontwikkelen, onder andere op basis van de verworven inzichten tijdens de inspiratiedag. Deze omvatten onder meer de implementatie van de **European Accessibility Act (EAA)** zoals je hierboven

kon lezen. We willen hierin een voortrekkersrol spelen voor andere sectoren en onze diensten nog toegankelijker maken voor mensen met een beperking. Er zal eveneens een nieuwe inspiratiedag volgen waarin nieuwe tools en realisaties worden voorgesteld.

De financiële sector zet zich ten volle in voor toegankelijkheid, maar roept ook alle stakeholders op om samen te blijven werken en in dialoog te blijven gaan. Alleen door gezamenlijke inspanningen kunnen we ervoor zorgen dat bankieren in België toegankelijk, gebruiksvriendelijk en inclusief blijft.



Voor een overzicht van alle verschillende initiatieven op het vlak van digitale inclusie en toegankelijkheid verwijzen we graag naar de website [toegankelijk bankieren](https://toegankelijkbankieren.be).



Belgische Federatie van de financiële sector

Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel

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