

Digitaal bankieren groeit, fysiek blijft: het en-en-verhaal van de Belg



Al vijf jaar lang laat Febelfin een onderzoek uitvoeren naar het gebruik van bankdiensten in België. Het onderzoek, dat wordt uitgevoerd door het onderzoeksbureau iVOX¹, geeft een duidelijk beeld van hoe Belgen vandaag bankieren en welke evoluties daarbij zichtbaar zijn. Uit de meest recente resultaten blijkt dat digitaal bankieren verder aan belang wint en het aantal fysieke bankafspraken blijft dalen, hoewel de nabijheid van een bankkantoor belangrijk blijft. Daarnaast tonen de cijfers van Febelfin aan dat het gebruik van cash en het aantal geldafhalingen verder afneemt.

Bijna 9 op de 10 Belgen bankieren via een app (89%) en 85% gebruikt pc-bankieren, waarbij de app voor het eerst een lichte voorsprong neemt. Twee op de drie Belgen gebruiken hun bankapp minstens wekelijks.

De meest gebruikte digitale bankdiensten blijven betalingen uitvoeren (76%), saldo en verrichtingen raadplegen (69%) en overschrijvingen tussen eigen rekeningen uitvoeren (50%). Tegelijk groeit het gebruik van andere functies, zoals het online raadplegen van verrichtingen uit het verleden, dat steeg van 12% in 2020 naar 27% vandaag. De gebruikservaring is bijzonder positief: meer dan 9 op de 10 mobiele gebruikers vinden hun bankapp eenvoudig, en 88% beoordeelt de uitleg en instructies als duidelijk.

Hoewel het aantal fysieke bankafspraken verder daalt – 23% van de Belgen maakt er nooit één en 42% minder dan jaarlijks – blijft nabijheid belangrijk. Ongeveer 8 op de 10 Belgen vinden het belangrijk dat er een bankkantoor in de buurt is, vooral voor gericht advies over beleggingen, leningen en persoonlijke financiële situaties. Digitaal en fysiek bankieren blijken elkaar dus aan te vullen in een uitgesproken hybride model.

Ook het cashgebruik blijft afnemen: 47% van de Belgen haalt minder dan maandelijks of nooit cash af, en het aantal geldafhalingen daalde tot minder dan 120 miljoen in 2025. Tegelijk blijft bereikbaarheid cruciaal. De banksector blijft daarom inzetten op voldoende toegang tot cash.

Deze cijfers tonen dat digitaal bankieren door de Belg volledig omarmd wordt. Tegelijk blijft de behoefte aan toegankelijkheid, nabijheid en persoonlijke ondersteuning aanwezig. De sector zal dan ook deze hybride dienstverlening verder versterken, via de lancering van innovatieve tools en gerichte initiatieven, zoals de verdere uitbreiding van de app Digihandig. Zo willen we iedereen de kans geven hun digitale vaardigheden verder te ontwikkelen. Om dit doel te bereiken blijft de samenwerking met verschillende stakeholders cruciaal.

Lees alles over de bankiergewoonten van de Belg in deze storytelling.

¹ Online onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX in opdracht van Febelfin tussen 23 december 2025 en 5 januari 2026 bij 1000 Belgen representatief op taal, geslacht, leeftijd en diploma. De maximale foutenmarge bij 1000 Belgen bedraagt 3,02%.



Digitaal bankieren in België: gewoontes en voorkeuren

DE APP IS DE FAVORIET

De app en de pc blijven de populairste kanalen om bankdiensten te gebruiken. Maar liefst 89% van de Belgen geeft aan te bankieren via de app, terwijl 85% pc bankieren verkiest. Deze cijfers liggen in lijn met vorig jaar, maar we zien voor het eerst een lichte voorsprong voor de app. Die voorkeur vertaalt zich in frequent gebruik: twee op de drie Belgen bankieren minstens wekelijks via de app.

We zien een duidelijk verschil in de keuze tussen de app en pc op basis van de leeftijd. De jongere bevolking (≤ 34 jaar) noemt het vaakst de app (93%), terwijl 55-plussers vooral kiezen voor bankieren via de computer (92%). In de leeftijdscategorie daartussen (35-54 jaar) is het beeld gemengd en worden zowel de app (93%) als de pc (86%) intensief gebruikt.



89%

van de Belgen
bankiert via de app

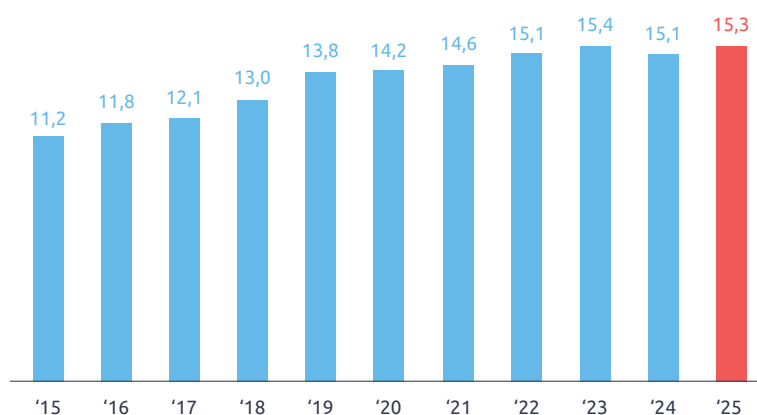


NOG EEN STAP DIGITALER DAN IN 2024

In vergelijking met 2024 bankiert één op vijf Belgen vaker digitaal—via de pc of app. Voor bijna drie op vier (74%) bleef het digitale gebruik stabiel ten opzichte van het jaar ervoor. Het digitale bankieren is bovendien wijdverspreid: bijna 95% gebruikte in de laatste drie maanden van 2025 een online of mobiele dienst. Bijna twee op drie (63%) gaf zelfs aan dit te hebben gedaan in de 48 uur voor het onderzoek.

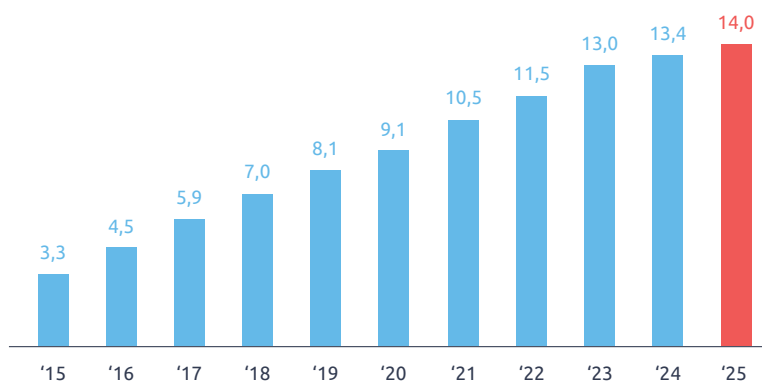
Het aantal abonnementen online bankieren (via de PC) is in het afgelopen jaar opnieuw gestegen, nadat er in 2024 een daling werd opgetekend. Ook het aantal abonnementen mobile banking (via de smartphone) is daarenboven flink gestegen van 13,4 miljoen in 2024 naar 14 miljoen in 2025.

Aantal abonnementen internet banking (in miljoen)



Bron: Febelfin

Aantal abonnementen mobile banking (in miljoen)



Bron: Febelfin

Welke diensten gebruiken we het meest via digitaal bankieren?



76%

Betalingen uitvoeren



69%

Saldo en
verrichtingen nakijken



50%

Overschrijvingen tussen
eigen rekeningen uitvoeren

'Betalingen uitvoeren' staat al jaren op één in de top 3 van meest gebruikte online bankdiensten die het vaakst worden genoemd: 76% vermeldt deze dienst (2023: 77%; 2024: 78%). Daarnaast geeft 69% aan 'saldo en verrichtingen na te kijken' en 50% 'overschrijvingen tussen eigen rekeningen uit te voeren'.

— Steeds meer Belgen zoeken
verrichtingen uit het verleden op

Een opvallende stijger is het **opzoeken van verrichtingen uit het verleden**: vandaag doet **27%** van de Belgen dat online, tegenover slechts **12% in 2020**. Deze verdubbeling toont duidelijk dat mensen digitale kanalen niet alleen gebruiken voor hun dagelijkse transacties, maar ook steeds meer inzetten om overzicht te bewaren, betalingen te controleren en hun budget in de gaten te houden.

27%

van de Belgen zoekt online
verrichtingen uit het verleden op



93%

van de mobiele gebruikers
vindt de app eenvoudig

— Digitale bankdiensten:
gebruiksvriendelijk en toegankelijk

De ervaring met digitale bankdiensten blijft zeer positief. 93% van de mobiele gebruikers vindt de app eenvoudig, 88% noemt de uitleg en instructies in de app of via pc-bankieren duidelijk en makkelijk te volgen. Bovendien vinden drie op vijf Belgen (61%) digitale bankdiensten toegankelijk voor zij die minder vertrouwd zijn met de online wereld.

Kijken we naar toegankelijkheid voor mensen met een beperking, dan meent 51% dat hun bank voldoende toegankelijk is; 35% blijft onbeslist.

Deze resultaten tonen aan dat digitale bankdiensten sterk ingeburgerd zijn en door een ruime meerderheid positief worden ervaren. Tegelijk maken ze duidelijk dat blijvende aandacht en verdere verbeteringen nodig blijven om iedereen volwaardig op te nemen in het digitale banklandschap.

Naast verdere inspanningen om digitale bankdiensten toegankelijker te maken, blijft de banksector zich inzetten om ook ondersteuning te bieden aan minder digitaal vaardige gebruikers, onder andere via de Universele Bankdienst (UBD). Verdere toelichting hierover volgt op pagina 10 en 11.

FYSIEKE EN DIGITALE DIENSTVERLENING: EEN EN-EN-VERHAAL

— Minder fysieke afspraken, maar nabijheid blijft belangrijk

Twee op de drie Belgen geven aan zelden of nooit een fysieke afspraak in het bankkantoor te maken. Tegelijkertijd zegt een ruime meerderheid dat fysiek contact belangrijk blijft. Ongeveer 8 op de 10 Belgen vinden het belangrijk dat er een kantoor dicht bij huis is. Het draait dus duidelijk om een en-en-verhaal: velen bankieren bij voorkeur digitaal, maar persoonlijk contact blijft belangrijk in sommige gevallen.

In vergelijking met voorgaande jaren, zien we het hoogste percentage Belgen die nooit een afspraak maken sinds 2020: 23% zegt dit nooit te doen. 42% doet dit minder dan jaarlijks en 35% minstens jaarlijks. Vooral de jongere generatie (<=34: 29%; 35-54: 25%; 55+: 17%) vermeldt vaker dat ze nooit een fysieke afspraak maken bij de bank. We kunnen dus stellen dat 65% van de Belgen nooit of minder dan jaarlijks een afspraak in een bankkantoor maken.



— Waarvoor stappen we nog het bankkantoor binnen?

Ondanks de sterke digitalisering draagt een afspraak in het bankkantoor voor 66% van de Belgen de voorkeur voor het inwinnen van gericht advies. Zo geeft 37% aan een fysieke afspraak te maken om beleggingen op te volgen, 36% om advies te krijgen over hun persoonlijke financiële situatie en tot slot 2 op de 10 Belgen (22%) om leningen aan te vragen of te beheren. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.



37%

beleggingen opvolgen



36%

advies over persoonlijke financiële situatie krijgen



22%

leningen aanvragen of beheren

— Voor maar liefst 2 op 3 Belgen verloopt een fysieke afspraak maken moeiteloos

2 op 3 Belgen is van mening dat een fysieke afspraak maken bij hun bankkantoor vlot verloopt. Daarbij is 41% even tevreden van de online als van de offline dienstverlening. We stellen vast dat de jongere bevolking over het algemeen het meest tevreden is over de service van de banken (<=34: 49%; 35-54: 45%; 55+: 31%).



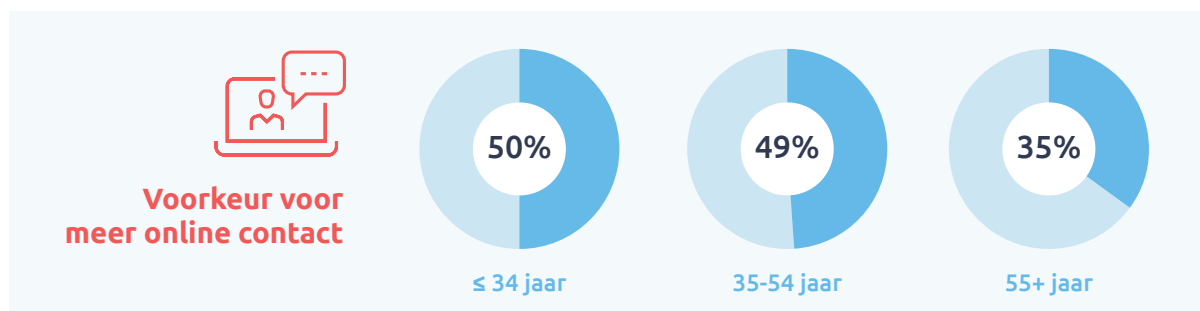
— On- en offline kanalen vullen elkaar aan: hybride verwachtingen

Voor 44% mag het contact met hun bank gerust vaker online verlopen. De voorkeur voor meer online contact is het grootst bij de jongere generatie: ≤34-jarigen: 50%, 35-54-jarigen: 49%, tegenover 35% bij ≥ 55-jarigen.

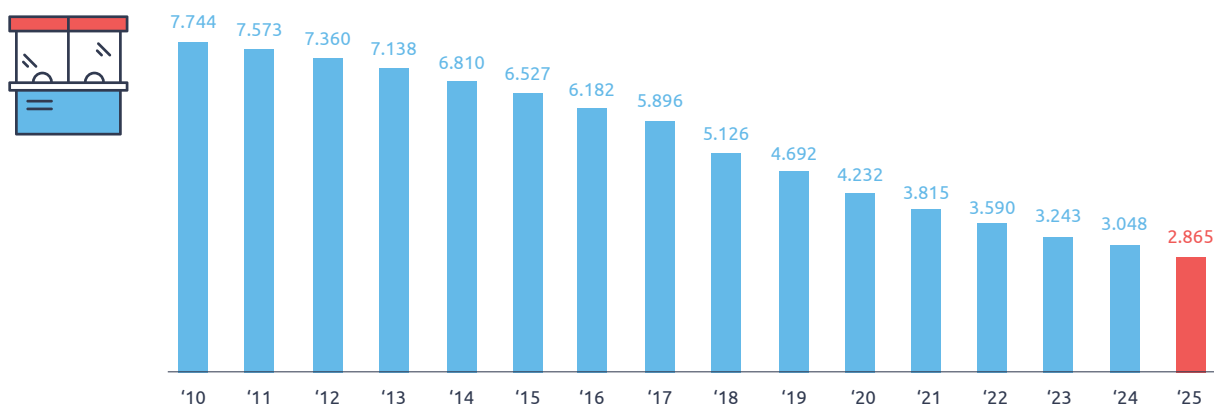
Hoewel steeds minder mensen een fysieke afspraak maken en vaak de digitale bankkanalen gebruiken, stellen we vast dat er nog steeds belang wordt gehecht aan een kantoor in de buurt voor bepaalde bankdiensten, en vooral bij 55+-plussers. Zo vullen online en offline kanalen elkaar aan.

— Het aantal bankkantoren nam verder af

Net zoals in andere sectoren, heeft de digitalisering de manier waarop Belgen bankdiensten gebruiken grondig veranderd: steeds minder klanten maken nog gebruik van fysieke afspraken, terwijl online en mobiele toepassingen aan belang winnen. Banken stemmen hun kantorennet af op deze evolutie en de verwachtingen van hun klanten, met blijvende aandacht voor adviesverlening, nabijheid en toegankelijkheid voor alle klanten. Het aantal bankkantoren bedroeg 2.869 eind 2025.



Totaal aantal bankkantoren



Bron: Febelfin

Cash en geldautomaten

HET CASHGEBRUIK MAAKT VERDER PLAATS VOOR MEER DIGITALE BETALINGEN



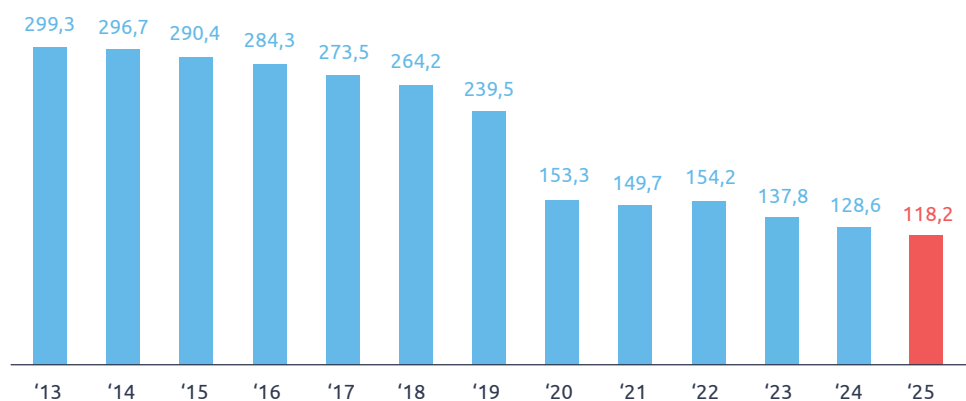
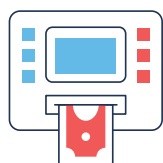
Het gebruik van cash geld is verder gedaald in België. We zien een duidelijke stijging in het aantal mensen dat minder dan maandelijks of nooit cash afhaalt: 47% in 2025, tegenover 44% in 2024.

Iets meer dan de helft van de Belgen haalt minstens één keer per maand geld af en slechts 6% doet dit wekelijks.

Ook hier zijn er verschillen op te merken naargelang de leeftijd. 55-plussers gaan vaker minstens maandelijks cash geld afhalen (64%), terwijl jongeren dit minder vaak doen (≤34-jarigen: 38% maandelijks of vaker; 62% minder dan maandelijks).

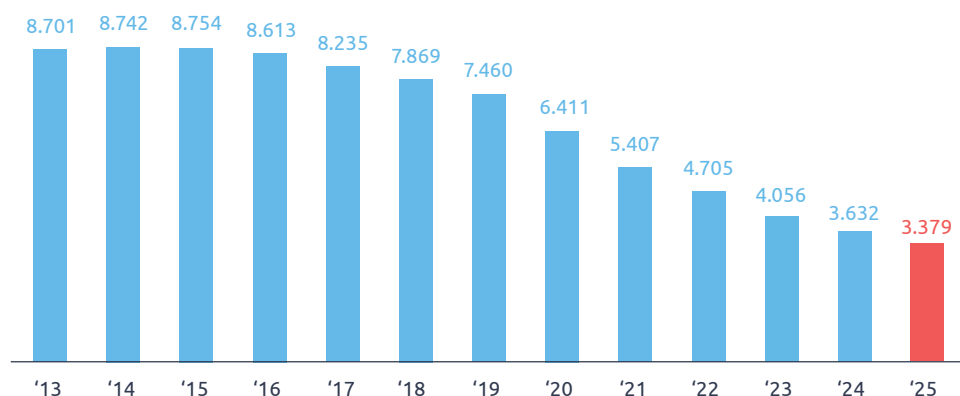
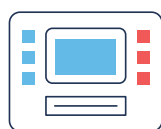
De cijfers van Febelfin tonen aan dat het aantal geldafhalingen jaar na jaar blijft dalen. Over het hele jaar 2025 waren er namelijk nog minder dan 120 miljoen geldafhalingen, een afname van bijna 11 miljoen of 8,4% tegenover 2024. De laatste drie jaar is het aantal geldafhalingen met gemiddeld meer dan 8% per jaar gedaald. In 2013 bedroeg het aantal geldafhalingen nog 300 miljoen.

Totaal aantal geldafhalingen



Bron: Febelfin

Totaal aantal geldautomaten

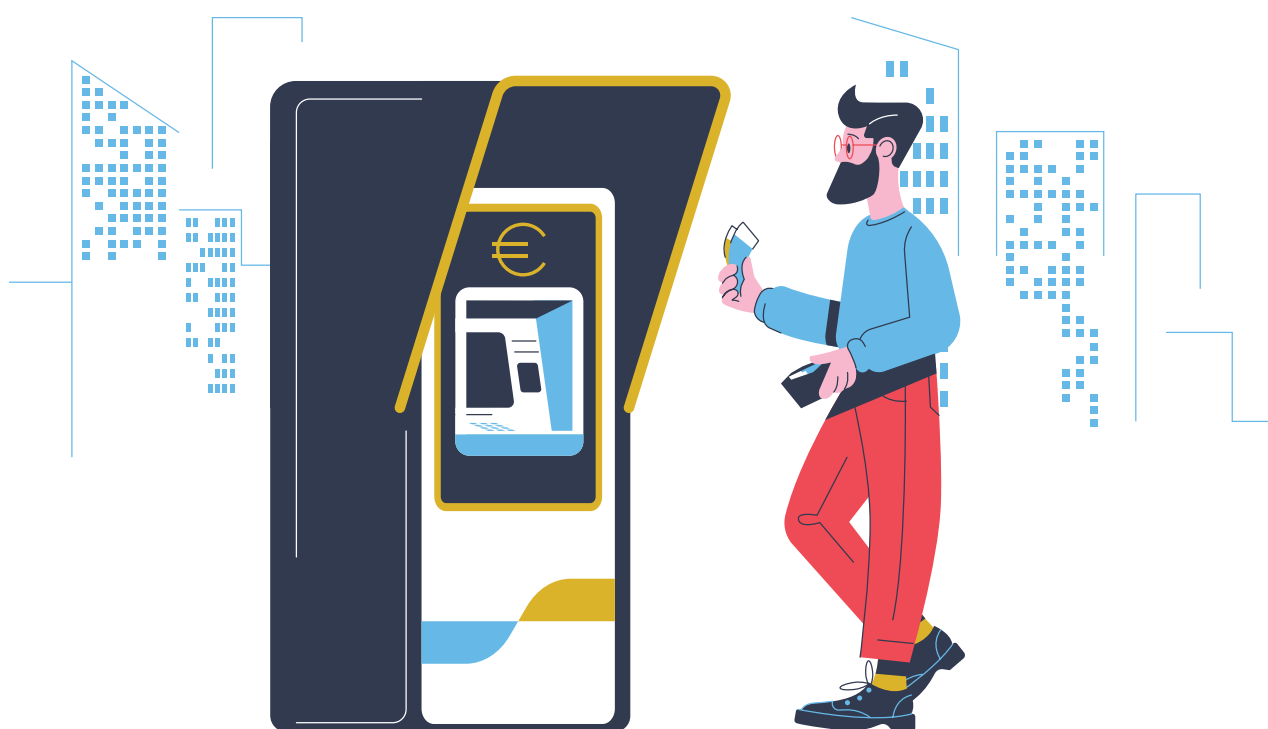


Bron: Febelfin

Tegelijkertijd erkent de sector dat cash geld voor veel burgers een essentiële rol blijft spelen. Daarom worden continue inspanningen geleverd om de toegankelijkheid van cash voor iedereen te waarborgen. Zo benadrukt Febelfin alles in het werk te stellen om de engagementen met betrekking tot de toegang tot geldautomaten, vastgelegd in het protocol dat werd afgesloten met de overheid in 2023, na te komen. Hierbij is het van belang om te voorzien in een goede spreiding: de belangrijkste parameter om in een voldoende toegang tot geldautomaten te voorzien

zijn immers niet de aantallen, maar wel de geografische spreiding van de locaties.

Daarenboven is geld afhalen in België goedkoop voor de burgers, aangezien hier geen extra kosten worden voor gerekend. Dit maakt deel uit van je rekeningpakket, en ook die kosten voor betaalrekeningen zijn voor consumenten en handelaren in België beperkt. Uit een studie van KPMG voor Febelfin blijkt dat zowel de digitale en non-digitale consument als de handelaar bijzonder goed worden bediend in België, op vlak van prijs en aanbod.



Een veelzijdig dienstenaanbod afgestemd op diverse klantbehoeften



De banksector speelt in op uiteenlopende verwachtingen door een gevarieerd dienstenaanbod te ontwikkelen dat zowel digitaal als fysiek toegankelijk is. Innovatieve online oplossingen focussen op gebruiksvriendelijkheid en veiligheid, terwijl aanvullende offline initiatieven, zoals de Universele bankdienst, voorzien in de noden van klanten die minder digitaal actief zijn. Zo blijven we investeren in zowel digitale innovatie als nabijheid om het vertrouwen van klanten te versterken.

EEN OVERZICHT VAN ONZE INITIATIEVEN

– Bevordering van digitale inclusie

Digihandig: één app voor alle digitale basisvaardigheden

Eind 2025 werd de app Digihandig gelanceerd door Febelfin, in samenwerking met NewFutureLab. Deze oefenapp helpt mensen om hun digitale vaardigheden te versterken. Het is een veelzijdig leerplatform dat mensen ondersteunt die vandaag drempels ervaren in de digitale wereld. De app bevat uiteenlopende modules, van mobiel bankieren en veilig online shoppen tot het aanpassen van telefooninstellingen, bestanden opslaan en delen, ... Naast de oefenmodules bevat Digihandig

ook extra coachingmogelijkheden voor begeleiders, zodat zij starters nog beter kunnen ondersteunen bij het versterken van hun digitale vaardigheden.

In 2026 zal Digihandig nog verder worden uitgebreid met extra oefenmateriaal en nieuwe oefenmodules rond de thema's online fraude. Zo onderstrepen we ons engagement voor meer digitale en financiële inclusie.

→ [App Digihandig](#)



Infosessies over veilig online bankieren

Febelfin organiseert samen met lokale partners in het hele land infosessies over digitaal bankieren en de verschillende vormen van online fraude. Aan Franstalige kant gebeurt dit in het kader van het initiatief 'J'adopte la banque numérique', in samenwerking met EPN's, Digital Wallonia, en de Service public de Wallonie Emploi et Formation (SPW). In 2025 werden in totaal meer dan 100 infosessies gegeven.

→ [Meer info](#)

E-learning voor digicoaches

We bieden ook de e-learning 'Digicoaches' aan. Het gaat om een train-the-trainercursus die uitgebreide informatie biedt over hoe je aan de slag gaat met online bankieren, veilig online bankiert en digitaal betaalt. De e-learning geeft digicoaches praktische hulpmiddelen om mensen die minder vertrouwd zijn met de digitale wereld te ondersteunen bij het (veilig) uitvoeren van online bankverrichtingen en betalingen. Intussen hebben al 451 digicoaches de e-learning gevolgd.

→ [Meer info](#)

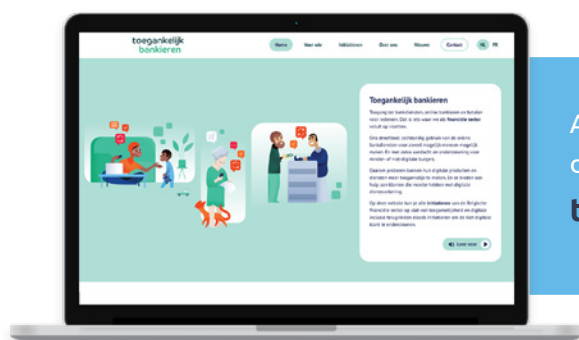


Universele bankdienst: de oplossing voor wie offline bankiert

De digitalisering evolueert razendsnel, en we zijn er ons als sector van bewust dat niet iedereen de digitale trein kan volgen. Voor klanten die weinig of geen gebruik kunnen maken van digitale kanalen om hun bankzaken te regelen, bieden alle retailbanken de Universele bankdienst (UBD) aan. Met deze dienst kunnen zij manuele bankverrichtingen blijven uitvoeren, tegen een maximale forfaitaire kost van 62,73 EUR per jaar.

33% van de Belgen heeft al eens gehoord van deze dienst, maar slechts 1 op de 7 Belgen weet wat het precies inhoudt. Bij de 55-plussers zien we een stijging van 5% ten opzichte van 2023. Na een korte toelichting geeft 41% aan het een goed idee te vinden dat de banken de Universele bankdienst aanbieden. De sector zet zich daarom in om de bekendheid van de Universele bankdienst verder te vergroten.

→ [Meer info over de Universele bankdienst](#)



— Voortdurende innovatie in digitale dienstverlening

Uit ons onderzoek in samenwerking met iVox blijkt duidelijk dat bankieren steeds vaker online gebeurt. Daarom blijven we sterk inzetten op de voortdurende verbetering en vernieuwing van onze digitale dienstverlening, zodat klanten kunnen rekenen op een veilige, gebruiksvriendelijke en toekomstgerichte online bankervaring.

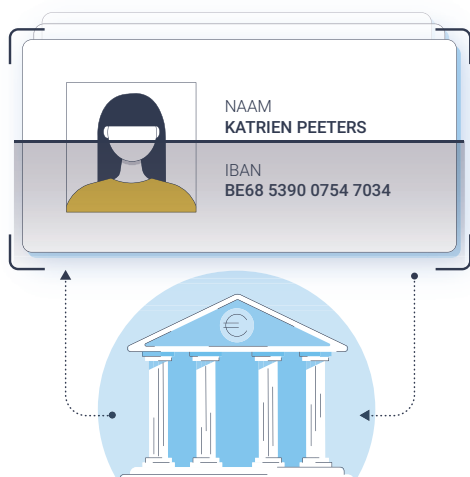


Instantoverschrijvingen

Hoewel de meeste Belgische banken al eerder instantoverschrijvingen aanboden, kunnen alle banken sinds oktober 2025 instantoverschrijvingen ontvangen en hun klanten de mogelijkheid bieden ze te initiëren. Hierbij wordt de betaling onmiddellijk verwerkt, 24/7, zonder extra kosten.

Deze dienst blijkt heel populair te zijn en blijft aan terrein winnen in België. In 2025 werden 305,2 miljoen instantoverschrijvingen uitgevoerd, een stijging met 54% ten opzichte van 2024. Het bieden van de mogelijkheid tot instantbetalingen gaat voor de banken hand in hand met doorgedreven en continue inspanningen ter bescherming van hun klanten tegen online fraude.

→ [Meer info](#)



Verificatie van de naam van de begunstigde

Afgelopen jaar werd ook de “verificatie van de naam van de begunstigde”, of IBAN-naamcontrole, ingevoerd. Deze kosteloze verificatie geeft een waarschuwing als de naam en het rekeningnummer van de begunstigde niet overeenstemmen. Het biedt meer vertrouwen en zekerheid dat het geld naar de juiste begunstigde wordt overgeschreven, verhoogt de efficiëntie van overschrijvingen en helpt bovenal bepaalde vormen van fraude in het kader van overschrijvingen te bestrijden.

→ [Meer info](#)

— Focus op toegankelijkheid

Hoewel steeds meer klanten hun bankzaken online regelen, blijven we het cruciaal vinden dat onze dienstverlening voor iedereen toegankelijk blijft, via welk kanaal dan ook.

Geldautomaten in de buurt

De toegang tot cash blijft voor velen belangrijk. Om hieraan tegemoet te komen, ontwikkelden we de website 'ikzoekengeldautomaat.be'. Op deze website kan je via de smartphone of de PC snel en gemakkelijk de dichtstbijzijnde geldautomaten terugvinden, samen met extra informatie over de openingsuren en toegankelijkheid.

→ [Zoek een geldautomaat](#)



Toegankelijke bankkantoren voor iedereen

De helft van de Belgen is van mening dat hun bank voldoende toegankelijk is voor mensen met een beperking. Dit toont dat er nog heel wat vooruitgang mogelijk is. De sector erkent die nood en is vastbesloten om verder te investeren in inclusieve oplossingen.

Daarom werken financiële instellingen actief aan het toegankelijker maken van hun diensten. Ze doen dat onder meer door de principes en vereisten van de **European Accessibility Act (EAA)** te integreren. Deze wetgeving stelt nieuwe eisen aan de toegankelijkheid van producten en diensten, waaronder bankdiensten. Het centrale doel is om drempels voor mensen met een beperking nog verder te verminderen en ervoor te zorgen dat zij vlotter toegang krijgen tot belangrijke en alledaagse diensten.

Ondersteuning bij online fraude

Om een toegankelijk ondersteuning voor slachtoffers van online fraude te waarborgen, verspreidde Febelfin twee nieuwe flyers. De eerste flyer biedt een handig [overzicht van de anti-fraudenummers van de Belgische banken](#), die 24/7 bereikbaar zijn. Ter aanvulling hierop werd een tweede flyer ontwikkeld waarin slachtoffers alles terugvinden over [welke informatie je moet meenemen bij de politieaangifte van online fraude](#).

Daarnaast namen we verschillende andere initiatieven om te sensibiliseren voor online fraude. Zo lanceerden we de opvallende [Johnny Depni-campagne](#) om te waarschuwen voor de valkuilen van datingfraude. Ook werkten we samen met Safeonweb aan een campagne rond investeringsfraude.



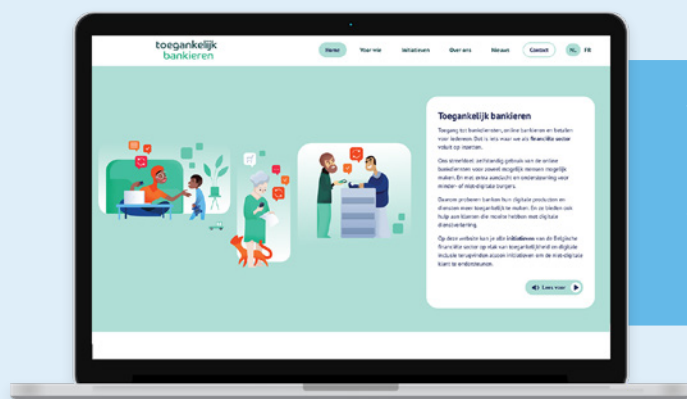
Onze blijvende missie

De resultaten van dit onderzoek tonen duidelijk dat digitaal bankieren stevig verankerd is in het dagelijks leven van de Belg, terwijl fysieke nabijheid en toegankelijkheid essentieel blijven voor velen. De banksector blijft daarom inzetten op een **hybride dienstverlening** die zowel digitale als persoonlijke ondersteuning biedt, zodat niemand uit de boot valt.

Met gerichte initiatieven zoals Digihandig, zetten we vandaag al belangrijke stappen om iedereen mee te nemen in een steeds digitaler wordende samenleving. Maar ons werk stopt hier niet.

In de toekomst blijven we de toegankelijkheid verder versterken, blijven we investeren in begeleiding voor wie digitale drempels ervaart, en zetten we in op innovatieve oplossingen die bankdiensten nog gebruiksvriendelijker, veiliger en inclusiever maken.

De sector blijft vastberaden om de toegankelijkheid van bankdiensten te versterken en nodigt alle betrokken partners uit om samen te werken aan oplossingen die voor iedereen werken. Door de krachten te bundelen, kunnen we blijven inspelen op nieuwe uitdagingen en garanderen dat onze dienstverlening toegankelijk, eenvoudig en betrouwbaar blijft in de jaren die komen.



Voor een overzicht van alle verschillende initiatieven op het vlak van digitale inclusie en toegankelijkheid verwijzen we graag naar de website **toegankelijkbankieren.be**



Belgische Federatie van de financiële sector

Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel

www.febelfin.be