

Banque numérique, banque physique : le modèle hybride belge



Depuis cinq ans, Febelfin commande une étude sur l'utilisation des services bancaires en Belgique. Réalisée par le bureau d'études iVOX¹, cette enquête donne une image claire de la manière dont les Belges effectuent aujourd'hui leurs opérations bancaires et des évolutions observées dans ce domaine. Les derniers résultats montrent que les services bancaires numériques gagnent régulièrement en importance et que le nombre de rendez-vous en présentiel à l'agence de banque continue de baisser, même si la proximité d'une agence bancaire reste importante. En outre, les chiffres de Febelfin indiquent que l'utilisation des espèces et le nombre de retraits d'argent continuent de diminuer.

Prés de 9 Belges sur 10 effectuent leurs opérations bancaires via une application (89 %) et 85 % utilisent les services bancaires en ligne, c'est-à-dire par ordinateur, l'application prenant pour la première fois une légère avance. Deux Belges sur trois utilisent leur application bancaire au moins une fois par semaine.

Les services bancaires numériques les plus utilisés restent les paiements (76 %), la consultation du solde et des opérations (69 %) et les virements entre les comptes propres (50 %). Dans le même temps, l'utilisation d'autres fonctions est en hausse, comme la consultation en ligne des transactions effectuées, qui est passée de 12 % en 2020 à 27 % aujourd'hui. L'expérience utilisateur est particulièrement positive : plus de 9 utilisateurs mobiles sur 10 trouvent leur application bancaire simple, et 88 % jugent les explications et les instructions claires.

Bien que le nombre de rendez-vous en présentiel à la banque continue de baisser (23 % des Belges n'en prennent jamais et 42 %, moins d'un par an), la proximité reste importante. Environ 8 Belges sur 10 trouvent important d'avoir une agence bancaire à proximité, notamment pour obtenir des conseils ciblés sur les placements, les crédits et sur leur situation financière personnelle. Les services bancaires numériques et physiques semblent donc se compléter dans un modèle résolument hybride.

L'utilisation des espèces continue également de diminuer : 47 % des Belges retirent des espèces moins d'une fois par mois ou jamais, et le nombre de retraits d'espèces est tombé à moins de 120 millions en 2025. Dans le même temps, l'accessibilité reste cruciale. Le secteur bancaire continue donc à miser sur une répartition équilibrée des distributeurs automatiques de billets et sur l'inclusion numérique.

Ces chiffres montrent que les Belges ont pleinement adopté la banque numérique. En parallèle, le besoin d'accessibilité, de proximité et d'assistance personnalisée reste présent. Le secteur continuera donc à renforcer ce service hybride, ce, en lançant des outils innovants et des initiatives ciblées, telles que la nouvelle extension de l'application Digifacile. Nous voulons ainsi donner à chacun la possibilité de développer ses compétences numériques. Pour atteindre cet objectif, la collaboration avec les différentes parties prenantes reste cruciale.

Découvrez tout ce qu'il faut savoir sur les habitudes bancaires des Belges dans ce dossier.

¹ Enquête en ligne réalisée par le bureau d'études iVOX pour le compte de Febelfin entre le 23 décembre 2025 et le 5 janvier 2026 auprès de 1.000 Belges représentatifs en termes de langue, de sexe, d'âge et de diplôme. La marge d'erreur maximale pour 1.000 Belges est de 3,02 %.



Banque numérique en Belgique : habitudes et préférences

L'APPLICATION EST PLÉBISCITÉE

L'application et l'ordinateur restent les canaux les plus populaires pour utiliser les services bancaires. Pas moins de 89 % des Belges déclarent effectuer leurs opérations bancaires via l'application, tandis que 85 % préfèrent le PC. Ces chiffres sont conformes à ceux de l'année dernière, mais nous constatons pour la première fois une légère avance de l'application. Cette préférence se traduit par une utilisation fréquente : deux Belges sur trois effectuent au moins une fois par semaine leurs opérations bancaires via l'application.

Nous constatons une différence nette dans le choix entre l'application et le PC en fonction de l'âge. La population plus jeune (≤ 34 ans) mentionne le plus souvent l'application (93 %), tandis que les plus de 55 ans optent principalement pour les opérations bancaires via l'ordinateur (92 %). Dans la tranche d'âge intermédiaire (35-54 ans), les réponses sont partagées et l'application (93 %) et l'ordinateur (86 %) sont tous deux utilisés de manière intensive.



89 %

des Belges utilisent
l'app bancaire.

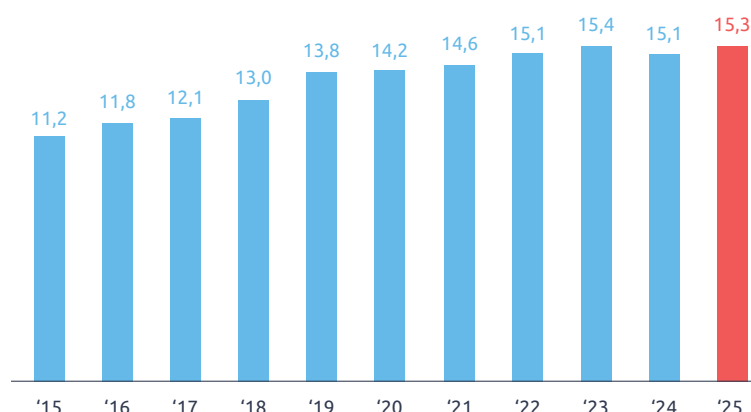


ENCORE PLUS NUMÉRIQUE QU'EN 2024

Par rapport à 2024, un Belge sur cinq utilise plus souvent les services bancaires numériques, via l'ordinateur ou l'application. Pour près de trois Belges sur quatre (74 %), l'utilisation du numérique est restée stable par rapport à l'année précédente. Les services bancaires numériques sont en outre très répandus : près de 95 % des Belges ont utilisé un service en ligne ou mobile au cours des trois derniers mois de 2025. Près de deux personnes sur trois (63 %) l'ont même fait au cours des 48 heures précédant le sondage.

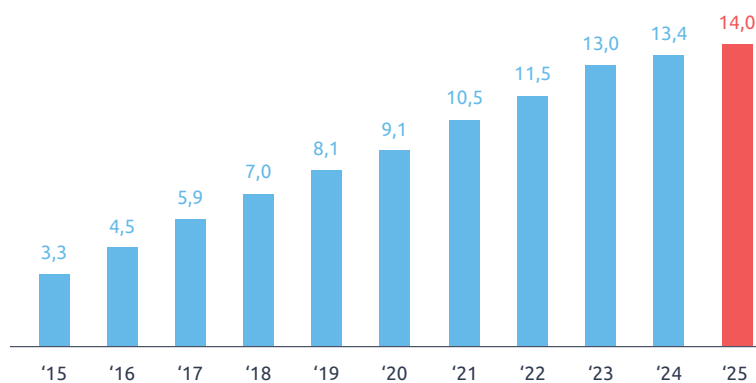
Le nombre d'abonnements à la banque en ligne (via PC) est reparti à la hausse l'an dernier, après avoir enregistré une baisse en 2024. Le nombre d'abonnements à la banque mobile (via smartphone) a également fortement augmenté, passant de 13,4 millions en 2024 à 14 millions en 2025.

Nombre d'abonnements à la banque en ligne (en millions)



Source : Febelfin

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



Source : Febelfin

Quels sont les services les plus utilisés dans le cadre de la banque numérique ?



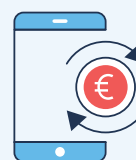
76 %

Exécution des paiements



69 %

Vérification du solde
et des transactions



50 %

Réalisation de virements
entre comptes propres

Depuis des années, l'« exécution des paiements » arrive en tête du top 3 des services bancaires en ligne les plus utilisés et les plus fréquemment cités : 76 % des personnes sondées ont ainsi classé ce service en première position (2023 : 77 % ; 2024 : 78 %). Par ailleurs, 69 % ont confirmé la deuxième position de la « vérification du solde et des transactions » et 50 % pointent la « réalisation de virements entre comptes propres ».

— De plus en plus de Belges recherchent des opérations plus anciennes

La **consultation des transactions passées** connaît une augmentation notable : aujourd'hui, **27 %** des Belges réalisent cette opération en ligne, contre seulement **12 % en 2020**. Ce doublement montre clairement que les gens utilisent les canaux numériques non seulement pour leurs transactions quotidiennes, mais aussi de plus en plus souvent pour garder une vue d'ensemble, vérifier leurs paiements et surveiller leur budget.

27%

des Belges consultent en ligne leurs opérations passées.



93%

des utilisateurs mobiles trouvent l'application simple.

— Services bancaires numériques : conviviaux et accessibles

L'expérience des services bancaires numériques reste très positive. 93 % des utilisateurs mobiles trouvent l'application simple, 88 % estiment que les explications et les instructions de l'application ou la banque en ligne sont claires et faciles à suivre. De plus, trois personnes sur cinq (61 %) jugent les services bancaires numériques accessibles à ceux qui sont moins familiarisés avec le monde en ligne.

En ce qui concerne l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, 51 % des personnes interrogées estiment que leur banque est suffisamment accessible, tandis que 35 % ne se prononcent pas.

Ces résultats montrent que les services bancaires numériques sont solidement implantés et perçus de manière positive par une large majorité. Dans le même temps, ils soulignent la nécessité d'une attention constante et d'améliorations continues afin d'intégrer pleinement tout le monde dans le paysage bancaire numérique.

Outre les efforts permanents visant à rendre les services bancaires numériques plus accessibles, le secteur bancaire continue de s'engager à offrir un soutien aux utilisateurs moins familiarisés avec le numérique, notamment par le biais du Service bancaire universel. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet aux pages 10 et 11.

BANQUE NUMÉRIQUE, BANQUE PHYSIQUE : LE MODÈLE HYBRIDE BELGE

— Moins de rendez-vous en présentiel, mais la proximité reste importante

Deux Belges sur trois déclarent ne prendre que rarement, voire jamais, rendez-vous en présentiel dans une agence bancaire. Dans le même temps, une large majorité affirme que le contact physique reste important. Environ 8 Belges sur 10 trouvent important d'avoir une agence près de chez eux. Les avis restent donc clairement partagés : beaucoup préfèrent effectuer leurs opérations bancaires de manière numérique, mais le contact personnel reste important dans certains cas.

Par rapport aux années précédentes, nous notons le pourcentage le plus élevé de Belges qui ne prennent jamais rendez-vous depuis 2020 : 23 % déclarent ainsi ne jamais prendre de rendez-vous. 42 % en prennent moins d'une fois par an et 35 % au moins une fois par an. C'est surtout la jeune génération (≤ 34 : 29 % ; 35-54 ans : 25 % ; 55 ans et plus : 17 %) qui indique plus souvent ne jamais prendre de rendez-vous physique à la banque. Nous pouvons donc affirmer que 65 % des Belges ne prennent jamais ou moins d'une fois par an rendez-vous dans une agence bancaire.



— Pourquoi allons-nous toujours dans les agences bancaires ?

Malgré la forte numérisation, 66 % des Belges préfèrent prendre rendez-vous à l'agence de banque pour obtenir des conseils ciblés. Ainsi, 37 % indiquent prendre rendez-vous en présentiel pour **suivre leurs investissements**, 36 % pour **obtenir des conseils sur leur situation financière personnelle** et enfin, 2 Belges sur 10 (22 %) pour **demandeur ou gérer des crédits**. Ces résultats sont comparables à ceux des années précédentes.



37%

suivre les investissements



36%

obtenir des conseils sur la situation financière personnelle



22%

demandeur ou gérer des crédits

— Pour pas moins de 2 Belges sur 3, prendre rendez-vous en présentiel est facile

2 Belges sur 3 estiment que les rendez-vous en présentiel auprès de leur agence bancaire se passent bien. 41 % sont aussi satisfaits des services en ligne que des services hors ligne. Nous constatons que la population plus jeune est généralement la plus satisfaite des services bancaires (≤ 34 : 49 % ; 35-54 : 45 % ; 55+ : 31 %).

— Les canaux en ligne et hors ligne se complètent : attentes hybrides

Pour 44 % des personnes interrogées, les contacts avec leur banque peuvent se faire plus souvent en ligne, tandis que 36 % ne sont pas de cet avis. La préférence pour davantage de contacts en ligne est la plus forte chez la jeune génération : ≤ 34 ans : 50 %, 35-54 ans : 49 %, contre 35 % chez les ≥ 55 ans.

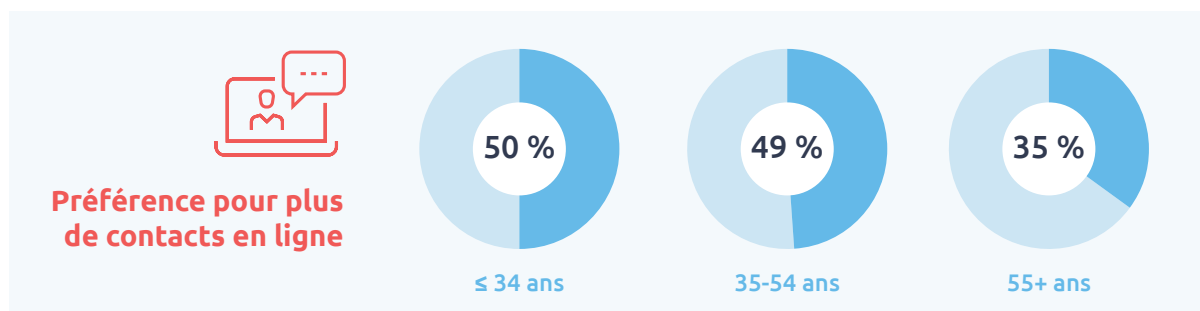
Même si de moins en moins de personnes prennent rendez-vous en présentiel et utilisent souvent les canaux bancaires numériques, nous constatons qu'une agence de proximité reste importante pour certains



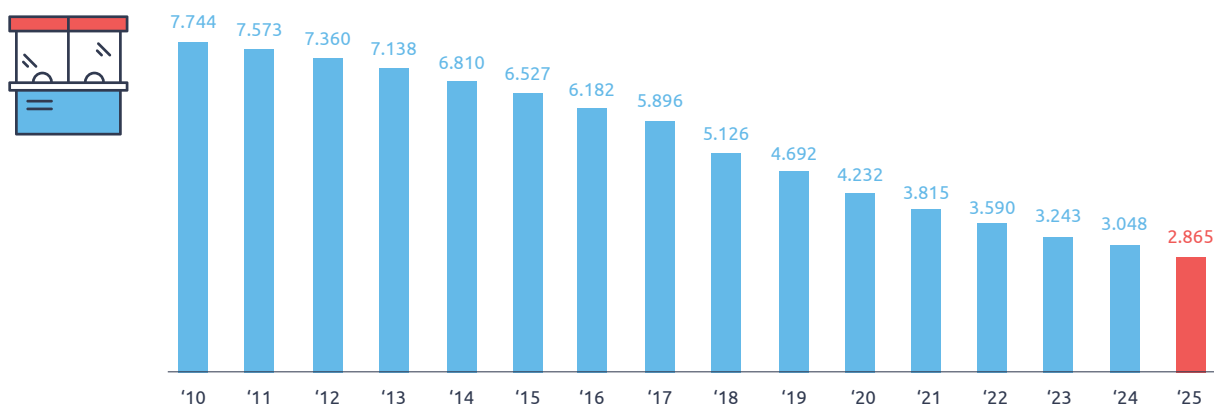
services bancaires, en particulier chez les plus de 55 ans. Les canaux en ligne et hors ligne se complètent donc.

— Le nombre d'agences bancaires a continué de diminuer

Comme dans d'autres secteurs, la numérisation a profondément modifié la manière dont les Belges utilisent les services bancaires : de moins en moins de clients prennent encore rendez-vous en agence, tandis que les applications en ligne et mobiles gagnent en importance. Les banques adaptent leur réseau d'agences à cette évolution et aux attentes de leurs clients, en continuant à mettre l'accent sur le conseil, la proximité et l'accessibilité pour tous les clients. Le nombre d'agences bancaires s'élevait à 2.869 à la fin de 2025.



Nombre total d'agences bancaires



Source : Febelfin

Espèces et distributeurs automatiques

L'UTILISATION DES ESPÈCES RECULE UNE NOUVELLE FOIS FACE AUX PAIEMENTS NUMÉRIQUES



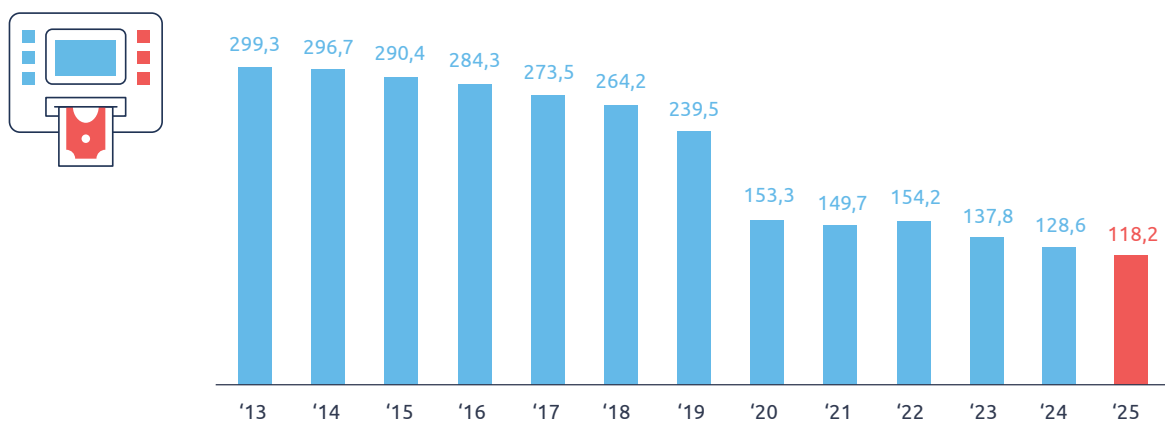
L'utilisation des espèces a encore diminué en Belgique. Nous notons une augmentation nette du nombre de personnes qui retirent des espèces moins d'une fois par mois ou jamais : 47 % en 2025, contre 44 % en 2024.

Un peu plus de la moitié des Belges retirent de l'argent au moins une fois par mois et seulement 6 % le font chaque semaine.

Là encore, on observe des différences selon l'âge. Les plus de 55 ans retirent plus souvent de l'argent liquide, au moins une fois par mois (64 %), tandis que les jeunes le font moins souvent (≤ 34 ans : 38 % une fois par mois ou plus ; 62 % moins d'une fois par mois).

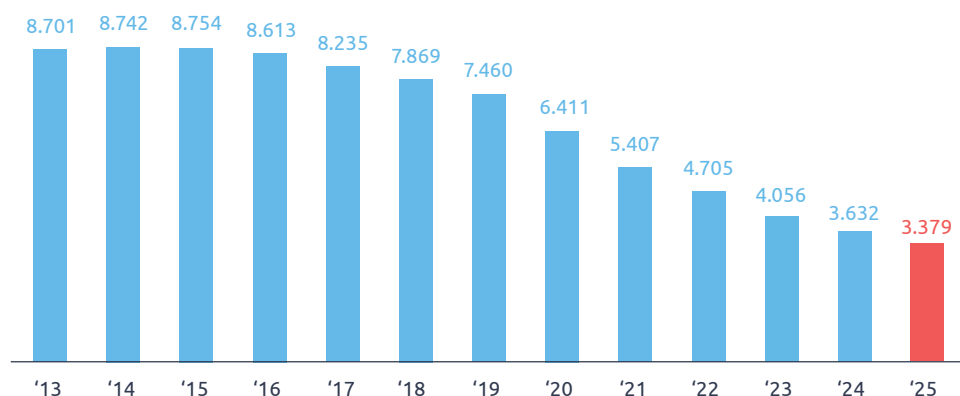
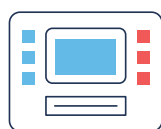
Les chiffres de Febelfin montrent que le nombre de retraits d'argent continue de baisser d'année en année. En effet, sur l'ensemble de l'année 2025, il y a eu moins de 120 millions de retraits d'argent, soit une baisse de près de 11 millions ou 8,4 % par rapport à 2024. Au cours des trois dernières années, le nombre de retraits d'argent a diminué en moyenne de plus de 8 % par an. En 2013, le nombre de retraits d'argent s'élevait encore à 300 millions.

Nombre total de retraits d'argent (en millions)



Source : Febelfin

Nombre total de distributeurs de billets

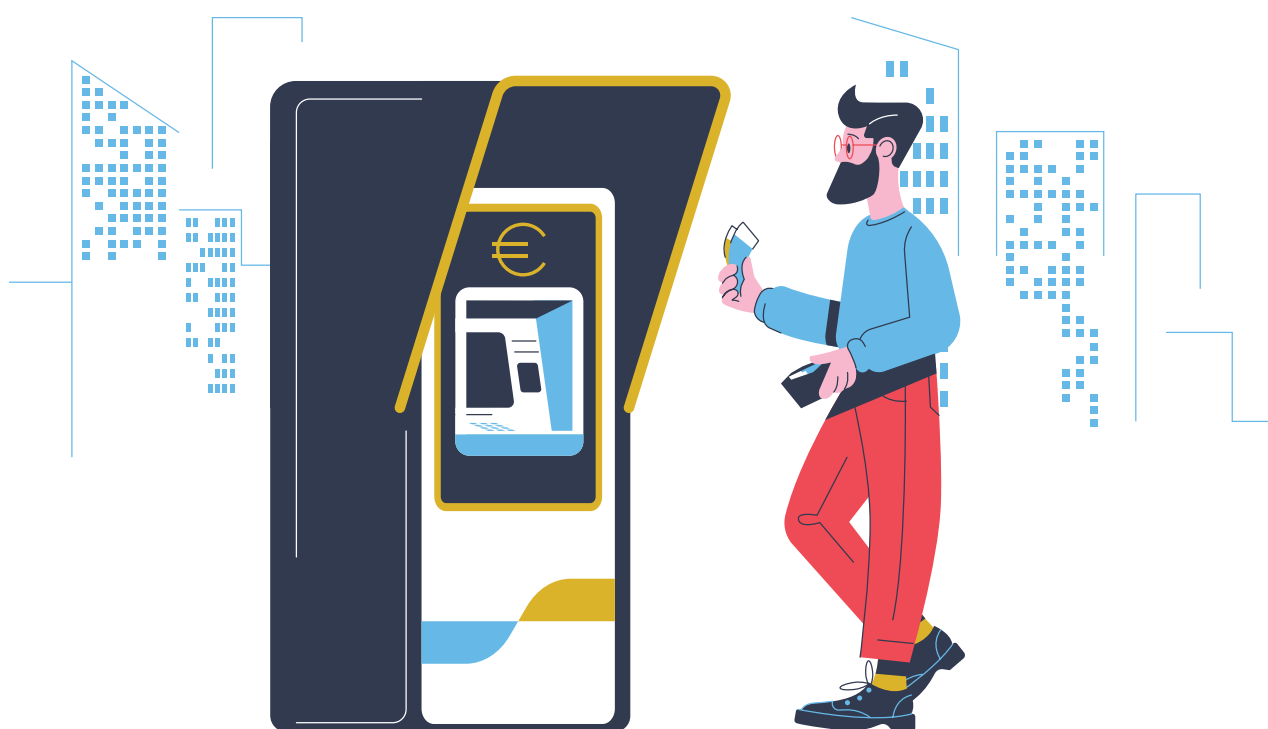


Source : Febelfin

Parallèlement, le secteur reconnaît que l'argent liquide joue toujours un rôle essentiel pour de nombreux citoyens. C'est pourquoi des efforts permanents sont déployés pour garantir l'accessibilité de l'argent liquide à tous. Febelfin souligne ainsi qu'elle mettra tout en œuvre pour respecter les engagements en matière d'accès aux distributeurs automatiques de billets, tels que définis dans le protocole conclu avec les pouvoirs publics en 2023. À cet égard, il est important d'assurer une bonne répartition : en effet, le paramètre le plus important pour garantir un accès suffisant aux distributeurs automatiques de billets n'est pas leur nombre,

mais leur répartition géographique.

De plus, retirer de l'argent en Belgique est particulièrement bon marché pour les citoyens, car aucun frais supplémentaire n'est facturé. Cela fait partie de l'offre de votre banque, et les frais de paiement sont également limités pour les consommateurs et les commerçants en Belgique. Une étude réalisée par KPMG pour Febelfin montre que tant les consommateurs numériques et non numériques que les commerçants sont particulièrement bien servis en Belgique, en termes de prix et d'offre.



Une offre de services polyvalente adaptée aux divers besoins des clients



Le secteur bancaire répond à des attentes diverses par une offre de services diversifiée, accessible tant par la voie numérique que physique. Des solutions en ligne innovantes mettent l'accent sur la convivialité et la sécurité, tandis que des initiatives hors ligne complémentaires, telles que le Service bancaire universel, répondent aux besoins des clients moins actifs sur le plan numérique. Nous continuons ainsi à investir à la fois dans l'innovation numérique et dans la proximité afin de renforcer la confiance des clients.

UN APERÇU DE NOS INITIATIVES

— Promotion de l'inclusion numérique

Digifacile : une seule application pour toutes les compétences numériques de base

Fin 2025, l'app Digifacile a été lancée par Febelfin, en collaboration avec NewFutureLab. Cette application d'entraînement aide les gens à renforcer leurs compétences numériques. Il s'agit d'une plateforme d'apprentissage polyvalente qui soutient les personnes qui rencontrent aujourd'hui des obstacles dans le monde numérique. L'application comprend différents modules, allant des services bancaires mobiles et des achats en ligne sécurisés à la modification des paramètres du téléphone, en passant par le stockage et le partage de fichiers, etc. Outre les modules

d'entraînement, Digifacile propose également des possibilités de coaching supplémentaires pour les accompagnateurs, afin qu'ils puissent encore mieux aider les débutants à renforcer leurs compétences numériques.

En 2026, l'application Digifacile sera encore élargie avec du matériel d'entraînement supplémentaire et de nouveaux modules d'entraînement sur le thème de la fraude en ligne. Nous soulignons ainsi notre engagement en faveur d'une plus grande inclusion numérique et financière.

→ [App Digifacile](#)



Séances d'information sur la sécurité des opérations bancaires en ligne

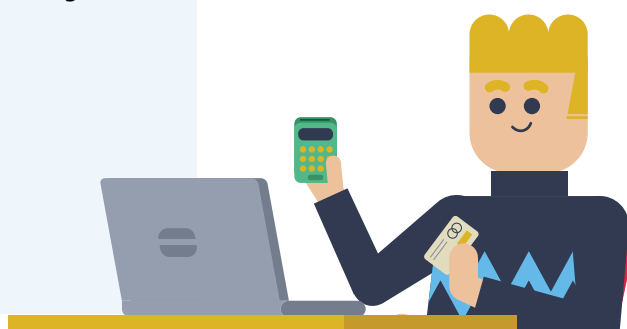
Febelfin organise, en collaboration avec des partenaires locaux, des séances d'information dans tout le pays sur la banque numérique et les différentes formes de fraude en ligne. Dans la partie francophone, ces séances s'inscrivent dans le cadre de l'initiative « J'adopte la banque numérique », en collaboration avec les EPN, Digital Wallonia et le Service public de Wallonie Emploi et Formation (SPW). En 2025, plus de 100 séances d'information ont été organisées au total.

→ [Plus d'infos](#)

E-learning pour les digicoachs

Nous proposons également la formation en ligne pour les coachs numériques. Il s'agit d'une formation « pour former les formateurs » qui fournit des informations détaillées sur la manière de se lancer dans la banque en ligne, d'effectuer des opérations bancaires en ligne en toute sécurité et de payer par voie numérique. L'e-learning fournit aux digicoachs des outils pratiques pour aider les personnes moins familiarisées avec le monde numérique à effectuer en toute sécurité des opérations bancaires et des paiements en ligne. À ce jour, 451 coachs numériques ont déjà suivi cette formation en ligne.

→ [Plus d'infos](#)

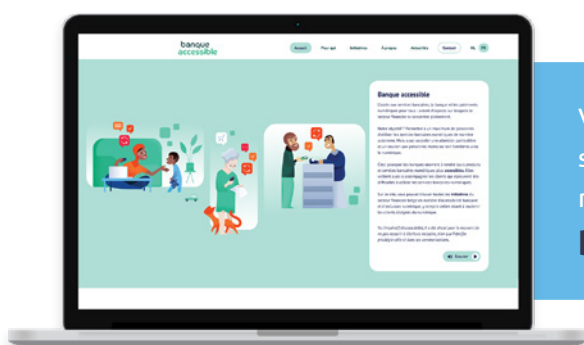


Service bancaire universel : la solution pour ceux qui effectuent leurs opérations bancaires hors ligne

La numérisation se déploie à un rythme effréné et, en tant que secteur, nous sommes conscients que tout le monde ne peut pas suivre le mouvement. Pour les clients qui ne peuvent guère voire pas utiliser les canaux numériques pour gérer leurs opérations bancaires, toutes les banques de détail proposent le Service bancaire universel. Ce service leur permet de continuer à effectuer des opérations bancaires manuelles, moyennant un coût forfaitaire maximal de 62,73 euros par an.

33 % des Belges ont déjà entendu parler de ce service, mais seul 1 Belge sur 7 sait exactement en quoi il consiste. Chez les plus de 55 ans, on constate une augmentation de 5 % par rapport à 2023. Après une brève explication, 41 % des personnes interrogées trouvent que c'est une bonne idée que différentes banques proposent le Service bancaire universel. Le secteur s'engage donc à mieux faire connaître celui-ci.

→ [Plus d'informations sur le Service bancaire universel](#)



Vous trouverez toutes les informations sur nos initiatives en matière d'inclusion numérique sur le site web **banqueaccessible.be**

— Innovation permanente dans les services numériques

Notre enquête menée en collaboration avec iVox montre clairement que les opérations bancaires se font de plus en plus souvent en ligne. C'est pourquoi nous continuons à nous engager un maximum dans l'amélioration et le renouvellement constants de nos services numériques, afin que nos clients puissent compter sur une expérience bancaire en ligne sûre, conviviale et tournée vers l'avenir.

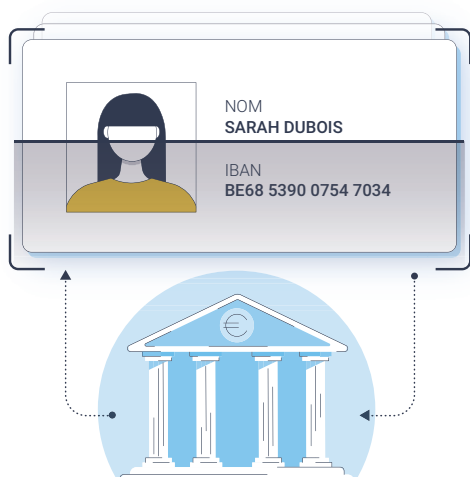


Virements instantanés

Même si la plupart des banques belges proposaient déjà des virements instantanés, depuis octobre 2025, toutes les banques peuvent recevoir des virements instantanés et offrir à leurs clients la possibilité d'en initier. Le paiement est alors traité immédiatement, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans frais supplémentaires.

Ce service s'avère très populaire et continue de gagner du terrain en Belgique. En 2025, ce sont 305,2 millions de virements instantanés qui ont été effectués, ce qui représente une augmentation de 54 % par rapport à 2024. Pour les banques, offrir la possibilité d'effectuer des paiements instantanés implique aussi de consentir des efforts soutenus et continus pour protéger leurs clients contre la fraude en ligne.

→ [Plus d'infos](#)



Vérification du nom du bénéficiaire

L'année dernière a également été introduite la vérification du nom du bénéficiaire, ou contrôle du nom IBAN. Cette vérification gratuite émet un avertissement si le nom et le numéro de compte du bénéficiaire ne correspondent pas. Elle conforte la confiance et génère une plus grande certitude que l'argent est transféré au bon bénéficiaire, elle augmente l'efficacité des virements et, surtout, contribue à lutter contre certaines formes de fraude dans le cadre des virements.

→ [Plus d'infos](#)

— Priorité à l'accessibilité

Même si de plus en plus de clients gèrent leurs opérations bancaires en ligne, nous continuons à considérer qu'il est essentiel que nos services restent accessibles à tous, quel que soit le canal utilisé.

Distributeurs automatiques de billets à proximité

L'accès à l'argent liquide reste important pour beaucoup. Pour répondre à ce besoin, nous avons développé le site web Je cherche un distributeur de billets. Sur ce site, vous pouvez trouver rapidement et facilement les distributeurs automatiques de billets les plus proches via votre smartphone ou votre PC, ainsi que des informations supplémentaires sur les heures d'ouverture et l'accessibilité.

→ [Chercher un distributeur de billets](#)



Des agences bancaires accessibles à tous

La moitié des Belges estiment que leur banque est suffisamment accessible aux personnes en situation de handicap. Cela montre que beaucoup de progrès restent possibles. Le secteur reconnaît cette nécessité et est déterminé à continuer d'investir dans des solutions inclusives. C'est pourquoi les institutions financières s'efforcent activement de rendre leurs services plus accessibles. Elles le font notamment en intégrant les principes et les exigences de la Directive européenne sur l'accessibilité (**European Accessibility Act - EAA**). Cette législation impose de nouvelles exigences en matière d'accessibilité des produits et services, y compris les services bancaires. L'objectif principal est de réduire les obstacles pour les personnes en situation de handicap et de leur garantir un accès plus facile aux services importants et quotidiens.

Assistance en cas de fraude en ligne

Afin de garantir une aide accessible aux victimes de fraude en ligne, Febelfin a diffusé deux nouveaux dépliants. Le premier offre un aperçu pratique des numéros anti-fraude des banques belges joignables 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. En complément, un deuxième dépliant a été élaboré afin de communiquer aux victimes toutes les informations à fournir lors d'une déclaration de fraude en ligne à la police.

Nous avons également pris plusieurs autres initiatives pour sensibiliser le public à la fraude en ligne. C'est ainsi que nous avons notamment lancé la fameuse campagne sur les faux profils, qui attire l'attention sur les pièges de la fraude sur les sites de rencontre. Nous avons également collaboré avec Safeonweb à une campagne sur la fraude à l'investissement.



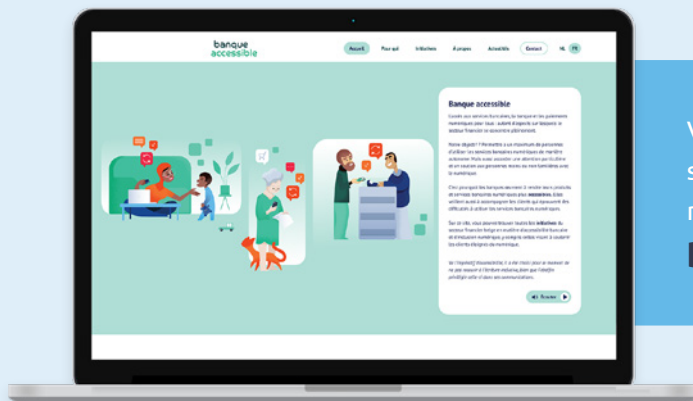
Notre mission permanente

Les résultats de cette étude montrent clairement que la banque numérique est solidement ancrée dans la vie quotidienne des Belges, tandis que la proximité physique et l'accessibilité restent essentielles pour beaucoup. Le secteur bancaire continue donc de miser sur une **offre de services hybride**, combinant assistance numérique et assistance personnalisée, afin que personne ne soit laissé pour compte.

Grâce à des initiatives ciblées telles que Digifacile, nous prenons dès aujourd'hui des mesures importantes pour permettre à chacun de participer à une société de plus en plus numérique. Mais notre travail ne s'arrête pas là.

À l'avenir, nous continuerons à renforcer l'accessibilité, à investir dans l'accompagnement des personnes confrontées à des obstacles numériques et à miser sur des solutions innovantes qui rendent les services bancaires encore plus conviviaux, plus sûrs et plus inclusifs.

Le secteur reste déterminé à renforcer l'accessibilité des services bancaires et invite tous les partenaires concernés à collaborer pour trouver des solutions qui conviennent à tous. En unissant nos forces, nous pourrions continuer à relever les nouveaux défis et garantir que nos services restent accessibles, simples et fiables dans les années à venir.



Vous trouverez toutes les informations sur nos initiatives en matière d'inclusion numérique sur le site web **banqueaccessible.be**



Fédération belge du secteur financier

Bd du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles

www.febelfin.be