

# Bancontact Payconiq Company présente : L'observatoire Bancontact Payconiq Company 2019

Sept Belges sur dix ont une application de paiement sur leur smartphone

**Les applications bancaires et de paiement gagnent nettement en popularité dans notre pays. En un an et demi, le nombre de Belges qui en ont installé une sur leur smartphone a augmenté d'un quart. C'est ce que révèle l'Observatoire Bancontact Payconiq Company 2019. Il indique par ailleurs que les jeunes adoptent les paiements mobiles beaucoup plus vite que leurs aînés.**

Il y a cinq ans, seule une minorité utilisait son smartphone pour régler des achats. Aujourd'hui, le **paiement mobile se généralise** dans notre vie quotidienne, comme nous l'apprend une enquête en ligne menée auprès de 1000 Belges par le bureau d'études iVOX à la demande de Bancontact Payconiq Company. Cette étude est régulièrement renouvelée dans le but d'**analyser l'évolution des paiements en Belgique**.

## 1. LES PAIEMENTS MOBILES ONT LE VENT EN POUPE

Les paiements mobiles gagnent visiblement du terrain depuis le premier Observatoire Bancontact Company, en septembre 2017 (avant sa fusion avec Payconiq, NDLR). Aujourd'hui, 7 utilisateurs de smartphone sur 10 (68%) précisent qu'ils ont téléchargé **au moins une application bancaire ou de paiement**, ce qui représente une augmentation significative de **24%** en un an et demi. En 2017, seuls 55% des Belges en avaient installé une sur leur smartphone ou leur tablette.

**Les jeunes** se rallient beaucoup plus rapidement aux nouvelles technologies de paiement. Quoi de plus logique, puisqu'ils vivent le smartphone à la main. Parmi les moins de 35 ans, ils sont 83% à se promener avec une application bancaire ou de paiement dans leur poche. Chez les 55 ans et plus, ce pourcentage tombe à 60%.

Par ailleurs, la majorité des Belges **font un réel usage de ces applications**. Parmi ceux qui ont installé l'application Payconiq by Bancontact, ils sont plus de 8 sur 10 (85%) à l'utiliser pour leurs paiements. Un pourcentage qui grimpe même à 9 sur 10 (89%) dans le cas des applications bancaires. Par comparaison avec les résultats de 2017, leur nombre a doublé : à l'époque, 4 Belges sur 10 (42%) disaient utiliser réellement les applications bancaires et de paiement sur leur smartphone.



**Bancontact  
Payconiq  
Company**

La moitié des Belges (50 %) affirme qu'ils trouvent ces paiements par téléphone très pratiques. Parce que c'est rapide (66 %), facile (62 %) et qu'ils peuvent aussi payer de petits montants sans s'encombrer d'argent liquide (35 %). Pour le reste, 6 utilisateurs de l'application Payconiq by Bancontact sur 10 affirment qu'ils ne pourraient absolument plus s'en passer. « Notre application a du succès », confirme **Nathalie Vandepuete**, CEO de Bancontact Payconiq Company. « En 2018, nous avons enregistré **34 millions de paiements mobiles**. Cela représente une **augmentation de 100 %** par rapport à 2017. Les **paiements « peer-to-peer »**, c'est-à-dire entre utilisateurs, **ont, quant à eux, effectué un véritable bond en avant, de 191 %**, pour passer à 5,7 millions. »

## 2. LES PAIEMENTS SANS CONTACT, PAS ENCORE GAGNÉ

Les **paiements sans contact** sont eux aussi en plein essor. Avec cette méthode, il suffit d'approcher brièvement sa carte de banque ou son smartphone du terminal de paiement (« tap&pay »). Presque tous les Belges (96 %) en ont entendu parler et 1 sur 3 (32 %) **l'utilise de temps à autre**. Ce qui est **quatre fois plus** qu'il y a un an et demi (8 %). Chez les jeunes, **près de la moitié (46 %)** expliquent qu'ils ont déjà effectué un paiement sans contact. « En 2018, les paiements sans contact ont connu une **augmentation explosive de 610 %** par rapport à 2017, pour atteindre un total de 31 millions », précise Nathalie Vandepuete de Bancontact Payconiq Company.

Pourtant, leur **percée au sein du grand public** ne s'est pas encore concrétisée. Le nombre de Belges disposés à effectuer **plus souvent des paiements sans contact** reste stable depuis 2017 : 3 sur 10 (30 %). Un sur quatre ne sait même pas si sa carte de banque est équipée d'une puce permettant le paiement sans contact. « Il faut du **temps** pour mettre de **nouvelles solutions** sur le marché et pour les faire accepter par le plus grand nombre », explique **Thierry Huque**, CTO de Bancontact Payconiq Company. « Il y a quarante ans, nous avons vécu la même situation avec la carte Bancontact, que tout le monde utilise désormais les yeux fermés ou presque. »

Le degré de **confiance** dans les paiements mobiles et sans contact n'atteint pas encore celui des moyens de paiement traditionnels. Près de la moitié des Belges (51 %) ont l'impression que ces méthodes **sont moins sûres** que les paiements par carte ou en espèces. Ce **sentiment d'insécurité** est pourtant subjectif, car tout smartphone est protégé par un code et une empreinte digitale, auxquels s'ajoute en outre un code différent pour l'application bancaire ou de paiement.

Le doute augmente encore concernant les **paiements sans contact et sans code PIN** (jusqu'à 25 euros). Seuls 4 Belges sur 10 (37 %) disent s'y fier. La majorité des sondés (74 %) indiquent qu'ils **préfèrent payer avec un code PIN**, car ils ont alors la certitude d'être protégés. Ce groupe estime aussi qu'un code PIN devrait être **obligatoire** pour tous les paiements qui ne se font pas en argent liquide.

## 3. LA CARTE DE BANQUE INDÉTRÔNABLE AU SOMMET

La transition vers les paiements mobiles et sans contact est donc en cours chez nous, mais elle progresse plus lentement que dans d'autres pays. Cette lenteur se justifie par l'efficacité et la très bonne intégration des **paiements par carte** en Belgique. Presque tous les Belges (96 %) se disent satisfaits de leur carte de banque sécurisée par un code PIN. Leur confiance en elle se révèle également très élevée (97 %). À titre indicatif, rappelons que pas moins de 16 millions de cartes Bancontact sont en circulation, soit une carte et demie par citoyen.

Le moyen de paiement utilisé par les Belges dépend fortement du contexte. L'**argent liquide** reste le plus populaire au café (69 %) ou chez le boulanger (67 %). Dans presque toutes les autres situations, au supermarché ou dans une boutique de vêtements par exemple, la **carte de banque** s'érige en favorite. Près de la moitié des Belges (45 %) indiquent qu'ils **alternent les méthodes de paiement** en fonction de ce qui les arrange le plus au moment même. Et ce alors que le smartphone présente l'avantage de pouvoir tout gérer **par le même moyen de paiement mobile** : partager la note au restaurant, effectuer un paiement dans un magasin, envoyer un virement à un ami, payer en ligne, régler ses factures, payer un achat sur un marché aux puces, etc.

« Je pense que la facilité de la carte de banque classique nous a rendus quelque peu paresseux », analyse **Nicolas van Zeebroeck**, professeur d'économie et de stratégie numérique à la Solvay Brussels School of Economics and Management (ULB). « Dès que le consommateur sera pleinement convaincu de la **facilité d'emploi** des applications de paiement, il franchira plus rapidement le pas. »

#### 4. VERS UNE SOCIÉTÉ SANS ARGENT LIQUIDE ?

Les jours du porte-monnaie physique sont loin d'être comptés. Mais le Belge finira par embrasser la **tendance des paiements numériques**, révèle-t-il aussi dans cette enquête. Près de 4 sondés sur 10 (37%) **croient en une société sans argent liquide** dans laquelle plus personne ne fera de paiement en espèces. Mieux encore, près de 3 sur 10 (32%) estiment que l'argent liquide aura déjà disparu de notre portefeuille **d'ici 10 ans**, même si les jeunes de moins de 35 ans (46%) sont plus nombreux que les 55 ans et plus à en être convaincus (30%).

**Le Belge est donc bel et bien ouvert à l'innovation sur le marché des paiements, mais il n'agit pas (encore) en conséquence.** Pourtant, un grand nombre de **commerçants** ont déjà adopté ces nouvelles formes de paiement. Beaucoup de petits indépendants proposent les paiements mobiles et sans contact dans leur magasin : ils prennent en effet moins de temps et raccourcissent les files d'attente. « Au bout du compte, nous visons la disparition totale de l'argent liquide. Nous y gagnerons en sécurité, car nous ne devons plus aller à la banque avec le contenu de notre caisse », explique un organisateur de concerts. « Sans compter que nous ne commettrons plus d'erreurs en rendant la monnaie », ajoute un épicier gantois. Tout peut aller très vite, comme en témoigne un marchand de journaux à Bruxelles : « Il y a quelques mois, presque personne ne payait avec son smartphone. Aujourd'hui, près de 10% de mes clients sortent leur téléphone au moment de régler leurs achats. »

« Le commerçant a fait le pas vers les nouvelles applications de paiement, mais le consommateur ne s'en rend pas toujours compte », explique **Peter Vander Auwera**, expert FinTech pour la plate-forme d'innovation nexxworks. « Ce que j'observe avant tout, c'est un manque de sensibilisation. Beaucoup de clients ne savent pas qu'ils peuvent utiliser des applications de paiement chez le boulanger ou le boucher. Alors qu'ils peuvent souvent le faire jusque dans le petit magasin du coin. »

« La clé se trouve **en partie entre les mains des commerçants** : ce sont eux qui sont les mieux placés pour guider le consommateur », estime Thierry Huque de Bancontact Payconiq Company. « Chaque nouvelle méthode de paiement s'accompagne d'une **procédure spécifique**. Si le commerçant ne l'explique pas correctement au consommateur, le grand public adoptera plus difficilement cette nouvelle technologie. »

#### 5. UNE PRÉFÉRENCE POUR LES PAIEMENTS LOCAUX

La manière dont nous effectuons nos paiements a déjà changé depuis 2017. Sur ce court laps de temps, **une multitude d'acteurs de paiement ont fait leur entrée sur le marché**. « Aujourd'hui, le marché des paiements est fortement fragmenté, ce qui n'a rien d'illogique. Nous sommes au cœur d'une phase d'innovation », rappelle Nicolas van Zeebroeck (ULB-Solvay).

Toutes les cartes de banque en circulation en Belgique sont équipées d'un système de paiement **international et national** (comme Bancontact). Mais le Belge ne sait pas toujours lequel il utilise. C'est, en effet, le commerçant qui choisit la solution de paiement qu'il offre. Si les consommateurs avaient le choix, **88% opteraient** pour un système de paiement belge. L'enquête montre que nos concitoyens accordent une certaine importance à la **consommation locale** : ils lui attribuent un score moyen de 7,1 sur 10. Deux Belges sur 3 (65%) estiment que l'argent belge doit être géré par des **entreprises belges**, et plus de la moitié (55%) s'inquiète à l'idée d'une **ingérence étrangère** dans ce domaine.

**Pour plus d'informations :**

À propos de Payconiq Company : [bancontactpayconiq.com](http://bancontactpayconiq.com)

À propos de la carte Bancontact : [bancontact.com](http://bancontact.com)

À propos de l'application Payconiq by Bancontact : [payconiq.be](http://payconiq.be)

**À propos de Bancontact Payconiq Company**

En 2018, Bancontact Company et Payconiq Belgium ont uni leurs forces et ont fusionné en Bancontact Payconiq Company. La nouvelle entreprise est une initiative d'AXA Banque, Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC. Le nouveau produit, l'application de paiement Payconiq by Bancontact, réunit le meilleur des deux mondes. L'application s'adresse à tous les Belges, fonctionne sur smartphones iOS et Android, et est prise en charge depuis le début par 20 banques et quelque 290 000 terminaux. Le paiement mobile gagne du terrain dans notre pays. La carte Bancontact reste la référence pour les paiements électroniques, avec plus de 1,4 milliards de transactions par an en Belgique. L'application de paiement et la carte de paiement se complètent parfaitement de sorte que l'utilisateur puisse toujours payer partout et en tout temps à la caisse d'un commerçant (avec ou sans contact), en ligne ou entre amis (même à distance), que ce soient de gros montants ou de petits montants. Bancontact Payconiq Company est une équipe de professionnels dévoués qui croient en des solutions de paiement fiables, novatrices et conviviales pour une expérience d'achat journalière aisée, tous les jours et à toute heure. Faire évoluer les solutions de paiement sans espèces dans le cadre d'un solide ancrage belge, de façon décisive pour la prospérité de notre économie, tel est le grand défi auquel l'entreprise est confrontée. Les valeurs de l'entreprise reposent sur quatre principes : courage, simplicité, humanité et fiabilité. Courage d'un pionnier, doté du sens de l'innovation permanente et d'un esprit de conquête affûté. Simplicité, car la clarté et la facilité sont essentielles à l'entreprise, aux commerçants et aux consommateurs. Et bien entendu, humanité et fiabilité, pour les clients, les partenaires et les parties prenantes. Bancontact Payconiq Company souhaite résolument rester un modèle de confiance dans le monde des paiements.

**Contact**

Press Office Bancontact Payconiq Company

Catherine Dhooghe

Dialogic

Avenue du Col-Vert, 5

1170 Bruxelles, Belgique

T +32 2 426 64 66

Catherine@dialogic-agency.com