

Bancontact Payconiq Company stelt voor: Het Grote Bancontact Payconiq Company Betaalonderzoek 2019

Zeven op tien Belgen hebben een betaalapp op hun smartphone

Bank- en betaalapps winnen fors aan populariteit in ons land. Op anderhalf jaar tijd is het aantal Belgen met een bank- of betaalapp op hun smartphone met een kwart gestegen. Dat blijkt uit het Grote Bancontact Payconiq Company Betaalonderzoek 2019. Jongeren lijken de weg naar mobiel betalen een pak sneller te vinden dan de oudere generaties.

Vijf jaar geleden betaalde slechts een enkeling met zijn smartphone. Vandaag raakt **mobiel betalen steeds meer ingeburgerd** in ons dagelijkse leven, zo blijkt uit een online enquête bij 1.000 Belgen, uitgevoerd in april door onderzoeksbureau iVOX in opdracht van Bancontact Payconiq Company. Deze betaalstudie wordt regelmatig herhaald om de **evolutie van het Belgische betaalverkeer** in kaart te brengen.

1. MOBIEL BETALEN STERK IN DE LIFT

Mobiel betalen wint duidelijk terrein sinds het eerste Grote Betaalonderzoek van Bancontact Company in september 2017 (voor de fusie met Payconiq, red.). Vandaag geven 7 op de 10 (68%) smartphonebezitters aan dat ze **minstens één bank- of betaalapp** hebben gedownload. Dat is een sterke stijging **met 24%** op anderhalf jaar tijd. In 2017 had nog maar 55% van de Belgen een bank- of betaalapp staan op zijn smartphone of tablet.

Jongeren blijken wel veel sneller mee met de nieuwe betaaltechnologieën. Niet onlogisch, want zij leven met hun smartphone in de hand. Van de min-35-jarigen loopt 83% rond met een bank- of betaalapp op zak. Bij 55-plussers zakt dit percentage terug tot 60%.

De meeste Belgen maken ook **echt gebruik van hun bank- en betaalapps**. Ruim 8 op de 10 Belgen (85%) die de Payconiq by Bancontact-app installeren, betalen ermee. Voor bank-apps is dit zelfs 9 op de 10 (89%). In vergelijking met 2017 gaat het om een verdubbeling: toen gaven 4 op de 10 Belgen (42%) aan dat ze de bank- en betaalapps op hun smartphone effectief gebruiken.

De helft van de Belgen (50%) zegt dat ze betalen met hun telefoon super praktisch vinden. Omdat het snel gaat (66%), makkelijk is (62%) en je zo ook kleine bedragen kan betalen zonder cash geld op zak te hebben (35%).



**Bancontact
Payconiq
Company**

6 op de 10 Belgen met de Payconiq by Bancontact-app geven zelfs aan dat ze deze echt niet meer zouden willen missen. “Onze betaalapp doet het goed,” bevestigt **Nathalie Vandepeute**, CEO van Bancontact Payconiq Company. “In 2018 registreerden we **34 miljoen mobiele betalingen**. Dat is een **stijging met 100%** ten opzichte van 2017. De **peer-to-peer betalingen**, tussen gebruikers onderling, schoten zelfs met 191% de hoogte in, tot 5,7 miljoen.”

2. CONTACTLOOS BETALEN, NOG GEEN GEWONNEN SPEL

Ook **contactloos betalen** raakt steeds meer in opmars. Bij deze methode volstaat het om je bankkaart of smartphone even tegen de betaalterminal te tikken. Haast alle Belgen (96%) hebben er al van gehoord, en 1 op de 3 Belgen (32%) **betaalt weleens contactloos** met zijn smartphone of bankkaart. Dat zijn er al **vier keer zoveel** als anderhalf jaar geleden (8%). Bij de jongeren geeft **bijna de helft (46%)** aan dat ze ooit al contactloos betaald hebben. “In 2018 steeg het aantal contactloze betalingen bij ons **explosief met 610%** ten opzichte van 2017, naar een totaal van 31 miljoen”, illustreert Nathalie Vandepeute van Bancontact Payconiq Company.

Toch is de **doorbraak bij het grote publiek** nog geen feit. Het aantal Belgen dat **graag vaker contactloos** zou betalen, blijft sinds 2017 stabiel met 3 op 10 (30%). Eén op de vier weet zelfs niet eens of zijn bankkaart is uitgerust met een **chip** die contactloos betalen mogelijk maakt. “Het vraagt nu eenmaal **tijd om nieuwe oplossingen** in de markt te zetten en die breed aanvaard te krijgen”, zegt **Thierry Huque, CTO van Bancontact Payconiq Company**. “Veertig jaar geleden was dat ook zo met de Bancontact-kaart, die iedereen vandaag haast blind gebruikt.”

Het **vertrouwen** in contactloos en mobiel betalen staat zeker nog niet op het niveau van traditionele betaalmiddelen. Bij de helft van de Belgen (51%) leeft de perceptie dat deze methodes minder veilig zijn dan betalen met de kaart of cash. Ook al is dat **onveiligheidsgevoel** subjectief, want je smartphone is beveiligd met een code en vingerafdruk én een afzonderlijke code voor je bank- of betaalapp.

Bij **contactloze betalingen zonder pincode** (tot en met 25 euro) is de twijfel nog groter. Slechts 4 op de 10 Belgen (37%) hebben hier vertrouwen in. De meeste bevrageden (74%) geven aan dat ze het **liefst met een pincode** betalen, omdat ze dan zeker zijn dat het veilig is. Deze groep is ook van mening dat het **verplicht** zou moeten zijn om altijd een pincode in te geven wanneer je niet cash betaalt.

3. BANKKAART ONGENAAKBAAR AAN DE TOP

De mobiele en contactloze overstap is bezig, maar gebeurt trager dan in sommige andere landen. Dat komt omdat **betalen per kaart** hier zo efficiënt en ingeburgerd is. Bijna alle Belgen (96%) zeggen tevreden te zijn over hun bankkaart met pincode. Ook het vertrouwen ligt met 97% extreem hoog. Ter illustratie: er zijn liefst 16 miljoen Bancontact-kaarten in omloop, of anderhalf per Belg.

Welk betaalmiddel de Belgen gebruiken, hangt sterk af van de situatie. **Cash** is nog steeds het populairste betaalmiddel op café (69%) of bij de bakker (67%). In vrijwel alle andere situaties, zoals in de supermarkt of de kledingwinkel, kroont de **bankkaart** zich tot favoriete betaalmiddel. Bijna de helft van de Belgen (45%) zegt dat ze **betaalmethodes afwisselen** met wat op dat moment het meeste uitkomt. En dat terwijl je met de smartphone het voordeel hebt dat je alles via **hetzelfde mobiele betaalkanaal** kan afrekenen: de rekening splitten op restaurant, in de winkel betalen, een overschrijving uitvoeren naar een vriend, online afrekenen, facturen aflossen, betalen op een vlooiemarkt, enzovoort.

“Ik denk dat het gemak van de klassieke betaalkaart ons wat lui heeft gemaakt,” analyseert **Nicolas van Zeebroeck**, hoogleraar digitale economie en strategie aan ULB-Solvay. “Van zodra de consument volledig overtuigd raakt van het **gebruiksgemak** van betaalapps, zal hij sneller de stap zetten.”



4. OP NAAR EEN CASHLOZE SAMENLEVING?

De dagen van de fysieke portemonnee zijn nog lang niet geteld. Toch zal de Belg **de digitale betaaltrend** uiteindelijk wel in de armen sluiten, zo laat hij uitschijnen in de enquête. Bijna 4 op de 10 ondervraagden (37%) **geloven in een cashloze samenleving**, waarbij in de toekomst niemand nog cash zal betalen. Sterker nog, volgens 3 op de 10 (32%) is cash **binnen tien jaar** al uit onze portefeuille verdwenen. Mensen jonger dan 35 (46%) geloven nog een stuk vaker in een cashloze maatschappij dan 55-plussers (30%).

De Belg staat dus wel open voor innovatie op de betaalmarkt, maar handelt er (nog) niet naar. Terwijl heel wat **handelaars** wel al mee zijn met de nieuwe betaalvormen. Veel kleine zelfstandigen bieden al contactloos en mobiel betalen aan in hun winkel. Deze betalingen gaan sneller en maken de wachtrijen korter. “We streven uiteindelijk naar volledig cashloze betalingen. Dat is veiliger omdat we niet meer naar de bank moeten met de kassa-inhoud”, argumenteert een concertorganisator. “Bovendien maken we geen fouten met wisselgeld meer,” vult een Gentse kruidenier aan. Dat het snel kan gaan, getuigt een uitbater van een Brusselse krantenwinkel: “Enkele maanden geleden betaalde hier bijna niemand met zijn smartphone. Tegenwoordig haalt toch al gauw 10% van de klanten zijn telefoon boven.”

“De handelaar heeft de stap naar nieuwe betaalapps gezet, maar de consument beseft het niet altijd”, zegt fintech-expert **Peter Vander Auwera** van innovatieplatform nexxworks. “Ik zie vooral te weinig bewustmaking. Veel klanten weten niet dat ze bij de bakker of de slager betaalapps kunnen gebruiken. Terwijl het zelfs in de kleinste winkel vaak mogelijk is.”

“De sleutel ligt deels bij de handelaars: zij zijn het best geplaatst om de consument te begeleiden”, meent Thierry Huque van Bancontact Payconiq Company. “Elke nieuwe betaalmethode heeft zijn **eigen procedure**. Als de handelaar die zelf niet goed uitlegt aan de consument, zal het grote publiek moeizamer de switch maken naar die nieuwe technologie.”

5. LIEFST LOKAAL BETALEN

De manier waarop we betalen is sinds 2017 al enigszins veranderd. Op korte tijd zijn er ook heel wat **betaalspelers bijgekomen** op de markt. “De betaalmarkt is vandaag erg gefragmenteerd, maar dat is niet onlogisch. We zitten volop in een innovatiefase”, zegt Nicolas van Zeebroeck van ULB-Solvay.

Op alle bankkaarten in België prijkt zowel een internationaal als een Belgisch betaalsysteem (zoals Bancontact). Voor de Belg is het echter niet altijd duidelijk of hij met een **nationale of internationale betaaloplossing** afrekent. Het is trouwens de handelaar die kiest welk systeem hij aanbiedt. Mocht de consument de keuze hebben, zou **88% bewust kiezen** voor een Belgisch betaalsysteem. Het onderzoek toont aan dat **lokaal consumeren** voor de Belgen vrij belangrijk is: gemiddeld geven ze hier een score van 7,1 op 10 aan. Twee op de drie landgenoten (65%) vindt dat Belgisch geld beheerd moet worden door **binnenlandse bedrijven**, en meer dan de helft (55%) maakt zich zorgen over **buitenlandse inmenging** in ons geldbeheer.

Voor meer info:

Over Bancontact Payconiq Company: bancontactpayconiq.com

Over de Bancontact–kaart: bancontact.com

Over de Payconiq by Bancontact–app: payconiq.be

Over Bancontact Payconiq Company

In 2018 sloegen Bancontact Company en Payconiq Belgium de handen in elkaar en fuseerden tot Bancontact Payconiq Company. Het nieuwe bedrijf is een initiatief van AXA Bank, Belfius, BNP Paribas Fortis, ING en KBC. Het nieuwe product, de betaalapp Payconiq by Bancontact, brengt het beste van twee werelden samen. De app richt zich tot alle Belgen, werkt op iOS- en Android-smartphones en wordt van bij de start ondersteund door 20 banken en ruim 290.000 contactpunten. Mobiel betalen verovert meer en meer terrein in ons land. De Bancontact–kaart blijft de houvast voor de elektronische betalingen, met meer dan 1,4 miljard transacties per jaar in België. De betaalapp en de betaalkaart vullen elkaar perfect aan zodat de gebruiker altijd en overal vlot kan betalen aan de kassa bij een handelaar (contactloos of niet), online of tussen vrienden (zelfs op afstand), en dit voor grote of kleine bedragen. Bancontact Payconiq Company is een team van gedreven professionals die geloven in betrouwbare, innovatieve en gebruiksvriendelijke betaaloplossingen voor vlotte, dagelijkse winkelervaringen, elke dag en op elk moment. Cashloze betaaloplossingen doen evolueren in het kader van een sterke Belgische verankering, – doorslaggevend voor de bloei van onze economie – dit is de grote uitdaging van het bedrijf. De waarden van het bedrijf steunen op vier principes: moedig, eenvoudig, menselijk en betrouwbaar. Moedig als een voortrekker, met zin voor permanente vernieuwing en een uitdagende ontdekkingsmentaliteit. Eenvoudig, omdat helderheid en simpelheid voor het bedrijf, voor handelaars en consumenten sleutel zijn. En natuurlijk menselijk en betrouwbaar, voor klanten zowel als voor partners en stakeholders. Bancontact Payconiq Company wil in de betaalwereld resoluut een baken blijven van vertrouwen.

Contact

Press Office Bancontact Payconiq Company

Catherine Dhooghe

Dialogic

Groenkraaglaan 5

1170 Brussel, België

T +32 2 426 64 66

Catherine@dialogic–agency.com