

“Betaalrevolutie op komst, maar consument heeft laatste woord.”

**Bancontact zit rond de tafel met
handelaars, consumenten en
experts in betalen.**

- Niet cashless, wel less cash
- Smartphone verandert betaalmodel
- Consumenten op een kantelpunt
- Big data vormen grote uitdaging
- Betalen als onderdeel van *shopping experience*

Hoe ziet de toekomst van bestaande en nieuwe betaalvormen eruit? Acht Belgische betaalexperthen*, van consument tot CEO, gaan samen met Bancontact het debat aan.

→ Niet cashless, wel less cash

To cash or not to cash – het is een vraag die steeds meer mensen zich stellen. "We schuiven duidelijk op naar een maatschappij **met minder cash**", constateert marketingprofessor Claude Boffa. "De handelaars zijn vragende partij, en ook veel consumenten willen af van de munten en briefjes."

Toch lijkt een volledig cashloze maatschappij nog niet voor morgen, meent Lieven Cloots van UNIZO.

"De toekomst van betalen is niet cashless, maar wel less cash."

→ Smartphone verandert betaalmodel

"De smartphone zorgt voor een ware betaalrevolutie. Het betaalmodel zoals we dat nu kennen, zal volledig veranderen en minder stappen bevatten", zegt marketingprofessor Claude Boffa. Je hebt immers niet langer een betaalkaart nodig: even QR-code scannen of met je smartphone langs de terminal wuiven, en betaald.

Consument Saskia Videler droomt van **contactloos betalen**: je houdt je smartwatch of een andere *smart device* voor een scanner en klaar. Bij UNIZO juichen de handelaars deze betaalrevoluties alvast toe. "Onze leden hopen dat er een **totaal nieuwe manier van betalen** aankomt, waar de kaart en de terminal niet langer centraal staan", zegt Lieven Cloots.

→ Consumenten op een kantelpunt

Nieuwe vormen van betalen zijn altijd even wennen, weten ze uit ervaring bij Colruyt. "Het vraagt een **aanpassing van de consument**. Pas als hij de voordelen ervan inziet, zal hij zijn gedrag aanpassen", aldus Michel Van Mello van Colruyt. Op dit punt spelen de **handelaars** volgens hem **een belangrijke rol**. Zij moeten mee op zoek naar veilige, efficiënte en innovatieve betaaloplossingen, waar de consument dan uit kiest."

Maar ook de **consumenten zelf staan op een kantelpunt**, zegt consument Saskia Videler. "Voor het eerst moeten niet alleen de retailers of de banken een investering doen, maar ook de consumenten zelf. Ik moet namelijk beslissen: koop ik een smartphone waarmee ik contactloos met NFC (Near Field Communication) kan betalen, of stel ik me tevreden met een QR-functie? Voor het eerst ga ik écht moeten nadenken over het betaalmiddel dat ik wil gebruiken."

→ Big data vormen grote uitdaging

Betekent 'het nieuwe betalen' het **einde van onze persoonlijke vrijheid?** Het is een vraag die consument Fabrice

* DEELNEMERS RONDE TAFEL: Saskia Videler, consument; Fabrice Bertelli, consument; Kiki Lauwers, directeur van Bol.com in België; Michel Van Mello, divisie manager Payments bij Colruyt Group; Lieven Cloots, juridisch adviseur bij UNIZO; Pierre-Alexandre Billiet, CEO van retailplatform Gondola; Claude Boffa, professor Marketing aan Solvay Brussels School; Kris De Ryck, CEO van Bancontact Company; Paul D'Hoore, moderator

Bertelli zich stelt. "In steeds meer supermarkten kan ik zelf mijn artikels inscannen en betalen: zo weten de winkels en betaalverwerkers perfect wat ik koop. Dat roept toch wel vragen op bij mij." Een terechte bezorgdheid, vindt Lieven Cloots van UNIZO. "We hebben gemerkt dat er de laatste jaren **veel nieuwe betaalspelers** **bijkomen**. Zij willen hun geld niet per se verdienen met de betaaltransactie op zich, wel met de klantgegevens die vrijkomen bij zo'n transactie. Wat haal je als consument uit het rek en wat laat je staan? Die **'big data'** zijn goud waard."

→ Betalen als onderdeel van *shopping experience*

Consumenten zijn niet langer op zoek naar producten, maar naar unieke *shopping experiences*. "De manier van betalen moet aansluiten bij die perfecte klantenbeleving", vindt Pierre-Alexandre Billiet van retailplatform Gondola. "Kijk maar naar de winkels waar je **geen kassa's of prijsaanduidingen** meer ziet. In deze winkels primeert het plezier van het shoppen en verloopt de betaling zo discreet en vlot mogelijk. Het maakt een haast onzichtbaar deel uit van de *shopping experience*."

De technologie is alvast voorhanden om het **betalen 'onzichtbaar' te maken**, zegt Kris De Ryck van Bancontact. "Betalen zal ongetwijfeld evolueren naar meer geïntegreerde vormen, zoals vandaag al het geval is bij de in-app betalingen met Bancontact. Hierbij integreren bedrijven de mobiele betaalfunctionaliteit van Bancontact in hun eigen apps. Maar de consument moet natuurlijk meewillen in dat verhaal – daar begint alles mee. En dat heeft zijn tijd nodig." De toekomst van betalingen ligt dus nog open. Voor Michel Van Mello van Colruyt is het vooral essentieel dat **de consument aan het stuur blijft zitten**. "Hij moet het gevoel van controle blijven behouden over de manier waarop hij kan betalen. Zijn **perceptie van veiligheid** is van elementair belang, welke oplossingen ook de toekomst uitmaken."

MOBIEL BETALEN MET BANCONTACT: EEN UPDATE

- De afgelopen 12 maanden zijn er **2 miljoen transacties** met de Bancontact-app uitgevoerd.
- Sinds begin september is de **maximumlimiet** voor mobiele betalingen met de Bancontact-app **verdubbeld**. Waar je vroeger maximum 250 euro per transactie kon betalen bij de handelaar, is dat nu **500 euro per transactie**. De daglimiet voor **betalingen tussen consumenten** (peer-to-peer) blijft op 250 euro.
- Sinds begin september hebben **3 nieuwe banken** de mobiele betaalfunctionaliteit van Bancontact in hun eigen bank-apps geïntegreerd. Hierdoor komt de teller op **7 bank-apps** die werken met de mobiele betaalfunctionaliteit van Bancontact: Belfius, BNP Paribas Fortis, CBC, Fintro, Hello Bank, ING en KBC. De mobiele betaalfunctionaliteit van Bancontact is zo aanwezig in de **top-5 van financiële apps in België**.
- De Bancontact-app wordt ondersteund door **20 banken**. Hierdoor is de app beschikbaar voor **99%** van alle kaarthouders in België.
- Belgen betalen steeds meer **kleine bedragen** met Bancontact. In de eerste helft van dit jaar werden er zo'n **17%** meer transacties tussen 0 en 10 euro opgetekend met de bancontactkaart, vergeleken met dezelfde periode vorig jaar. Voor bedragen tussen de **0-5 euro** gaat het zelfs om een stijging met **21%**.

→ Altijd en overal betalen met Bancontact: veilig, makkelijk en innovatief

Bancontact, het favoriete betaalmiddel van de Belgen, is het enige betaalmiddel in België dat je zowel kan gebruiken in fysieke winkels, op webshops als via mobiele apps. De marktleider in elektronisch betalen past een omni-kanaalstrategie toe die uniek is voor ons land, en blijft ook continu inzetten op technologische innovatie.

Mobiel betalen kent vandaag een razendsnelle groei. De afgelopen 12 maanden verliepen er al meer dan 2 miljoen aankopen (met smartphone of tablet) via de Bancontact-app. Ook over de grenzen zit Bancontact in de lift, want 40% van de online transacties gebeurt nu al op buitenlandse webshops.

Tegelijk blijft de bancontactkaart het speerpunt van elektronisch betalen, met ruim 1,3 miljard transacties per jaar in ons land. De betaal-app en andere innovaties vormen daar de perfecte aanvulling op. Zodat je altijd en overal kan betalen met Bancontact, op een makkelijke en betrouwbare manier. Aan de kassa, online of met de smartphone, voor kleine of grote bedragen.

Communication & Press Officer

Lotta de Meulenaere

Mail: lotta.de.meulenaere@bancontact.com

Tel: +32 2 709 54 53

