Het Grote Bancontact Betaalonderzoek 2017

Acht op de tien jonge Belgen laten cash al links liggen

De manier waarop we betalen, staat op een kantelpunt. Bijna 8 op de 10 jongere Belgen hebben nog amper cash geld op zak. Op drie jaar tijd is de Belg veel vaker mobiel gaan betalen: zowat de helft van de mensen met een smartphone (45%) vindt het een erg praktische betaalmethode. Dat blijkt uit het Grote Bancontact Betaalonderzoek 2017.

Cash verliest aan populariteit, vooral bij jonge consumenten. Liefst 77% van de 18- tot 34-jarigen in ons land geeft aan dat ze vaak **weinig of geen cash** op zak hebben. De helft van alle Belgen (54%) legt vandaag **minder baar geld** op de toonbank dan drie jaar geleden. Bijna 3 op de 10 (29%) denkt zelfs dat er over tien jaar **geen cash mee**r zal bestaan.

Het zijn enkele opmerkelijke resultaten uit het eerste Grote Bancontact Betaalonderzoek.
De online enquête werd in september uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX bij 1.000 Belgen, representatief op geslacht, taal, leeftijd en diploma. Bancontact zal dit onderzoek elk jaar herhalen om zo **de evolutie van het Belgische betalen** in kaart te brengen.

NIEUWE BETAALVORMEN

Jazeker, op het vlak van betalen is de Belg nog een gewoontedier. Eén op de twee Belgen (50%) betaalt haast altijd op dezelfde manier. **De Bancontact-kaart met pincode** blijft met een straatlengte voorsprong het populairste betaalmiddel bij onze landgenoten (64%). Met een véél kleiner percentage volgt cash (13%).

Maar **'nieuwe' betaalvormen**, zoals mobiel of contactloos betalen, zijn wel in opmars. Op amper drie jaar tijd is de Belg vaker mobiel gaan betalen, voornamelijk **ten koste van cash**. Ruim de helft (54%) betaalt nu minder met briefjes of munten dan drie jaar geleden, terwijl 76% juist vaker een mobiele app (met pincode) aanklikt om te betalen. **In de toekomst** verwacht de Belg dat deze trend zich verder zal doorzetten: de helft (53%) van de ondervraagden meent **vaker mobiel** te zullen betalen (met pincode). 50% van de respondenten denkt dat ze minder vaak met cash zullen betalen en slechts 4% voorspelt dat ze vaker met cash zullen betalen dan vandaag.

"Deze cijfers zijn niet meer dan logisch: we hebben onze smartphone altijd op zak en kunnen zo een hele rist betaalkaarten thuis laten", zegt **Nicolas van Zeebroeck**, professor Innovation & Digital Business aan de Brusselse Solvay School. Bijna de helft van de Belgen met een smartphone (45%) meent dat mobiel betalen **super praktisch** is. **Hoe jonger** de Belg, hoe vaker die dat zegt (58% onder 18-34 jarigen). De nieuwe generaties zullen het betalen van binnenuit veranderen, voorspelt technologie-expert **Peter Hinssen**. "Banken krijgen nu stilaan een **nieuwe lichting klanten** over de vloer die heel vertrouwd zijn met de app-economie. Hier ligt volgens mij een heel mooie kans om een nieuw gedragspatroon aan te kweken."

Bancontact

STAAT VEILIGHEID GELIJK AAN PINCODE?

Als er één factor de grote doorbraak van mobiel en contactloos betalen nog in de weg staat, is het de ***perceptie* over veiligheid**. In de hoofden van de Belgen is veiligheid nog altijd synoniem met de **pincode**, een stap die bij mobiel en contactloos betalen niet altijd nodig is. Ruim 8 op de 10 Belgen (81%) vinden dat je **verplicht altijd een pincode** zou moeten ingeven als je niet cash betaalt. Tegelijk gebruikt zowat de helft van de Belgen (47%) al jaren **dezelfde pincode** voor al hun betaalkaarten…

"Bij betalingen met kaart en pincode voer je nog **zelf een controlehandeling** uit. Je hebt het gevoel dat je alles in de hand hebt. Bij de nieuwste betaaltechnologieën zijn de veiligheidsmechanismen niet langer zichtbaar en zitten ze in **het systeem zelf** ingebouwd. De verantwoordelijkheid verschuift volledig naar de banken en/of de kaartoperatoren. Dat vergt een **psychologische aanpassing** van de gebruikers, zeker als die al wat ouder zijn", legt professor Van Zeebroeck uit.

Maar ook hier treedt er stilaan een verschuiving op. Nu al denken 3 op de 10 Belgen (31%) dat mobiel of contactloos betalen **even veilig** is als de 'klassieke' betaalmethodes. Zij die er zelf al mee in aanraking kwamen, zijn veel vaker positief. Bij mensen die een **betaalapp** gebruiken gaat het om 46%, bij mensen die al **contactloos** betaalden zelfs om 55%. Hun aanvoelen is dan ook terecht, benadrukken de technologische experts. "Nieuwe betaaltechnologieën bieden **zoveel extra beveiligingsopties**, dat het veiligheidsaspect niet langer een punt is", zegt tech-ondernemer Peter Hinssen. Ook Nicolas van Zeebroeck stelt dat de beveiliging van mobiele of contactloze transacties van hoog niveau is. "Het huidige wantrouwen is vooral een kwestie van **perceptie en tijd**."

Daarnaast zou ook het **hoge gebruiksgemak** de Belg kunnen overtuigen. Heel wat mensen willen liever verlost zijn van 'kaart, bakje en code' om online iets af te rekenen, zo blijkt. Bijna 4 op de 10 Belgen (39%) betalen online het liefst van al **zonder een kaartlezer**. Jongeren geven dat vaker aan (50%), net als hoger opgeleiden (47%).

HOE LOKALE SPELERS INNOVATIE IN DE HAND WERKEN

In Europa vormen gevestigde waarden zoals Dankort in Denemarken, Bancontact in België en Multibanco in Portugal de voorhoede in mobiele innovaties. Ze ontpoppen zich tot drijvende kracht achter de digitale handel, genietend van de emotionele band die zowel de consument als de handelaar met zijn vertrouwde merken onderhoudt. Tot op vandaag wisten ze mobiele aanvallers en de wereldwijde technologie voor te blijven door op hun thuismarkten nieuwe kansen aan te grijpen. En ze hebben al bewezen op een succesvolle manier innovatieve betaalwijzen van lokale banken mogelijk te maken.[1]

"Ons beslissingscentrum ligt hier en we werken met een dynamisch team van medewerkers: zo kunnen aanpassingen aan onze producten snel en efficiënt gebeuren. En krijgt de Belgische consument altijd de optimale betaalervaring voor de ideale winkelervaring", aldus Bancontact-CEO Kim Van Esbroeck.

Hoewel nog maar 1% van alle Bancontact-betalingen in ons land mobiel gebeurt, is **de groei van mobiel betalen** niet min. Over heel 2016 registreerde Bancontact 3,5 miljoen transacties via zijn gratis app, dit jaar waren dat er al **1 miljoen per maand**. "Twintig banken werken mee aan onze mobiele toepassing. Zo kan **99% van alle Belgen** mobiel met zijn vertrouwde betaalmethode betalen", legt Van Esbroeck uit. "Dat grote bereik is ook een troef voor de vele **jonge start-ups** die Bancontact in hun eigen betaaltoepassing integreren."

[1] McKinsey on Payments, McKinsey&Company, Volume 10, Issue 26, October 2017

Contact:

Lotta de Meulenaere
Marketing & PR Manager Bancontact Company
Mail: lotta.de.meulenaere@bancontact.com
Tel: +32 2 709 54 53

Voor persfoto's:
https://www.bancontact.com/nl/beeldenbank

Bancontact