

HET GROTE BANCONTACT PAYCONIQ COMPANY BETAALONDERZOEK 2020

# Contactloos leven én betalen is het nieuwe codewoord

Vertrouwen in contactloze betalingen groeit spectaculair

2020 is het jaar waarin we onze manier van leven moesten omgooien, en dat is ook te merken aan ons betaalgedrag. Opvallend meer Belgen staan sinds de coronacrisis open voor vernieuwende betaalmethodes, zoals contactloos met de kaart en mobiele apps. Dat blijkt uit het Grote Betaalonderzoek 2020 van Bancontact Payconiq Company.

De Belg is al sinds jaar en dag verknocht aan zijn vertrouwde **bankkaart met pincode**: 87% noemt dat nog steeds het meest veilige betaalmiddel. Maar het voortrazende coronavirus heeft wel een grote impact op ons betaalgedrag. **Contactloos leven én betalen is het nieuwe codewoord** en dat laat zich sterk voelen in de cijfers. Anno 2020 heeft 72% van de Belgen **al eens contactloos betaald met de bankkaart of de smartphone**, zo blijkt uit het jaarlijkse Grote Betaalonderzoek van Bancontact Payconiq Company. Dit is een stijging met maar liefst 123% ten opzichte van vorig jaar (32%), een ruime verdubbeling dus. Contactloos betalen is – in volle coronatijden – de **meest hygiënische manier** om aankopen af te rekenen. Je tikt je bankkaart even tegen de betaalterminal, zonder een pincode in te geven. Of je scant de QR-code aan de kassa met je mobiele app. Zo hoeft het toetsenbord van de terminal niet aan te raken.

## CONTACTLOOS BOOMT

2020 is een jaar van keuzes maken – ook in onze manier van betalen. Betaalmethodes die tot voor kort door *early adopters* werden omarmd, trekken nu het grote publiek aan. Vandaag geeft al 43% van de Belgen aan **minstens wekelijks** contactloos met hun bankkaart te betalen **zonder pincode**. In 2017 was dit nog maar een schamele 3%. “Deze groei hadden we drie jaar geleden, of zelfs vorig jaar, niet kunnen voorspellen”, zegt **Nathalie Vandepuete**, CEO van Bancontact Payconiq Company. “Het vraagt tijd om van nieuwe betaalmethodes een gewoonte te maken, maar de coronacrisis heeft hier duidelijk vaart achter gezet.” 4 op de 10 Belgen (43%) zeggen inderdaad dat ze pas echt contactloos zijn beginnen te betalen sinds de **start van de gezondheids crisis** in maart.

## VERTROUWEN GROEIT

Het **vertrouwen** in deze relatief nieuwe betaalmethode groeit tegelijk spectaculair, zo leert de bevraging van Bancontact Payconiq Company bij 1.000 Belgen. 6 op de 10 landgenoten (59%) zeggen **contactloos betalen zonder pincode** te vertrouwen, terwijl dat vorig jaar nog maar 37% was. Ruim de helft (52%) vindt mobiel of contactloos betalen vandaag **even veilig** als de traditionele betaalmogelijkheden. In 2019 was dit nog maar 40%. De contactloze bankkaart



**Bancontact  
Payconiq  
Company**

zonder pincode is nu al de op één na populairste manier om te betalen in de **supermarkt** (15%, na de bankkaart met pincode) of bij de **bakker** (22%, na cash).

## MEER APPS ...

Betalen we morgen dan **allemaal contactloos en mobiel**? Het ziet er wel naar uit, nu covid-19 ons betaalgedrag heeft omgegooid. De Belg staat meer dan ooit open voor vernieuwende betaalmethodes, zo toont het Grote Betaalonderzoek aan. Een kwart van de bevrageden (24%) zegt graag **nieuwe betaalmethodes** uit te proberen, ten opzichte van 21% in 2019. Het gebruik van **betaalapps** zit niet toevallig sterk in de lift: 68% van de Belgen heeft zo'n app op zijn of haar smartphone. Dat is een stijging met 6% ten opzichte van 2019, vooral dankzij de groei van de **Payconiq by Bancontact-app** het voorbije jaar. De Belg doet gemiddeld **4,6 betalingen per maand** via een betaalapp of bankapp, waar dat cijfer vorig jaar nog op 3,9 lag. Nu veel mensen het gemak van mobiel en contactloos betalen hebben ervaren, lijken ze niet snel meer terug te willen. Meer dan 6 op de 10 (62%) is van plan om na de crisis **gewoon verder contactloos** te blijven betalen. Met de **smartphone** heb je al evenmin een pincode nodig om te betalen. Gebruikers van de Payconiq by Bancontact-app kunnen nu ook hun **vingerafdruk of gezichtsherkenning** activeren om een betaling te bevestigen.

## ... MINDER CASH

Parallel aan deze cijfers verliest cash aan kracht. Een treffend voorbeeld is de manier waarop we **vrienden terugbetalen op restaurant**. Voor het eerst eindigt de betaalapp dit jaar op de eerste plaats (34%), voor cash geld (26%). Een jaar geleden was dit nog omgekeerd! Toch is het niet zo dat cash 'crasht', want 57% van de Belgen betaalt nog **minstens wekelijks met cash**. Maar het gebruik ervan is wel opvallend verminderd, wetende dat het vorig jaar nog om 74% ging. Op een jaar tijd is het gebruik van cash dus **met liefst 23% gedaald**. Ook hier kunnen we in de richting van de coronacrisis kijken, omdat briefjes en munten fysiek van hand tot hand gaan. Voor bijna de helft van de Belgen (46%) bestaat cash gewoon niet meer **binnen tien jaar**. In 2019 was nog maar 32% hiervan overtuigd. Al 50% zegt dat **de toekomst** ligt bij contactloos betalen.

## SOLIDARITEIT STIJGT

Net als iedereen moeten ook de **lokale handelaars** zich aanpassen aan de nieuwe (betaal)realiteit. Intussen wil al 41% van de Belgen **mobiel en contactloos** kunnen betalen bij zijn lokale winkelier. Maar ook de solidariteit groeit, want 62% zegt dat de coronacrisis hem of haar ertoe heeft aangezet om wat vaker bij de plaatselijke handel langs te gaan. Tegenwoordig vinden bijna 9 op de 10 mensen (86%) het belangrijk om de **lokale economie** te steunen (2019: 84%). Ook voor het **goede doel** zou ons nieuwe betaalgedrag voordelig kunnen uitpakken. Ruim 4 op de 10 Belgen (43%) zeggen dat ze vaker een goed doel zouden steunen als ze **op een snellere manier** kleine bedragen konden geven. Misschien kan een **korte klik** op de smartphone wel helpen? 40% zou het handig vinden om via één klik **een kleine donatie** te doen. Sinds vorig jaar kan je met de Payconiq by Bancontact-app al **laagdrempelig** een goed doel steunen, waaronder Clinicowns, Think Pink of Voedselbanken. Je hoeft alleen maar de QR-code op bijvoorbeeld een flyer van een goed doel te scannen. Vele **microdonaties** (donaties van een klein bedrag) maken samen het verschil!

### Enkele opvallende resultaten:

**55%** van de Belgen zou nog vaker contactloos willen betalen met de bankkaart of de smartphone.

**72%** van de Belgen heeft dit jaar al eens **contactloos betaald**. Dat is een stijging met 123% ten opzichte van 2019 (32%).

**59%** van de Belgen zegt contactloos betalen zonder pincode te **vertrouwen**. Dat percentage lag vorig jaar nog op 37%.

**43%** van de Belgen is pas echt contactloos beginnen te betalen sinds de **start van de coronacrisis** in maart.

**43%** van de Belgen betaalt **minstens wekelijks** contactloos met de bankkaart zonder pincode. In 2017 was dit nog maar 3%.

**41%** van de Belgen wil **mobiel en contactloos** kunnen betalen bij zijn **lokale winkelier**.

### Belangrijke opmerking voor de pers

Sinds de fusie in 2018 is de naam van het bedrijf Bancontact Payconiq Company en de betaal-app heet Payconiq by Bancontact.

### Voor meer info

Over Bancontact Payconiq Company: [bancontactpayconiq.com](https://bancontactpayconiq.com)

Over de Bancontact-kaart: [bancontact.com](https://bancontact.com)

Over de Payconiq by Bancontact-app: [payconiq.be](https://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 bedrijf is een initiatief van AXA Bank, Belfius, BNP Paribas Fortis, ING en KBC. De betaalapp Payconiq by Bancontact, brengt het beste van twee werelden samen. U kan er mobiel mee betalen, in alle veiligheid, zowel in winkels en in webshops als tussen particulieren, en zelfs om facturen of rekeningen te betalen. De app richt zich tot alle Belgen – ze werkt immers op iOS- en Android-smartphones – en is toegankelijk voor de klanten van 20 banken. De app kan overal gebruikt worden waar u voorheen kon betalen met de Bancontact- of Payconiq-app. De Bancontact-kaart blijft de referentie voor elektronische betalingen, met meer dan 1,43 miljard transacties in 2019 in België. De betaalapp en de betaalkaart vullen elkaar perfect aan zodat de gebruiker altijd en overal vlot kan betalen.

Als lokale speler, biedt Bancontact Payconiq Company betaaloplossingen aan, veilig en op maat van elke handelaar, of het nu Payconiq of Bancontact is. De grootste uitdaging van het bedrijf is cashloze betaaloplossingen permanent te doen evolueren, ze zo “onzichtbaar” mogelijk maken. En dit in het kader van een sterke Belgische verankering, wat doorslaggevend is voor de bloei van onze eigen economie.

### Contact

Press Office Bancontact Payconiq Company

Catherine Dhooghe,

Dialogic

T: +32 2 426 64 66

[catherine@dialogic-agency.com](mailto:catherine@dialogic-agency.com)

<sup>1</sup> De online enquête werd in september uitgevoerd bij 1.000 Belgen door onderzoeksbureau iVOX.

<sup>2</sup> De Belgische banken trokken in april de limieten voor contactloze betalingen zonder pincode op van 25 naar 50 euro.