

**89% des Belges préfèrent payer par voie électronique, bien que la majorité des paiements soient encore effectués en espèces.**

*Febelfin, l'ensemble du secteur et les fédérations du commerce, lancent le premier Digital Payment Day.*

**Bruxelles, 23 avril 2019 – Alors que 63 % des paiements sont encore effectués en espèces dans notre pays, pas moins de 89 % des Belges leur préfèrent une solution de paiement digitale. C'est ce qui ressort d'une enquête réalisée par iVOX pour Febelfin, la Fédération belge du secteur financier. Pour plus de la moitié des Belges, l'impossibilité récurrente de payer par carte ou avec un smartphone est la raison principale des paiements en liquide. Une situation qui a tendance à en contrarier plus d'un. 11,4 % des Belges ont, par exemple, déjà quitté un commerce ou un magasin qui n'acceptait pas les paiements digitaux. Toutefois, les consommateurs restent peu familiers et méfiants à l'égard des nouvelles solutions de paiement, telles que le paiement sans contact et le paiement par smartphone.**

**Afin d'encourager les paiements numériques, et à l'approche du Digital Payment Day (le samedi 11 mai prochain), Febelfin lance aujourd'hui la campagne "Le paiement digital, quoi de plus normal ?", en collaboration avec Bancontact Payconiq Company, Mastercard, Maestro, VISA, Unizo, UCM, Comeos, Worldline, SNI, SDI, CCV et Europabank. Avec le Digital Payment Day, Febelfin invite les commerçants et les consommateurs belges à opter massivement pour les paiements numériques d'ici au 11 mai prochain. Ce jour-là, le CEO de Febelfin, Karel Van Eetvelt, ira à la rencontre des commerçants belges, pour récompenser personnellement ceux qui rendent les paiements digitaux possibles.**

### **Les jeunes Belges plus adeptes des applications de paiement**

Bien que la majorité des paiements dans notre pays se font en cash, de plus en plus de Belges préfèrent payer par voie électronique. L'étude iVOX montre que pas moins de 89 % des Belges préfèrent une solution de paiement digitale au paiement en espèces. Près de la moitié des Belges préfèrent payer par carte de débit. Par ailleurs, environ 19 % préfèrent les paiements par applications (bankapp, Payconiq by Bancontact, Google ou Apple Pay) et 9,4 % préfèrent utiliser leur carte de crédit. Les applications de paiement sont encore plus populaires parmi les Belges âgés de moins de 34 ans. Dans cette tranche de la population, ce sont 29 % des Belges qui préfèrent les paiements par application. Dans notre pays, les paiements mobiles sont en hausse. En effet, Bancontact Payconiq Company a enregistré pas moins de 34 millions de paiements mobiles l'an dernier, soit deux fois plus qu'en 2017.

Graphique : Solutions de paiement préférées des Belges

(n)	100,0 %	-de 34 ans
Carte de débit (carte bancaire classique)	47,6 %	50,0 %
Virement bancaire via mon PC	13,4 %	4,6 %
Mon application bancaire sur smartphone	13,2 %	19,5 % C
Cash	10,3 %	9,3 %
Carte de crédit	9,4 %	7,1 %
Payconiq by bancontact ( ou autres applications Bancontact)	4,7 %	7,8 % C

Google ou Apple Pay	0,7 %
Virement papier	0,7 %

	1,7 %
	0,0 %

Source: iVOX, 2019

Karel Van Eetvelt, CEO de Febelfin, commente : « *Ces chiffres sont révélateurs. Aujourd'hui, les consommateurs s'attendent clairement à pouvoir payer avec une carte ou un smartphone n'importe où et dans n'importe quelle situation. Et pourtant, ce n'est pas encore une évidence. J'ai moi-même fait le test, en n'utilisant pas d'argent liquide pendant une semaine, non sans difficultés. Notre mission en tant que fédération bancaire est de rendre les paiements aussi sûrs et faciles que possible pour le consommateur et d'orienter au mieux les commerçants vers les solutions de paiement digitales qui leur conviennent et leur correspondent le mieux* ».

### **Notre pays est à la traîne, en comparaison à nos voisins du Nord.**

En Belgique, 63 % des paiements sont encore effectués en espèces. C'est ce qui ressortait déjà d'une étude menée par la Banque centrale européenne (chiffres de 2016). Cela signifie que la Belgique obtient de moins bons résultats que ses voisins. Aux Pays-Bas, par exemple, la majorité des paiements sont effectués par voie numérique. En effet, 45 % de toutes les transactions effectuées dans les magasins néerlandais sont digitales. Le Danemark est quant à lui un exemple absolu en matière de paiements numériques. Là-bas, à peine 23 % des paiements sont encore effectués en espèces.

*Si nécessaire, infographie avec des chiffres par pays.*

#### **Proportion de transactions en espèces dans les commerces:**

Belgique: 63 %

Pays-Bas: 45 %

Danemark: 23 %

(Source: BCE, 2016)

Alors pourquoi le Belge paie-t-il encore si souvent en cash ? Environ un Belge sur cinq (19,4 %) paie encore en liquide par pure habitude. Il y a donc encore une certaine réticence, voire une certaine gêne pour le consommateur, à payer de petits montants de manière digitale. Ce qui est injustifié. Il est donc nécessaire d'encourager un changement de comportement.

Mais pour plus de la moitié des Belges (50,1 %), l'impossibilité récurrente de payer par carte ou avec un smartphone est la principale raison des paiements en liquide. La majorité des Belges préfère clairement payer par voie digitale. En effet, près de la moitié des Belges (48,4 %) qui payent en cash auraient préféré payer par carte s'ils en avaient eu la possibilité.

#### **Cadre**

Top 5 - les principaux avantages du paiement par carte ou smartphone:

1. C'est facile et pratique (57 %)
2. Cela me permet de ne pas transporter de cash (54,8 %)
3. Cela m'évite de devoir me rendre au distributeur d'argent (45,5 %)
4. C'est rapide (44,2 %)
5. C'est simple (44,2 %)

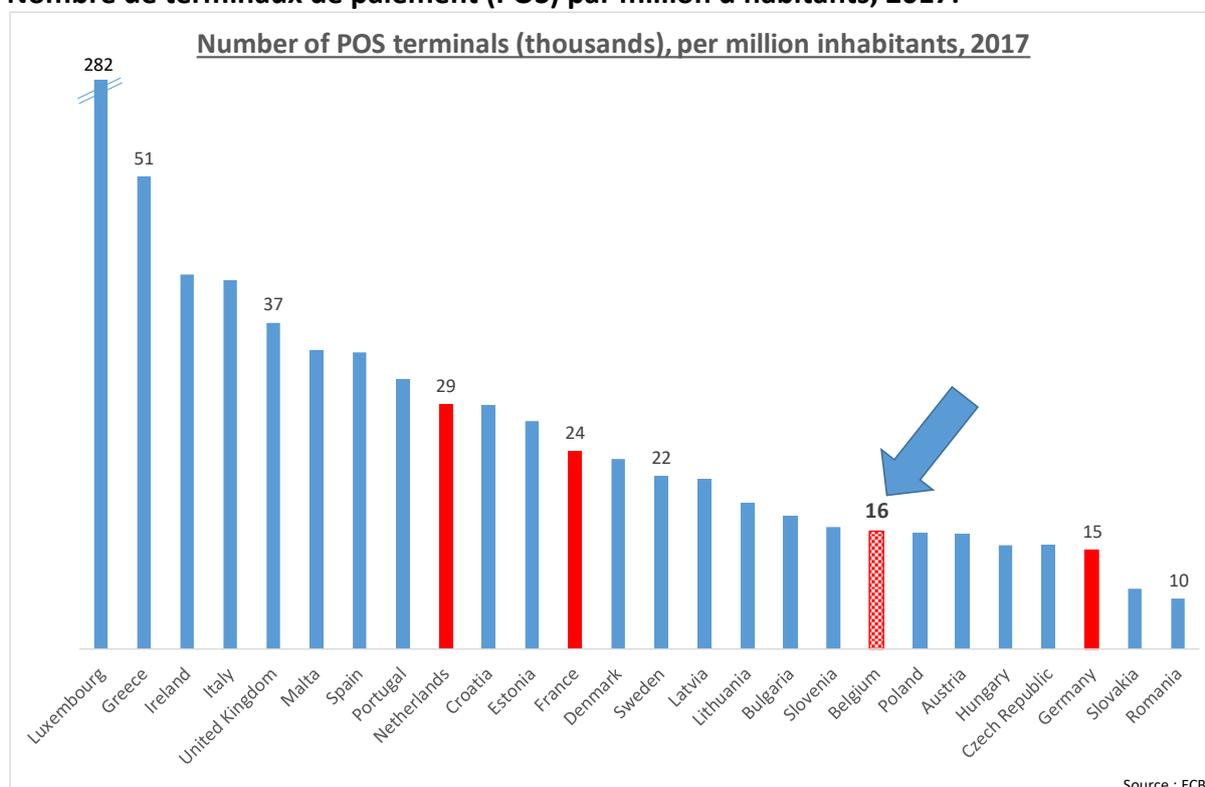
(Source: iVOX, 2019)

Une partie de l'explication réside donc dans le fait que les commerçants n'offrent pas tous la possibilité de payer numériquement. Et cela ne satisfait pas tout le monde. En effet, 11,4 % des Belges ont déjà quitté un magasin où il n'était pas possible de payer par carte. Chez les jeunes, ce nombre est encore plus élevé. Plus de 20 % des Belges de moins de 34 ans ont déjà quitté un commerce pour cette raison. Selon Febelfin, cela montre que les commerçants qui n'offrent pas d'options de paiement numérique dissuadent les clients de se rendre chez eux, et risquent donc de subir des pertes.

Les chiffres de la Banque centrale européenne confirment également que les commerçants belges ont encore du retard à rattraper. Selon la BCE, la Belgique compte 16.000 terminaux de paiement par million d'habitants. Cela signifie que notre pays se trouve en queue de peloton européen. À titre de comparaison, le Danemark compte 23 000 terminaux de paiement par million d'habitants et les Pays-Bas se classent, quant à eux, en tête de peloton avec 29 000 terminaux de paiement par million d'habitants.

#### Graphique/cadre:

#### Nombre de terminaux de paiement (POS) par million d'habitants, 2017:



(Source: BCE, 2016)

#### Les Belges n'ont toujours pas confiance dans les nouvelles technologies de paiement

En Belgique, seulement 4 % des paiements par carte se font actuellement sans contact. Le paiement sans contact a commencé à prendre de l'ampleur, mais par rapport à d'autres pays européens, la Belgique est à la traîne. Aux Pays-Bas, plus de la moitié des transactions se font

sans contact. Dans les pays d'Europe de l'Est comme la Hongrie (82 %) et la République tchèque (93 %), les paiements sans contact sont déjà pleinement établis.

La nouvelle étude d'iVOX montre que plus de la moitié des Belges (53,2 %) considèrent le paiement sans contact, pour les montants inférieurs à 25 euros, comme peu sûr. La grande majorité d'entre eux n'ont aucune confiance dans le système de sécurité qui se cache derrière ce type de paiements et attribuent ce manque de confiance à un manque d'information. Même lorsqu'il s'agit de payer avec un smartphone, 44,8 % pensent que ce type de transactions est insécurisé. Ici aussi, 63,5 % des Belges se disent sous-informés.

Cependant, les paiements sans contact (par carte ou smartphone) sont aussi fiables que les paiements traditionnels par carte et utilisent le même réseau sécurisé. De plus, un code PIN est requis pour les paiements supérieurs à 25 euros. Même dans les pays où le paiement sans contact est devenu la norme, nous ne notons pas de problèmes spécifiques en termes de sécurité ou de fraude à grande échelle.

Karel Van Eetvelt, CEO de Febelfin, réagit : « Il est clair qu'il reste encore beaucoup de travail à faire pour modifier la perception et le comportement des consommateurs belges. Bien que nous trouvions parfois embarrassant d'utiliser notre carte pour régler de petits montants, dans d'autres pays la tendance s'inverse : les habitants sont gênés de payer en liquide. Parce que l'argent liquide a aussi un prix de revient, ce à quoi de nombreux Belges ne pensent pas assez. Nous constatons un réel manque d'information sur le sujet et c'est précisément ce que nous voulons changer chez Febelfin. En fournissant les informations nécessaires, nous voulons guider et orienter le consommateur dans une société de plus en plus digitalisée. Cela ne s'applique pas uniquement au secteur financier, mais également à tous les aspects de notre vie. De cette façon, nous désirons embarquer le plus de personnes possible vers l'ère du numérique. »

### **Febelfin présente... le Digital Payment Day**

Dans le cadre de sa mission d'accroître les connaissances financières des Belges, Febelfin lance le tout premier « jour du paiement numérique », le Digital Payment Day. D'ici le samedi 11 mai, Febelfin souhaite, en collaboration avec ses partenaires du secteur des paiements et les fédérations du commerce, convaincre le plus de commerçants possible d'installer un dispositif de paiement digital et encourager les consommateurs à payer leurs achats avec une carte ou un smartphone.

C'est pourquoi Febelfin lance aujourd'hui la campagne 'Le paiement digital, quoi de plus normal ?' dans laquelle l'argent liquide fait campagne contre lui-même. Grâce à la technologie de réalité augmentée, vous pourrez scanner des billets de 20 ou 50 euros avec votre smartphone. Une vidéo se lancera ensuite sur votre smartphone, dans laquelle vous verrez votre billet prendre vie. Febelfin donne ainsi vie à l'argent liquide. La campagne sera également diffusée en radio.

En outre, Febelfin lance le site [www.digitalpaymentday.be](http://www.digitalpaymentday.be) à l'intention des commerçants et des consommateurs. Ce site Web aidera les commerçants à choisir le mode de paiement digital le mieux adapté à leur activité. Les consommateurs peuvent également y trouver des

informations sur les différentes solutions de paiement numérique, ainsi que des exemples inspirants de ce qui se fait à l'étranger. Ils auront également la possibilité de télécharger une carte qu'ils peuvent déposer dans un magasin qu'ils apprécient et où il n'est pas encore possible de payer numériquement. Febelfin veut ainsi donner un coup de pouce ludique aux commerçants, pour les encourager à adopter de nouveaux modes de paiement.

### **L'ensemble du secteur est impliqué**

Le Digital Payment Day est une initiative de Febelfin, en collaboration avec des partenaires du secteur des paiements et des fédérations du commerce: Bancontact Payconiq Company, Mastercard, Maestro, VISA, Unizo, UCM, Comeos, Worldline, SNI, SDI, CCV et Europabank.

#### **Nathalie Vandepuete, CEO de Bancontact Payconiq Company:**

« Bancontact Payconiq Company est très heureux de proposer des solutions garantissant des paiements numériques sûrs et faciles, tant pour les clients que pour les commerçants. Les acheteurs peuvent aujourd'hui payer de façon numérique à l'aide de la nouvelle application Payconiq by Bancontact, partout où le logo Bancontact ou Payconiq est affiché, tant dans les magasins et qu'en ligne. Mais le paiement numérique couvre aussi le paiement à l'aide de la carte de paiement bien connue Bancontact, avec ou sans contact. Les commerçants et les entreprises peuvent offrir à leurs clients Payconiq et/ou Bancontact comme mode de paiement. Payconiq est un mode de paiement électronique très abordable, dans la mesure où les commerçants ne paient pas de frais fixes, ne doivent pas faire d'investissements supplémentaires et n'ont pas de coûts d'abonnement. Bancontact représente plus de 1,37 milliard de transactions par an en Belgique. Nous sommes très fiers de fournir les méthodes de paiement numérique préférées des Belges, en magasin et en ligne. »

**Henri Dewaerheijd, Country Manager BeLux Mastercard:** « Nos études montrent que le paiement électronique est de plus en plus plébiscité par les consommateurs. Dès lors, pour le commerçant, proposer l'unique alternative du paiement par cash ne s'inscrit plus dans une stratégie d'expérience client en 2019. Le commerçant a en effet tout à gagner à promouvoir le paiement électronique : une plus grande fluidité aux caisses, un meilleur contrôle de ses liquidités, une plus grande sécurité ainsi qu'une comptabilité simplifiée. »

#### **Jean-Marie de Crayencour, Country Manager Belgique et Luxembourg, Visa :**

« Nous sommes très heureux de participer à cette campagne aux côtés des différents acteurs de l'écosystème belge. En effet que ce soit pour les commerçants ou les consommateurs, les paiements digitaux sont synonymes de commodité, de sécurité et de simplicité pour faire des achats. C'est pour cela que Visa investit dans les technologies de paiement les plus innovantes et crée des partenariats : pour offrir aux utilisateurs et aux marchands des moyens de paiement sûrs et sécurisés. »

#### **Danny Van Assche, Administrateur délégué d'Unizo:**

« Les consommateurs demandent de plus en plus de payer numériquement et, en tant qu'entrepreneur, vous devez y répondre. Les paiements numériques ont connu de nombreuses évolutions au cours des dernières années, ce qui s'est traduit par de nouvelles méthodes de paiement plus faciles et moins coûteuses. Il est donc grand temps de jouer pleinement la carte du paiement numérique. »

**Arnaud Deplae, Secrétaire général d'UCM:**

« Le digital payment day n'est pas seulement une campagne temporaire mais se veut être un changement d'habitudes à plus long terme. Pratique, simple, sécurisé et sécurisant, le paiement digital doit être encouragé dans une optique win win pour les commerçants et ce avec des frais réduits. »

**Hans Cardyn, Directeur Communication, Comeos:**

« En tant que fédération du Commerce et des services, Comeos dispose d'un levier important lorsqu'il s'agit d'introduire et d'accepter des moyens de paiement.

En soutenant le Digital Payment Day les commerçants encouragent les paiement digitaux afin de parvenir, en collaboration avec toutes les parties prenantes, à des solutions de paiement sûres, simples et intuitives. »

**Vincent Roland, CEO Worldline Belgique:**

« Nous évoluons vers une société dans laquelle les consommateurs s'attendent à pouvoir payer à tout moment et en tout lieu au moyen de leur carte bancaire ou de leur smartphone. L'objectif de Worldline est de soutenir les commerçants pour qu'ils soient en mesure de répondre à la demande de leurs clients. »

**Christine Mattheeuws, présidente du SNI:**

« La raison pour laquelle les commerçants ne sont généralement pas encore passés au digital, est qu'ils se posent encore trop de questions concernant les modes de paiement existants et les coûts exposés. Le SNI soutient activement cette initiative ambitieuse parce que celle-ci informe les entrepreneurs au sujet des paiements digitaux. Les petits indépendants demandent depuis longtemps que l'on fasse preuve de transparence et, grâce à cette initiative, nous faisons un pas dans la bonne direction. »

**Daniel Cauwel, Président du SDI :**

« Le SDI encourage le paiement digital qui fait partie intégrante du commerce et des nouveaux modes de consommation. Il garantit un paiement rapide et sécurisé et un contrôle permanent de sa trésorerie. Cette journée d'information a pour mérite de clarifier et de rassurer les commerçants hésitants, afin qu'ils prennent aussi le chemin du paiement digital. »

**Tom Verlinde, Product Manager, Europabank:**

« Europabank est une banque 100% belge qui, en plus des activités bancaires classiques, est active depuis plus de 25 ans dans le traitement des transactions par cartes bancaires et cartes de crédit, tant dans les magasins physiques que dans l'E-commerce. En tant que partenaire du Digital Payment Day, Europabank met en évidence l'importance de payer de manière facile, rapide et sécurisée ainsi que de soutenir les commerçants avec la bonne solution de paiement digital. »

## **À propos de l'enquête**

Étude en ligne réalisée par le bureau d'études iVOX pour Febelfin entre le 8 avril 2019 et le 12 avril 2019 auprès de 1000 belges représentatifs en matière de langue, sexe, âge et diplôme. Le taux d'erreur maximum pour 1000 Belges est de 3,02 %.

## **Plus d'informations?**

Contactez le service presse de Febelfin au 02 507 68 31 ou via [press@febelfin.be](mailto:press@febelfin.be).