

89% van de Belgen geeft de voorkeur aan digitaal betalen, hoewel de meerderheid van de betalingen nog cash gebeuren

Febelfin lanceert samen met de volledige sector en de handelsfederaties de eerste Digital Payment Day

Brussel, 23 april 2019 - Terwijl 63% van alle betalingen in ons land nog met cash gebeuren, verkiest maar liefst 89% van de Belgen een digitaal betaalmiddel boven cash. Dat blijkt uit een bevraging van iVOX in opdracht van Febelfin, de Belgische Federatie van de Financiële Sector. De helft van de Belgen geeft aan nog met cash te betalen omdat er geen optie wordt aangeboden om met de kaart of de smartphone te betalen. Tot grote ergernis van vele Belgen. Zo is zelfs al 11,4% van de Belgen eens weggegaan in een handelszaak, omdat er geen mogelijkheid bestond om digitaal te betalen. Toch heerst er bij consumenten ook nog heel wat wantrouwen en onwetendheid over nieuwe betaalmiddelen zoals contactloos betalen en betalen met de smartphone.

Om digitaal betalen een stevig duwtje in de rug te geven, lanceert Febelfin vandaag de campagne 'Betaal digitaal. 't Is het nieuwe normaal', naar aanloop van de Digital Payment Day op zaterdag 11 mei - in samenwerking met Bancontact Payconiq Company, Mastercard, Maestro, VISA, Worldline, CCV, Unizo, UCM, Comeos, NSZ en SDZ. Met Digital Payment Day roept Febelfin Belgische handelaren en consumenten op om tegen 11 mei massaal te kiezen voor digitaal betaalverkeer. CEO Karel Van Eetvelt zal op 11 mei België doorkruisen om handelaars die digitaal betalen mogelijk maken persoonlijk in de bloemetjes te zetten.

Vooraf jonge Belgen kiezen voor de betaalapp

Hoewel de meerderheid van alle betalingen in ons land nog met cash betaald worden, geven steeds meer Belgen de voorkeur aan digitaal betalen. Uit de iVOX-studie blijkt dat maar liefst 89% van de Belgen een digitaal betaalmiddel verkiest boven betalen met cash. Bijna de helft van de Belgen betaalt het liefst met de debetkaart. Daarnaast verkiest zo'n 19% een betaalapp (bankapp, Payconiq by Bancontact, Google of Apple Pay) en 9,4% de kredietkaart. Bij jonge Belgen onder de 34 jaar zijn betaalapps nog populairder. Binnen deze doelgroep verkiest 29% een betaalapp als favoriete betaalmiddel. Mobiel betalen zit in de lift, zo registreerde Bancontact Payconiq Company het afgelopen jaar 34 miljoen mobiele betalingen, een verdubbeling ten opzichte van 2017.

Grafiek: Favoriete betaaloplossingen van de Belg

(n)	100,0%	50,0%
Debetkaart (klassieke bankkaart)	47,6%	4,6%
Overschrijving via mijn PC	13,4%	19,5% C
Mijn bankapp op mijn smartphone	13,2%	9,3%
Cash	10,3%	7,1%
Kredietkaart	9,4%	7,8% C
Payconiq by bancontact (of vroegere Bancontact app)	4,7%	1,7%
Google of Apple Pay	0,7%	0,0%
Papieren overschrijving	0,7%	

- 34 jaar



Bron: iVOX, 2019

Karel Van Eetvelt, CEO van Febelfin, reageert: *‘Deze cijfers zijn sprekend. De consument verwacht duidelijk vandaag overal en in elke situatie met de kaart of de smartphone te kunnen betalen. En toch is het nog niet overal vanzelfsprekend. Ik deed zelf de test en ging een week zonder cash op pad. Daarbij ondervond ik toch enkele moeilijkheden. Het is onze missie als bankenfederatie om betalen zo veilig en makkelijk mogelijk te maken voor de consument en om handelaren zo goed mogelijk te begeleiden naar de digitale betaalmiddelen die het meest geschikt zijn voor hen.’*

Ons land hinkt achterop, in vergelijking met onze noorderburen

In België gebeuren 63% van alle betalingen nog met cash geld. Dat bleek eerder al uit een studie van de Europese Centrale Bank (cijfers 2016). Hiermee scoort België slechter dan buurland Nederland, waar de meerderheid van de betalingen wel digitaal gebeuren. 45% van alle betaaltransacties in Nederlandse winkelpunten zijn digitaal. Denemarken is een absoluut voorbeeld wanneer het gaat over digitaal betalen. Daar worden amper 23% van alle betalingen nog met cash betaald.

Eventueel infograph met cijfers per land

Aandeel van cash transacties in handelszaken:

België: 63%

Nederland: 45%

Denemarken: 23%

(Bron: ECB, 2016)

Waarom betaalt de Belg dan nog zo vaak met cash? Nog ongeveer één op vijf Belgen (19,4%) betaalt met cash uit pure gewoonte. Er bestaat dus vaak nog terughoudendheid of zelfs enige schaamte bij de consument om kleine bedragen digitaal te betalen. Volledig onterecht, hier is dus nog een echte gedragswijziging nodig.

Maar voor meer dan de helft (50,1%) van de Belgen is simpelweg het ontbreken van de mogelijkheid om met de kaart of de smartphone te betalen, de grootste reden om nog cash geld boven te halen. De meerderheid geeft duidelijk wel de voorkeur aan digitaal betalen. Want bijna de helft van de Belgen (48,4%) die cash betaalde, had liever met de kaart betaald als dat mogelijk was geweest.

Kadertje

Top 5 - de grootste voordelen om met de kaart of smartphone te betalen:

1. Het is gemakkelijk (57%)
2. Dan hoef ik geen cash op zak te hebben (54,8%)
3. Dan moet ik niet naar de geldautomaat (45,5%)
4. Het is snel (44,2%)
5. Het is eenvoudig (44,2%)

(Bron: iVOX, 2019)

Een deel van de verklaring ligt dus bij het feit dat niet alle handelaren vandaag digitale betaalmogelijkheden aanbieden. En dat valt niet bij iedereen in goede aarden. 11,4% van de Belgen is zelfs al eens weggestapt uit een zaak waar geen mogelijkheid was om met de kaart te betalen. Bij de jongeren ligt dat aantal nog hoger. Meer dan 20% van de jonge Belgen onder de 34 heeft al eens een handelszaak verlaten om deze reden. Dit toont volgens Febelfin aan dat handelaren die geen digitale betaalmogelijkheden aanbieden, klanten ontmoedigen en potentieel dus ook verlies lijden.

Kadertje

Top 5 - Bij welke handelaars ervaren we het vaakst dat we niet digitaal kunnen betalen?

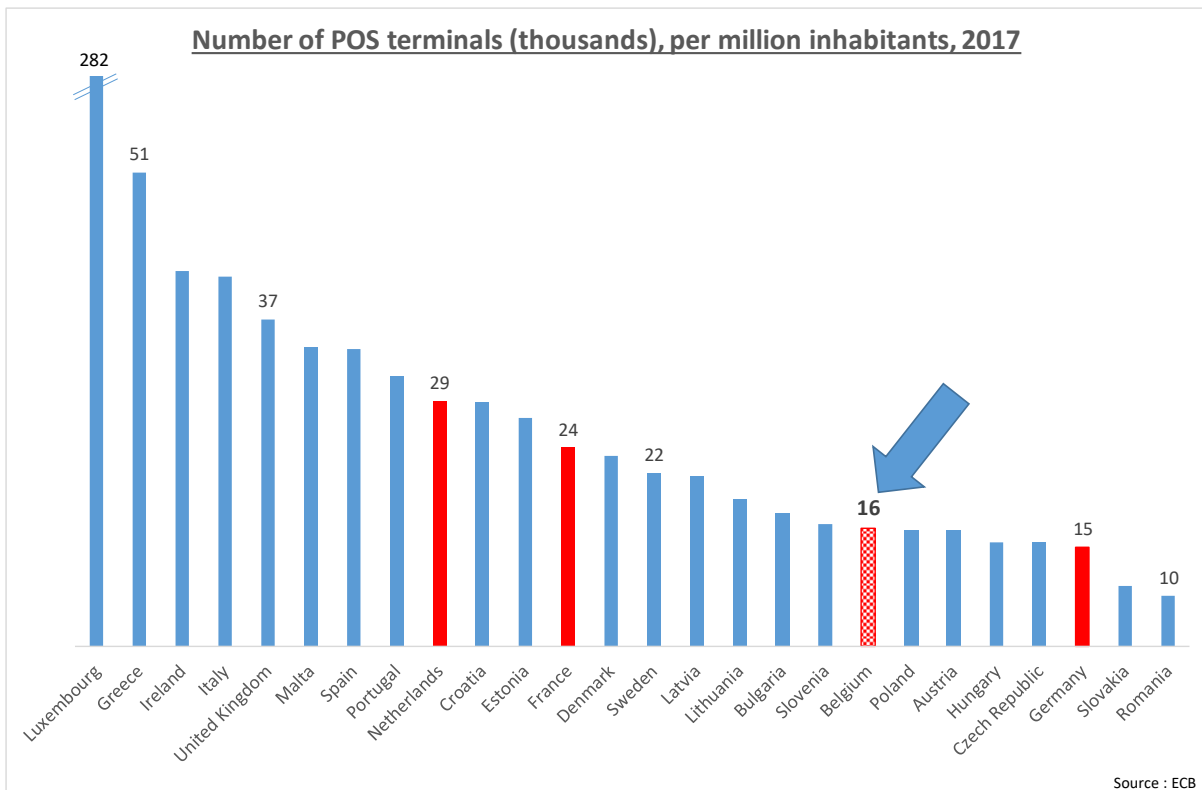
1. De dokter, tandarts, kinesist of een andere medische zorgverstreker (41,5%)
2. De marktkramer (40%)
3. Op café (36,5%)
4. In een eetzaak (broodjeszaak, salad bar, frituur) (34,6%)
5. Bij de kapper (33,9%)

(Bron: iVOX, 2019)

Het feit dat er nog een inhaalbeweging mogelijk is bij de Belgische handelaars wordt ook bevestigd door de cijfers van de Europese Centrale Bank. Volgens de ECB beschikt België over 16.000 betaalterminals in winkels (POS) per miljoen inwoners. Hiermee bengelt ons land aan de staart van het Europees peloton. In Denemarken beschikt men immers over 23.000 betaalterminals per miljoen inwoners en Nederland spant de kroon met 29.000 betaalterminals per miljoen inwoners.

Grafiek/kadertje:

Aantal betaalterminals (POS) per miljoen inwoners, 2017:



(Bron: ECB, 2016)

De Belg heeft nog te weinig vertrouwen in de nieuwste betaaltechnologie

Vandaag zijn amper 4% van alle betaalkaarttransacties in ons land contactloos. Daarmee is contactloos betalen begonnen aan een stille opmars, maar vergeleken met andere Europese landen, loopt België achter. In Nederland gebeurt al meer dan de helft van de transacties contactloos. In Oost-Europese landen zoals Hongarije (82%) en Tsjechië (93%) zijn contactloze betalingen al volledig ingeburgerd.

Uit het nieuwe onderzoek van iVOX blijkt dat meer dan de helft van de Belgen (53,2%) contactloos betalen met de kaart voor kleine bedragen onder de 25 euro niet veilig vindt. De grote meerderheid heeft geen vertrouwen in het achterliggende beveiligingssysteem en wijt dit aan een gebrek aan informatie over de veiligheid. Ook wanneer het gaat over betalen met de smartphone denkt 44,8% dat dit onveilig is. Ook hier ligt bij 63,5% een gebrek aan informatie aan de basis.

Nochtans zijn contactloze betalingen met de kaart of de smartphone even veilig als traditionele kaartbetalingen. Ze maken gebruik van hetzelfde beveiligde netwerk als gewone betalingen met de kaart. Bovendien wordt voor betalingen boven de 25 euro een pincode gevraagd. Ook in landen waar contactloos betalen ondertussen het nieuwe normaal is, is veiligheid of fraude op grote schaal geen issue.

Karel Van Eetvelt, CEO Febelfin, reageert: 'Het is duidelijk dat er nog heel wat werk aan de winkel is om de perceptie en het gedrag van de Belgische consument te veranderen. Terwijl wij het soms nog gênant vinden om onze kaart boven te halen voor kleine bedragen, bestaat die gêne in andere landen eerder bij het betalen met cash. Want cash heeft ook een

kostprijs, daar staan heel wat Belgen niet genoeg bij stil. Een gebrek aan informatie ligt hier aan de basis en net daar willen we met Febelfin verandering in brengen. Door het aanreiken van de nodige informatie, willen we de consument begeleiden en wegwijs maken in een maatschappij die steeds meer digitaal wordt. Dat geldt niet alleen in de financiële sector, maar in elke aspect van ons leven. Op die manier willen we proberen om zoveel mogelijk mensen mee te krijgen op de digitale kar.'

Febelfin presenteert... Digital Payment Day

Binnen de missie van Febelfin om de financiële geletterdheid van de Belg te verhogen lanceert Febelfin de allereerste Digital Payment Day. Tussen nu en zaterdag 11 mei wil Febelfin, samen met de partners uit de betaalwereld en de handelsfederaties, zoveel mogelijk handelaars overhalen om digitaal betalen aan te bieden en consumenten aanmoedigen om hun aankopen te betalen met de kaart of de smartphone.

Febelfin trekt daarom vandaag de campagne op gang 'Betaal digitaal. 't Is het nieuwe normaal', waarin cash geld campagne voert tegen zichzelf. Dankzij de technologie van augmented reality zal je briefjes van 20 of 50 euro kunnen scannen met je smartphone en dan speelt een filmpje af waar je biefje tot leven komt. Op die manier laat Febelfin cash geld zelf tot leven komen. De campagne zal ook te horen zijn op de radio.

Daarnaast lanceert Febelfin de website www.digitalpaymentday.be voor handelaren en consumenten. Deze website zal handelaren helpen om de meest geschikte digitale betaaloplossing te kiezen voor hun zaak. Ook consumenten kunnen er informatie vinden over de verschillende digitale betaaloplossingen, alsook inspirerende voorbeelden vanuit het buitenland. Consumenten kunnen er een kaartje downloaden dat ze kunnen gaan afgeven bij hun favoriete handelszaak waar nog niet digitaal betaald kan worden. Op die manier wil Febelfin handelaren een ludiek duwtje in de rug geven om over te stappen op nieuwe digitale betaaloplossingen.

De hele sector trekt mee aan de kar

Digital Payment Day is een initiatief van Febelfin, in samenwerking met de partners uit de betaalsector en de handelsfederaties: Bancontact Payconiq Company, Mastercard, Maestro, VISA, Worldline, CCV, Unizo, UCM, Comeos, NSZ en SDZ.

Nathalie Vandepuete, CEO van Bancontact Payconiq Company:

'Bancontact Payconiq Company is heel blij om oplossingen aan te bieden die digitale betalingen veilig en makkelijk maken, zowel voor de consument als voor de handelaar. Shoppers kunnen digitaal betalen met de nieuwe Payconiq by Bancontact-app overal waar ze het logo zien, zowel in winkelpunten als online. Digitale betalingen zijn natuurlijk ook betalingen met de gekende Bancontact-kaart, contactloos of niet. Handelaren hebben de keuze om Payconiq en/of Bancontact aan te bieden als betaalmiddel aan hun klanten. Payconiq is een zeer betaalbare methode omdat handelaren geen vaste kosten moeten betalen, geen bijkomende investeringen moeten doen en geen inschrijvingskosten hebben. Bancontact vertegenwoordigt meer dan 1,37 miljard transacties elk jaar in België. Wij zijn

trots om het favoriete digitale betaalmiddel van de Belg te zijn, zowel in de winkel als online.'

Henri Dewaerheid, Country Manager van Belux Mastercard: 'Onze studies tonen aan dat elektronisch betalen meer en meer de voorkeur krijgt van de consument. Daarom past het anno 2019 niet meer in een strategie van klantenervaring om enkel cash als betaalmiddel aan te bieden. De handelaar heeft er alles bij te winnen om elektronisch betalen te promoten: een betere doorstroming aan de kassa's, een betere controle van zijn inkomsten, een verhoogde veiligheid en een vereenvoudigde boekhouding.'

Jean-Marie de Crayencour, Country Manager België en Luxemburg, Visa:

'We zijn erg blij om aan deze campagne deel te nemen, naast de verschillende spelers in het Belgische ecosysteem. Of het nu voor handelaars of consumenten is, digitale betalingen zijn synoniem voor gemak, veiligheid en eenvoud om te winkelen. Dat is de reden waarom Visa investeert in de meest innovatieve betaaltechnologieën en samenwerkingen creëert. Zo kunnen we gebruikers en verkopers veilige en beveiligde betaalmethoden aanbieden.'

Danny Van Assche, Gedelegeerd Bestuurder van Unizo:

'Consumenten vragen steeds meer om digitaal te betalen en als ondernemer moet je daarop inspelen. Digitaal betalen heeft heel wat evoluties gekend de voorbije jaren, wat heeft gezorgd voor makkelijkere en goedkopere betaalmethoden. Het is dus tijd om volop de kaart van digitaal betalen te trekken.'

Arnaud Deplae, Secretaris-generaal van UCM:

'De Digital Payment Day is niet gewoon een tijdelijke campagne, maar wil vooral een gedragsverandering op lange termijn teweeg brengen. Praktisch, eenvoudig en veilig, digitaal betalen moet aangemoedigd worden alsof het een win-winsituatie voor handelaren en dat met beperkte kosten.'

Hans Cardyn, Directeur Communicatie, Comeos:

'Als federatie voor de handel en diensten heeft Comeos een belangrijke hefboom in handen als het gaat om de introductie en de aanvaarding van betaalmiddelen. Door de Digital Payment Day te ondersteunen, promoten handelaren digitale betalingen om, in samenwerking met alle partners, veilige, eenvoudige en intuïtieve betaaloplossingen aan te bieden.'

Vincent Roland, CEO Worldline België:

'We evolueren naar een maatschappij waar consumenten overal en op elk moment met hun bankkaart of smartphone willen betalen. Worldline streeft ernaar om handelaars in staat te stellen aan de verwachtingen van hun klanten te voldoen.'

Christine Mattheeuws, voorzitter NSZ:

'De reden waarom handelaars veelal nog niet op de digitale kar zijn gesprongen, is omdat ze nog te veel vragen hebben omtrent welke betaalmiddelen er allemaal bestaan en welke kosten daartegenover staan. Net omdat dit grootschalig initiatief ondernemers wegwijs maakt in het digitaal betalen, zet NSZ mee haar schouders hieronder. De kleine zelfstandige vraagt al lang om transparantie en met dit initiatief zetten we een stap in de juiste richting.'

Tom Verlinde, Product Manager bij Europabank:

‘Europabank is een 100% Belgische bank die naast de klassieke bancaire activiteiten al meer dan 25 jaar actief is in de transactieverwerking van bank- en kredietkaarten, zowel in de fysieke winkels als in E-commerce. Als partner van de Digital Payment Day onderlijnt Europabank het belang van veilig, snel en eenvoudig betalen alsook de ondersteuning van handelaars bij de juiste digitale betaaloplossing.’

Over het onderzoek

Online onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau iVOX in opdracht van Febelfin tussen 8 april 2019 en 12 april 2019 bij 1000 Belgen representatief op taal, geslacht, leeftijd en diploma. De maximale foutenmarge bij 1000 Belgen bedraagt 3,02%.

Meer informatie?

Contacteer de persdienst van Febelfin op het nummer 02 507 68 31 of via press@febelfin.be.