

L'OBSERVATOIRE BANCONTACT PAYCONIQ COMPANYY 2020

Le sans contact, nouveau mode de vie et de paiement

La confiance dans les paiements sans contact connaît une croissance spectaculaire

En 2020, nous avons dû chambouler notre façon de vivre, un bouleversement qui se remarque aussi dans nos habitudes de paiement. Depuis la crise du coronavirus, les Belges sont singulièrement plus nombreux à s'ouvrir à des méthodes de paiement innovantes, comme le paiement sans contact avec une carte et les applications mobiles. C'est ce qu'il ressort de l'Observatoire Bancontact Payconiq Company 2020

Le Belge jure depuis toujours fidélité à sa chère **carte bancaire avec code PIN** : 87 % la considèrent encore aujourd'hui comme le moyen de paiement le plus sûr. Mais l'insidieux coronavirus a eu un impact majeur sur nos habitudes de paiement. **Le sans contact est le nouveau mode de vie, mais également de paiement**, et cette tendance se fait fortement sentir dans les chiffres. L'Observatoire annuel sur les paiements de Bancontact Payconiq Company révèle qu'en 2020, 72 % des Belges ont **payé au moins une fois sans contact avec leur carte bancaire ou leur smartphone**. Cela représente une hausse de 123 % par rapport à l'année précédente (32 %), soit bien plus du double. En pleine crise du coronavirus, le paiement sans contact constitue la **façon la plus hygiénique** de régler ses achats. Vous placez votre carte bancaire quelques instants contre le terminal de paiement, sans introduire de code PIN. Ou vous scannez le code QR à la caisse avec votre application mobile, ce qui vous évite de toucher le pavé du terminal.

LE SANS CONTACT EST EN PLEIN BOOM

2020 est une année où nous sommes amenés à faire des choix, y compris dans notre manière de payer. Les méthodes de paiement qui étaient, hier encore, l'apanage de quelques adeptes précoces attirent à présent le grand public. Aujourd'hui, pas moins de 43 % des Belges déclarent payer sans contact et **sans code PIN** avec leur carte bancaire **au moins une fois par semaine**. En 2017, ce chiffre n'était encore que de 3 %. « Nous n'aurions pas pu prédire cette croissance il y a trois ans, ni même l'an passé », déclare **Nathalie Vandepuete**, CEO de Bancontact Payconiq Company. « Se familiariser avec de nouvelles méthodes de paiement demande du temps, mais la crise du coronavirus a clairement accéléré les choses. » 4 Belges sur 10 (43 %) indiquent en effet qu'ils n'ont vraiment commencé à payer sans contact qu'au **début de la crise sanitaire** en mars.

LA CONFIANCE GRANDIT

Parallèlement, la **confiance** dans cette méthode de paiement relativement nouvelle connaît une croissance spectaculaire. C'est ce qu'il ressort de l'enquête menée par



**Bancontact
Payconiq
Company**

Bancontact Payconiq Company auprès de 1 000 Belges. 6 compatriotes sur 10 (59 %) déclarent faire confiance au **paiement sans contact et sans code PIN**, contre seulement 37 % l’an dernier. Plus de la moitié (52 %) estiment que les paiements mobiles ou sans contact sont aujourd’hui **aussi sûrs** que les moyens de paiement classiques. En 2019, ce chiffre n’était encore que de 40 %. La carte bancaire sans contact et sans code PIN constitue à présent le deuxième mode de paiement le plus populaire au **supermarché** (15 %, après la carte bancaire avec code PIN) ou en **boulangerie** (22 %, après le paiement en espèces).

PLUS D’APPLICATIONS...

Paierons-nous **tous sans contact et mobile** demain ? Tout porte à croire que oui, maintenant que le COVID-19 a bouleversé nos habitudes de paiement. L’Observatoire montre que le Belge est plus que jamais ouvert aux méthodes de paiement innovantes. Un quart des personnes interrogées (24 %) affirme tester volontiers de **nouvelles méthodes de paiement**, contre 21 % en 2019.

Ce n’est pas un hasard si les **applications de paiement** ont le vent en poupe : 68 % des Belges ont installé l’une de ces applications sur leur smartphone, soit une hausse de 6 % par rapport à 2019, une augmentation essentiellement due à la croissance de l’application **Payconiq by Bancontact** l’an dernier. Le Belge effectue en moyenne **4,6 paiements par mois** via une application bancaire ou de paiement, contre 3,9 l’an passé.

Maintenant que beaucoup ont expérimenté le confort des paiements mobiles et sans contact, ils ne sont pas près de revenir en arrière. Plus de 6 Belges sur 10 (62 %) ont l’intention de **continuer à payer sans contact** après la crise. Avec le **smartphone**, vous n’avez pas non plus besoin d’un code PIN pour payer. Les utilisateurs de l’application Payconiq by Bancontact peuvent à présent aussi activer leur **empreinte digitale ou la reconnaissance faciale** pour confirmer un paiement.

... MOINS D’ESPÈCES

Parallèlement à ces chiffres, le paiement en espèces perd du terrain. Un exemple marquant est notre façon de **rembourser nos amis au restaurant**. Pour la première fois, l’application de paiement termine cette année à la première place du podium (34 %), devant l’argent liquide (26 %). Il y a un an, c’était encore l’inverse. Néanmoins, les paiements en espèces ne disparaissent pas pour autant, puisque 57 % des Belges paient encore avec de **l’argent liquide au moins une fois par semaine**. Toutefois, il est indéniable que l’utilisation du cash a sensiblement diminué par rapport à l’an dernier où ce chiffre était de 74 %, soit une **baisse de 23 %** en l’espace d’un an. Ici aussi, la **crise du coronavirus** y est pour quelque chose, puisque le paiement en espèces implique un transfert physique de billets et de pièces. Pour près de la moitié des Belges (46 %), l’argent liquide n’existera tout simplement plus **dans dix ans**. En 2019, seuls 32 % des Belges en étaient convaincus. Aujourd’hui, pas moins de 50 % affirment que **l’avenir** appartient au paiement sans contact.

LA SOLIDARITÉ SE RENFORCE

Comme tout le monde, les **commerçants locaux** ont dû s’adapter à la nouvelle réalité (de paiement). En effet, pas moins de 41 % des Belges souhaitent pouvoir payer **via mobile et sans contact** chez leur petit commerçant local. Mais la solidarité aussi se renforce : 62 % affirment que la crise du coronavirus les a incités à acheter un peu plus souvent local. Aujourd’hui, près de 9 Belges sur 10 (86 %) trouvent qu’il est important de **soutenir l’économie locale** (contre 84 % en 2019).

Nos nouvelles habitudes de paiement pourraient également s’avérer bénéfiques pour les **œuvres caritatives**. Plus de 4 Belges sur 10 (43 %) affirment qu’ils soutiendraient plus souvent une bonne œuvre s’ils pouvaient faire des donations de petits montants **de façon plus rapide**. Un **clic rapide** sur leur smartphone pourrait-il aider ? 40 % trouvent qu’il serait pratique de pouvoir faire un **petit don** en un seul clic. Depuis l’an dernier, l’application Payconiq by Bancontact permet déjà de soutenir **facilement** une œuvre caritative comme entre autres Clinicowns, Think Pink ou les Banques Alimentaires. Pour cela,

il suffit par exemple de scanner le code QR sur le dépliant d'une bonne œuvre. Beaucoup de **petites donations** peuvent faire ensemble la différence !

Quelques résultats notables :

55 % des Belges voudraient payer encore plus souvent sans contact avec leur carte bancaire ou leur smartphone.

72 % des Belges ont effectué au moins un **paiement sans contact** cette année, soit une hausse de 123 % par rapport à 2019 (32 %).

59 % des Belges déclarent faire **confiance** aux paiements sans contact et sans code PIN. L'an dernier, ce chiffre n'était encore que de 37 %.

43 % des Belges n'ont vraiment commencé à payer sans contact qu'au **début de la crise du coronavirus** en mars.

43 % des Belges paient sans contact **au moins une fois par semaine** avec leur carte bancaire sans code PIN. En 2017, ce chiffre n'était encore que de 3 %.

41 % des Belges souhaitent pouvoir payer **via mobile et sans contact** chez leur **petit commerçant local**.

Remarque importante pour la presse

Depuis la fusion en 2018, le nom de la société est Bancontact Payconiq Company et celui de l'application Payconiq by Bancontact.

Pour plus d'informations

À propos de Bancontact Payconiq Company : bancontactpayconiq.com

À propos de la carte Bancontact : bancontact.com

À propos de l'application Payconiq by Bancontact : payconiq.be

À propos de Bancontact Payconiq Company

En 2018, Bancontact Company et Payconiq Belgium ont allié leurs forces et fusionné pour constituer Bancontact Payconiq Company. L'entreprise est une initiative d'AXA Bank, Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC. L'application de paiement Payconiq by Bancontact réunit le meilleur des deux mondes. Elle permet de payer de façon mobile facile et en toute sécurité, tant dans des magasins physiques, des magasins en ligne (webshop), qu'entre particuliers ou encore pour payer des factures ou des additions. L'application s'adresse à tous les Belges — elle fonctionne en effet sur iOS et Android — et est accessible pour les clients de 20 banques. L'appli peut être utilisée partout où vous pouviez déjà le faire avec les applications Bancontact ou Payconiq. La carte Bancontact reste la référence en matière de paiements électroniques, avec plus de 1,43 milliard de transactions en 2019 en Belgique. L'application et la carte de paiement se complètent parfaitement et permettent à l'utilisateur de payer partout en un clin d'oeil.

En tant qu'acteur local, Bancontact Payconiq Company propose des solutions de paiement fiables et sur mesure pour chaque commerçant que ce soit Payconiq ou Bancontact. Faire évoluer en permanence les solutions de paiement sans espèces, les rendre de plus en plus « invisibles » et ce dans le cadre d'un solide ancrage belge – élément capital pour la prospérité de notre économie — tel est le grand défi de l'entreprise.

Contact

Press Office Bancontact Payconiq Company
Catherine Dhooghe,
Dialogic
T: +32 2 426 64 66
catherine@dialogic-agency.com

¹ L'enquête en ligne a été réalisée en septembre auprès de 1 000 Belges par le bureau d'études IVOX.

² En avril, les banques belges ont augmenté la limite pour les paiements sans contact et sans code PIN de 25 à 50 euros.

