

LA BANQUE MOBILE POURSUIT SON ASCENSION

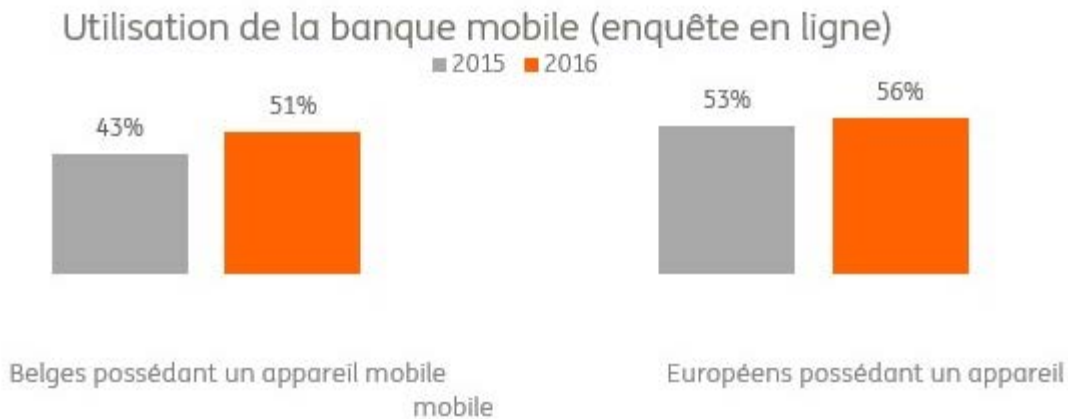


07.07.2016

ING vient de mener une grande **enquête en ligne** dans 13 pays européens pour sonder les opinions sur la banque mobile et les nouvelles technologies de paiement bancaire sur smartphone et tablette.

LA BANQUE MOBILE PROGRESSE PLUS VITE EN BELGIQUE QU'EN EUROPE

- > Il ressort de l'enquête que 51% des Belges qui possèdent un smartphone ou une tablette utilisent les services bancaires mobiles, contre seulement 43% en 2015.
- > Le pourcentage varie selon la tranche d'âge : l'utilisation est la plus répandue chez les 25 à 34 ans (70%) et la moins répandue chez les plus de 55 ans (35%).
- > 17% des Belges qui possèdent un smartphone ou une tablette pensent commencer à utiliser la banque mobile dans les 12 mois à venir.
- > Le nombre d'Européens ayant recours à la banque mobile a également augmenté. Mais la progression est moins forte : de 53% en 2015 à 56% en 2016. **La Belgique rattrape donc son retard.** L'Espagne et les Pays-Bas arrivent en tête : pas moins de 65% des propriétaires de smartphones ou de tablettes y effectuent des opérations bancaires mobiles.



LA BANQUE MOBILE OFFRE LE CONTRÔLE, MAIS TOUT LE MONDE N'A PAS ENCORE CONFIANCE

- > La moitié des Belges déclare avoir un plus grand contrôle de ses finances depuis qu'elle utilise la banque mobile, et 27% indiquent payer plus souvent ses factures à temps.
- > Alors, qu'est-ce qui retient les Belges d'utiliser ce service ? 56% des personnes interrogées qui possèdent l'appareil adéquat, mais n'ont pas encore franchi le pas vers la banque mobile, n'ont pas confiance en la sécurité du système. Cette méfiance est la plus présente chez les femmes de 18 à 34 ans. 27%, dont une majorité d'hommes, estiment que la banque mobile n'offre pas de plus-value par rapport à d'autres manières de communiquer avec sa banque.
- > Les smartphones peuvent aussi servir à transmettre des conseils. 3 Belges sur 10 détenteurs d'un smartphone souhaitent recevoir des conseils financiers de leur banque sur leur appareil mobile, mais 1 sur 2 ne préfère pas.

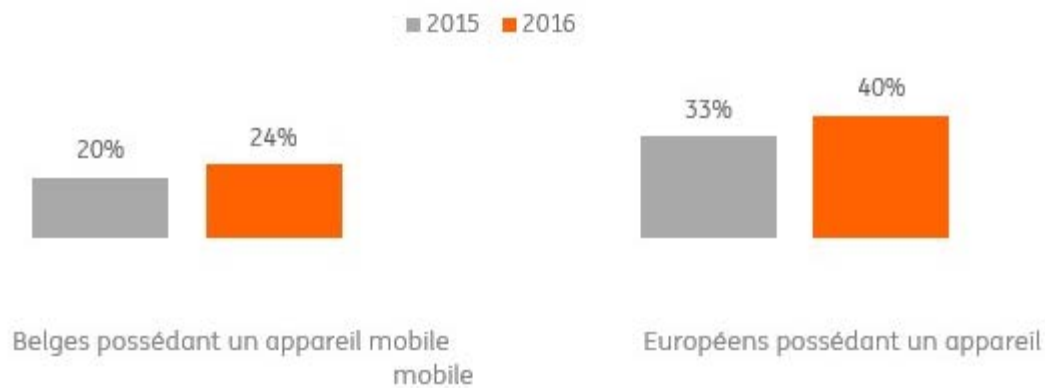
Selon Lieven Haesaert, General Manager Digital Channels chez ING Belgique, ce manque de confiance est compréhensible, mais il n'est pas *La banque mobile est tout aussi sécurisée que la banque par internet. Mais c'est un système plus récent, ce qui fait que tout le*

justifié : «
monde n'est pas encore convaincu. »

L'UTILISATION D'APPLICATIONS DE PAIEMENT MOBILE AUGMENTE PLUS RAPIDEMENT EN EUROPE QU'EN BELGIQUE

- Les applications de paiement mobile permettent d'acheter des biens et des services et de faire et recevoir des virements. Elles comprennent les porte-monnaie électroniques (comme Google Wallet ou Apple Pay), les applications de paiement de détaillants et les boutons de paiement mobiles.
- Le pourcentage d'Européens ayant déjà utilisé une application de ce type sur leur smartphone ou leur tablette est passé de 33% en 2015 à 40% en 2016.
- En Belgique, la hausse est moins forte. En 2015, 20% des Belges possédant un smartphone ou une tablette disaient avoir utilisé une application de paiement mobile. Aujourd'hui, ils sont 24%.
- L'usage est surtout répandu chez les hommes, les 18 à 34 ans et les utilisateurs de la banque mobile.
- 36% des personnes interrogées qui possèdent un smartphone ou une tablette pensent qu'elles vont utiliser une application de paiement dans l'année à venir. Ce pourcentage est plus élevé en Wallonie et à Bruxelles.

Ont déjà utilisé une application de paiement mobile (enquête en ligne)



TOUT LE MONDE N'EST PAS ENCORE CONVAINCU DES AVANTAGES DES APPLICATIONS DE PAIEMENT MOBILE

- Pour les utilisateurs belges, la facilité d'utilisation, la rapidité et la possibilité d'y recourir en différents endroits sont les atouts majeurs des applications de paiement mobile.
- Comme pour la banque mobile, le manque de confiance est l'obstacle principal à l'utilisation de ces outils. Par ailleurs, un manque de possibilités d'utilisation et de soutien par les magasins entravent l'utilisation d'applications de paiement mobiles.
- Le fournisseur de l'application a une grande influence sur la confiance. 8 Belges sur 10 possédant un smartphone ou une tablette déclarent avoir plus confiance dans les applications mobiles proposées par leur propre banque. À peine 4% considèrent les applications proposées par d'autres groupes (p.ex. Google, Apple) comme étant les plus fiables. Pour les applications liées aux réseaux sociaux, ce chiffre chute même à 2%.

Lieven Haesaert confirme : « *Les banques ont une très bonne image en matière de sécurité. L'intégration des applications de paiement externes (p.ex. Bancontact - MisterCash) dans les applications de paiement mobile des banques, donne plus confiance aux consommateurs, et l'activation est très facile. Les applications de paiement étrangères devront de toute façon d'abord gagner la confiance des Belges avant d'être utilisées en masse.* »

VERS UN FUTUR SANS ARGENT LIQUIDE ?

- La moitié des Belges (49%) indique utiliser beaucoup moins d'argent liquide que douze mois auparavant. De surcroît, 47% pensent payer moins souvent en liquide au cours de l'année à venir.
- Les Belges qui utilisent la banque mobile semblent plus convaincus d'un avenir sans argent liquide : 55% d'entre eux disent utiliser beaucoup moins d'argent liquide qu'il y a un an, et 56% pensent payer moins en liquide dans l'année à venir.
- 38% des propriétaires de smartphones pensent qu'ils vont payer de plus en plus souvent avec leur smartphone, mais 46% n'en sont pas convaincus. En comparaison avec l'année dernière, les Belges croient un peu plus à cette vision d'avenir.

« Quand on a son smartphone en poche, on peut plus souvent laisser son portefeuille chez soi. Faire ses courses sans argent liquide ni plastique, mais uniquement à l'aide d'un smartphone, sera monnaie courante dans quelques années », affirme Lieven Haesaert.

(1) L'enquête en ligne a été réalisée entre le 18 mars et le 6 avril 2016 par l'institut de sondages IPSOS auprès de 1 005 adultes en Belgique. Les autres pays Européens étudiés sont l'Allemagne, la France, l'Italie, le Luxembourg, les Pays-Bas, l'Autriche, la Pologne, la Roumanie, l'Espagne, la République tchèque, la Turquie et le Royaume-Uni.

Liens additionnels:

- > [Infographie](#)
- > [ING International Survey Mobile Banking](#)

Davantage de chiffres disponibles [ici](#).

Pour plus d'informations:

Service Presse d'ING Belgique, 02 547 24 84, pressoffice@ing.be

ING BELGIQUE

[Histoire](#)
[Mission & stratégie](#)
[Structure et organisation](#)
[Profil & fast facts](#)
[Autres entités belges](#)
[Déclaration fraude comptable / audit](#)
[Infos générales & contacts](#)
[FATCA - GIIN](#)

PRESS ROOM

[Home](#)
[Media kit](#)
[Résultats financiers](#)

ING DANS LA SOCIÉTÉ

[Durabilité](#)
[Arts](#)
[Sponsoring](#)

PUBLICATIONS

[ING Focus](#)
[ING Focus - Belgian Real Estate](#)
[Baromètre des investisseurs](#)
[Eurozone Quarterly](#)
[Monthly Economic Update](#)
[Switzerland Quarterly](#)
[Résultats financiers](#)

INVESTOR INFORMATION

[Ratings ING Belgium SA/NV](#)
[Financial results](#)
[Residential Mortgage Pandbrieven Programme](#)
[Securisations](#)
[FATCA](#)
[Calendar](#)

© 2014 ING Belgium SA/NV, tous droits réservés

[Conditions d'utilisation](#) | [Protection vie privée](#) | [Social media](#) | [Tarifs et règlements](#) | [Sécurité](#) | [Cookies](#) | [Accessibilité](#)

FOLLOW ING ON



