



## ING INTERNATIONAL SURVEY

Bruxelles, 10 avril 2015

### Le mobile banking contribue à une meilleure gestion

#### **79 % des Belges adeptes du mobile banking affirment qu'ils gèrent mieux leur argent grâce au mobile banking**

*Grâce à l'e-banking et au mobile banking, votre banque est accessible 24h/24 et 7j/7 et vous pouvez régler vos affaires bancaires partout et à tout moment. Les résultats de l'ING International Survey indiquent comment les Belges utilisent aujourd'hui le mobile banking et les possibilités de paiement mobile.*

*Les adeptes du mobile banking consultent régulièrement leurs comptes : 71 % des Belges adeptes du mobile banking indiquent l'utiliser plusieurs fois par semaine ou plus fréquemment. Parallèlement, le Belge continue d'utiliser l'e-banking. Seuls 31 % des personnes interrogées indiquent recourir moins souvent à l'e-banking depuis qu'elles ont adopté le mobile banking.*

*79 % des Belges adeptes du mobile banking affirment qu'ils gèrent mieux leur argent grâce au mobile banking. Dans le même temps, deux Belges sur dix adeptes du mobile banking paient leurs factures de manière plus ponctuelle. D'ailleurs, les Belges effectuent rarement leurs paiements à l'aide d'une application : seuls deux utilisateurs de smartphone ou de tablette sur dix ont déjà utilisé une application.*

*47 % des Belges indiquent utiliser moins de cash que l'an dernier et 42 % pensent qu'ils réduiront leur recours au cash l'année prochaine également. Une chose est sûre : les Belges changent leurs habitudes bancaires et consultent plus souvent leurs comptes. Ils sont toutefois un peu plus prudents lorsqu'il s'agit de paiements.*

#### **Quatre Belges sur dix disposant d'un smartphone et/ou d'une tablette utilisent le mobile banking<sup>1</sup>**

Dans l'**ING International Survey<sup>2</sup>**, 43 % des Belges qui possèdent un smartphone et/ou une tablette affirment avoir recours au mobile banking (graphique 1). Les jeunes utilisent sensiblement plus souvent leur téléphone ou leur tablette pour gérer leurs finances. Ainsi, six jeunes de 25 à 34 ans interrogés sur dix possédant un smartphone et/ou une tablette ont recours au mobile banking. Chez les plus de 55 ans, cette proportion est de trois sur dix.

#### **Les adeptes du mobile banking consultent régulièrement leurs comptes et gèrent mieux leur argent...**

71 % des Belges qui ont recours au mobile banking utilisent cette possibilité plusieurs fois par semaine, voire, dans 30 % des cas, plusieurs fois par jour (graphique 2). 79 % affirment qu'ils gèrent mieux leur argent depuis qu'ils ont recours au mobile banking. 42 % des adeptes du mobile banking affirment mieux contrôler leurs finances depuis qu'ils utilisent le mobile banking et deux sur dix indiquent qu'ils paient désormais plus souvent leurs factures à temps.

**... mais tout le monde n'est pas convaincu de la valeur ajoutée et de la sécurité du**

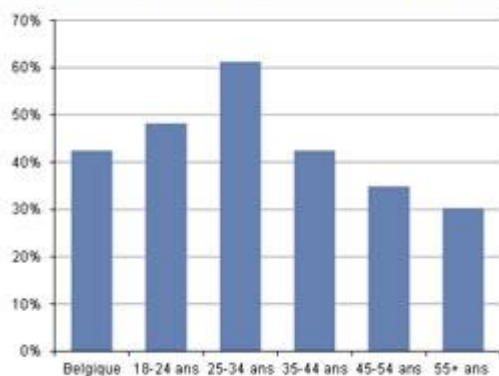
## ystème

55 % des Belges qui n'utilisent pas le mobile banking indiquent que leur décision repose entre autres sur leurs doutes concernant la sécurité du système. Trois personnes interrogées sur dix prétendent disposer de suffisamment de moyens pour régler leurs affaires bancaires via d'autres canaux. 28 % des répondants n'utilisant pas le mobile banking pensent toutefois qu'ils auront recours à ce service dans les douze mois à venir.

### La tablette et le smartphone ne remplacent pas le PC Banking

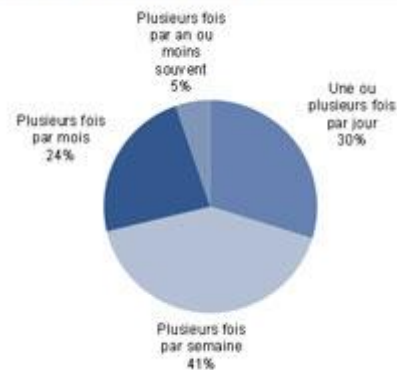
La popularité croissante du mobile banking n'implique cependant pas une diminution de l'utilisation d'autres canaux comme l'e-banking. La moitié des Belges adeptes du mobile banking règlent toujours plusieurs fois par semaine, voire plusieurs fois par jour, leurs affaires bancaires à l'aide d'un ordinateur de bureau ou d'un PC portable. Seul un nombre restreint de Belges (31 %) affirme utiliser moins l'e-banking depuis qu'ils ont découvert le mobile banking.

**Gr 1 - Utilisez-vous le mobile banking ? (Base = propriétaires d'un smartphone et/ou une tablette)**



Source : ING International Survey

**Gr 2 - Utilisez-vous le mobile banking ? (Base = utilisateurs du mobile banking)**



Source : ING International Survey

### Potentiel de croissance élevé pour les apps de paiement

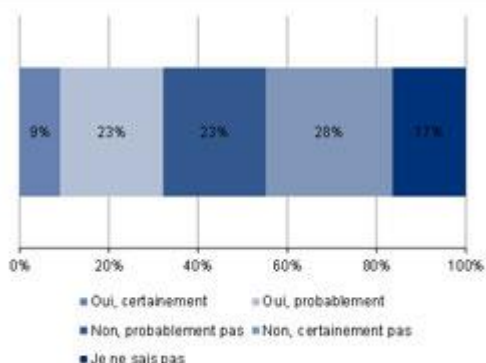
Près de huit propriétaires de smartphone et/ou de tablette sur dix n'ont encore jamais utilisé une application de paiement. Un tiers de toutes les personnes interrogées possédant un smartphone et/ou une tablette pense toutefois effectuer des paiements via ce canal dans les douze prochains mois (graphique 3). A noter cependant qu'il y a des disparités régionales : les Wallons (40 %) sont plus nombreux que les Flamands (27 %) à penser qu'ils effectueront des paiements à l'aide d'une app dans les douze mois à venir. Actuellement, ce sont les 25-34 ans qui utilisent le plus fréquemment des apps de paiement, mais 62 % des répondants de cette catégorie n'ont encore jamais payé via une app.

### La confiance est cruciale

Les raisons de ne pas utiliser des apps de paiement sont multiples (graphique 4). 50 % des répondants doutent de la sécurité du système. En outre, de nombreux non-utilisateurs (33 %) indiquent également ne pas encore avoir eu l'occasion de s'en servir. Enfin, un nombre restreint de non-utilisateurs (12 %) affirme ne pas comprendre le fonctionnement d'une app de paiement ou ne pas la trouver plus facile.

52 % des utilisateurs d'une app de paiement affirment que c'est plus convivial (graphique 5). D'autres avantages évoqués sont la rapidité et la possibilité d'utiliser l'app en divers endroits.

**Gr 3 – Pensez-vous que vous allez utiliser une application de paiement mobile dans les 12 prochains mois ? (Base = propriétaires d'un smartphone et/ou une tablette)**



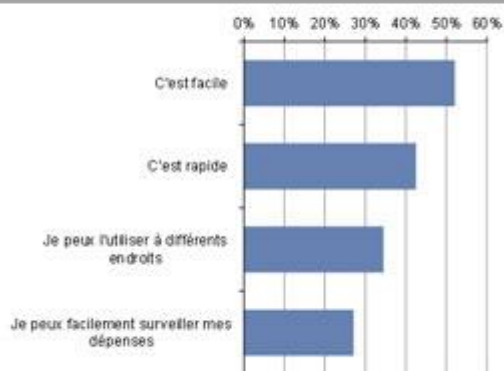
Source : ING International Survey

**Gr 4 – Pourquoi n'avez-vous pas utilisé d'application de paiement mobile ? (Sélectionnez toutes les propositions qui conviennent; Base = propriétaires d'un smartphone et/ou une tablette qui n'ont pas encore payé avec une application de paiement mobile)**



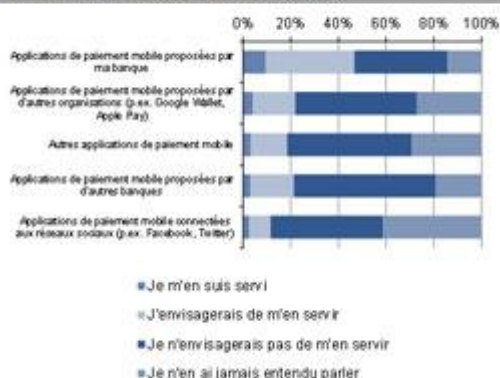
Source : ING International Survey

**Gr 5 – Pourquoi avez-vous utilisé une application de paiement mobile ? (Sélectionnez toutes les propositions qui conviennent; Base = utilisateurs d'une application de paiement mobile)**



Bron: ING International Survey

**Gr 6 – Imaginez que vous venez de dîner avec vos amis, et que vous devez votre part de l'addition à l'un d'entre eux. Si c'était possible, utiliseriez-vous ces canaux pour lui envoyer l'argent ? (Base = propriétaires d'un smartphone et/ou une tablette)**



Bron: ING International Survey

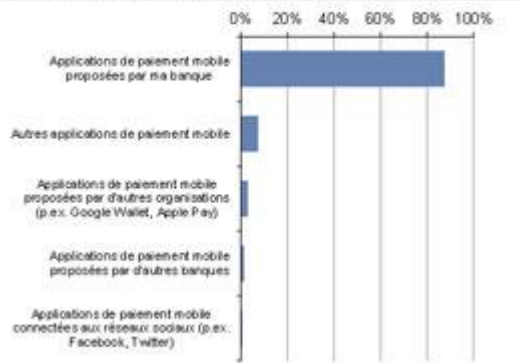
### Une app proposée par sa propre banque inspire confiance

Les Belges ont plus tendance à utiliser une app de paiement proposée par leur propre banque. Les apps d'une autre banque et d'autres acteurs du secteur (comme Google Wallet et Apple Pay) ainsi que les apps de paiement couplées aux réseaux sociaux suscitent moins d'intérêt (graphique 6). 88 % des propriétaires d'un smartphone et/ou d'une tablette font le plus confiance aux apps de paiement de leur banque. Seuls 3 % des répondants font confiance aux apps de paiement d'autres groupes et 1 % à celles couplées aux réseaux sociaux (graphique 7).

### 42 % des Belges pensent réduire leurs paiements cash en 2016

L'affirmation "J'ai nettement moins souvent recours au cash qu'il y a douze mois" divise les Belges : en effet, le nombre de Belges d'accord avec cette affirmation (47 %) est quasi identique au nombre de ceux qui ne sont pas d'accord (45 %). Les avis divergent également concernant le recours au cash à l'avenir. Alors que 42 % des personnes interrogées pensent qu'elles utiliseront moins de cash dans les douze prochains mois, 45 % pensent le contraire.

**Gr 7 – Parmi les canaux suivants, auquel faites-vous le plus confiance ? (Sélectionnez une proposition; Base = propriétaires d'un smartphone et/ou une tablette)**



Bron: ING International Survey

(1) Par mobile banking, nous entendons les méthodes de gestion des opérations bancaires à l'aide d'un smartphone et/ou d'une tablette. Le PC Banking n'est donc pas couvert par cette appellation.

(2) L'ING International Survey est une enquête menée par ING sur le comportement de consommation et d'épargne des consommateurs dans 15 pays européens. Cette année, l'enquête a été menée du 16 janvier au 2 février 2015, sur internet, par l'institut de sondage Ipsos auprès de 1.030 répondants en Belgique.

---

**Pour plus d'information :**  
Economic Research - Anthony Baert - Economist  
+32 2 547 39 95 - [anthony.baert@ing.be](mailto:anthony.baert@ing.be)