

## Seuls 14 % des Belges croient en une transition vers une société sans cash dans les quelques prochaines années

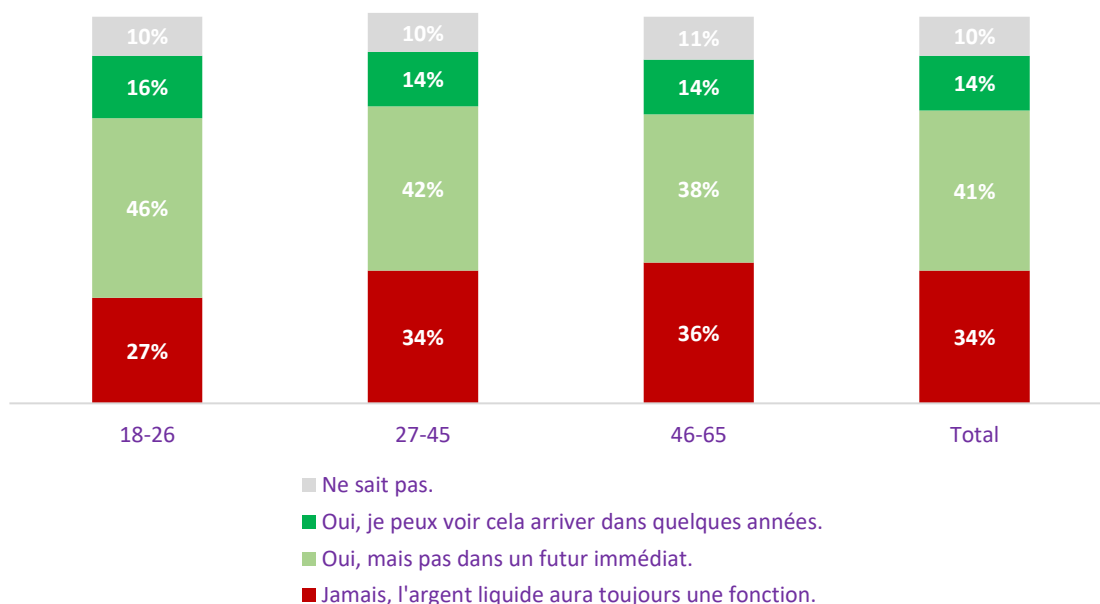
Bruxelles, 21 décembre 2023 - Dans le paysage en constante évolution de la banque et de la finance, la Belgique se trouve à un carrefour fascinant. Une étude récente réalisée à la demande de Beobank fournit un aperçu des habitudes et préférences changeantes des consommateurs belges en matière de services bancaires. Alors que nous naviguons dans cette période de transformation, comprendre ces tendances est crucial pour façonner un avenir bancaire inclusif, adapté à la transition opérée en matière de consommation de services financiers.

### Divergences d'opinion sur une société sans espèces

Le ministre de l'Économie, Pierre-Yves Dermagne, a récemment déposé un nouveau projet de loi visant à instaurer pour les entreprises privées et publiques l'obligation de principe d'accepter les paiements en espèces. Cela montre que, tout en promouvant les paiements électroniques comme un outil pour lutter contre la fraude fiscale et sociale, le gouvernement reconnaît également l'importance de maintenir les paiements en espèces, en particulier pour les populations vulnérables telles que les personnes âgées. Ce délicat équilibre souligne un débat sociétal plus large sur l'avenir du cash en Belgique.

En effet, la nouvelle étude réalisée à la demande de Beobank révèle que, dans le domaine du cash, les Belges sont divisés. Alors que les résultats montrent que 34 % croient que les espèces seront toujours nécessaires, 41 % envisagent une Belgique sans espèce, mais pas dans un avenir proche, et 14 % anticipent ce changement dans quelques années.

### Pensez-vous que la Belgique deviendra un société sans cash ?

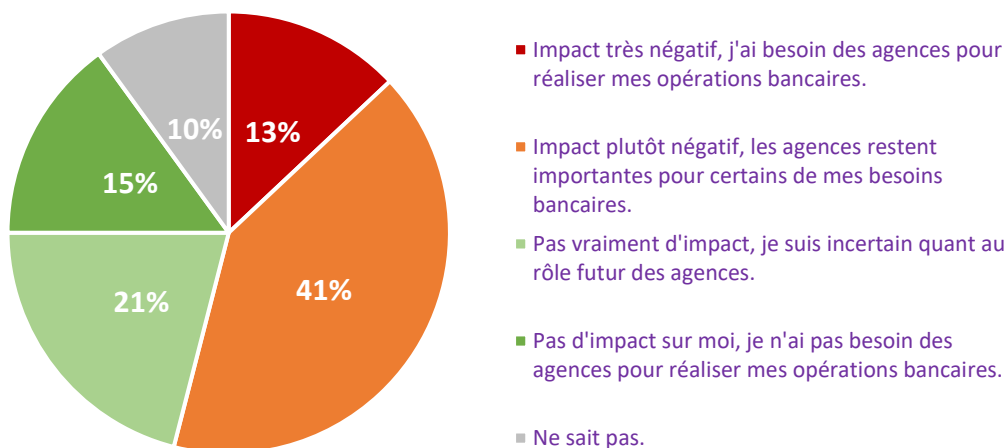


### Regard optimiste sur l'avenir de la banque physique

Alors que le débat sur le rôle de l'argent liquide dans l'avenir de la Belgique se poursuit, un autre aspect de la banque traditionnelle entre en jeu : le rôle des agences bancaires physiques.

Un tiers des Belges (34 %) n'ont pas visité d'agence bancaire au cours de l'année écoulée, indiquant une moindre dépendance aux agences physiques. Cependant, plus de la moitié de la population croit que les agences bancaires persisteront probablement au cours des cinq prochaines années. Les résultats de l'étude mettent également en lumière le ressenti de la population face à la diminution du nombre d'agences bancaires. Alors que 54 % des personnes se sentent négativement impactées par la diminution des agences bancaires à différents degrés, 21 % n'en ressentent pas un réel impact et 15% ne se sentent pas impactés du tout.

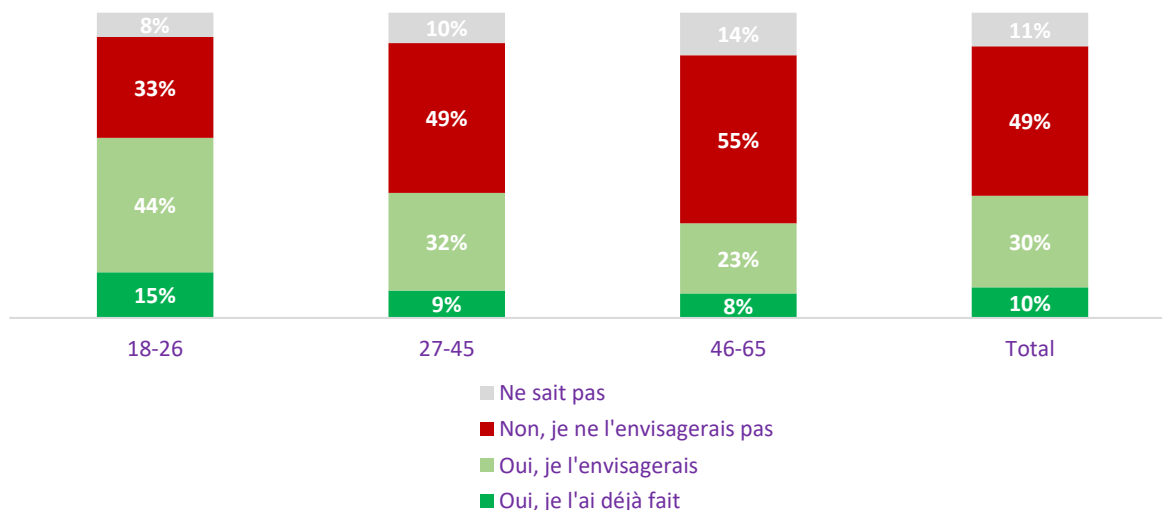
### L'impact personnel de la diminution des agences bancaires



### Les jeunes montrent un réel appétit pour la banque numérique

Il y a aussi un changement générationnel notable. Alors que 55 % des Belges âgés de 46 à 65 ans sont réticents à passer à une banque en ligne comme leur banque principale, ce chiffre tombe à 49 % parmi ceux âgés de 27 à 45 ans et jusqu'à 33 % pour les 18-26 ans. La transformation numérique prend évidemment son envol, en particulier parmi les jeunes Belges. Malgré cette inclination numérique, 65 % des Belges valorisent toujours les conseils bancaires en face à face, soulignant une relation nuancée avec la banque numérique.

### Considèrent le passage à une banque en ligne comme banque principale



## La banque à taille unique n'existe pas

**Guy Roosen**, Directeur Sales chez Beobank, commente :

« Le secteur bancaire en Belgique se trouve au milieu d'une transformation significative. Il devient clair que la voie à suivre n'est pas de choisir entre l'ancien et le nouveau, mais d'en intégrer différents éléments de manière à respecter et répondre aux préférences variées des clients.

Chez Beobank, nous ne voyons pas le numérique et le physique comme des forces opposées. Au contraire, ils sont des facettes complémentaires de notre modèle de service. Combiner notre solide réseau d'agences avec des solutions bancaires numériques de pointe renforce notre engagement envers la flexibilité et la compréhension des besoins de nos clients. Nous naviguons dans ces temps de transition en écoutant nos clients et en adaptant nos services pour répondre à leurs besoins diversifiés - parce que chez Beobank, nous croyons que l'avenir de la banque n'est pas seulement d'être partout, mais surtout d'être là où cela compte le plus, de la manière qui ajoute le plus de valeur à la vie de nos clients.



Au cours de l'année écoulée, nous avons poursuivi nos investissements dans notre réseau, tout en consolidant stratégiquement certains emplacements pour optimiser nos services. Et nos ambitions numériques n'ont pas été reléguées au second plan. Notre récente reconnaissance dans le classement SIA où notre application a été classée 4<sup>e</sup> sur le marché belge en est une preuve, mais elle est surtout reconnue par nos clients qui lui attribuent une note 4,6/5 dans les app stores ce qui constitue la meilleure des reconnaissances. »

---

### Service presse :

Sandrine Roberti de Winghe  
+32 (0)478 828 729  
[sandrine.robertidewinghe@beobank.be](mailto:sandrine.robertidewinghe@beobank.be)

---

### À propos de l'enquête :

L'enquête a été réalisée pour le compte de Beobank par Ipsos en juillet 2023, auprès de 1000 Belges âgés de 18 à 65 ans.

### À propos de Beobank :

Beobank NV/SA est une banque belge qui facilite le quotidien de ses 742 000 clients à travers ses produits et services pour particuliers, indépendants et PME, mais aussi grâce à son réseau de 203 points de vente (points de vente Retail et PRO Centers). Ses 1 435 collaborateurs ont pour vocation d'améliorer la vie quotidienne de ses clients avec des solutions personnalisées, et en établissant une relation durable pour pouvoir les accompagner de manière optimale à chaque étape de leur vie. Beobank est une filiale du Groupe Crédit Mutuel (chiffres au 31/12/2022). — Plus d'infos : [www.beobank.be](http://www.beobank.be)