Communiqué de presse



Les paiements mobiles progressent au Luxembourg

*Les trois quarts des Luxembourgeois utilisent leur smartphone pour les applications bancaires et les paiements quotidiens*

* La *Digital Payments Study* annuelle de Visa révèle que les services bancaires mobiles font désormais partie des habitudes de 74% des Luxembourgeois.
* Les appareils mobiles sont de plus en plus utilisés pour effectuer des opérations bancaires, transférer de l'argent, consulter un solde bancaire sur smartphone ; mais aussi pour régler des factures et effectuer des achats.
* 79% des Luxembourgeois estiment qu’ils effectueront plus de paiements mobiles d’ici 3 ans. Les consommateurs ont plus confiance qu’avant dans la sécurité des paiements mobiles.

**Bruxelles, le 4 octobre 2017 –** VISA (NYSE : V) a dévoilé aujourd'hui les conclusions de sa *Digital Payments Study* annuelle[[1]](#endnote-1), qui analyse le comportement du consommateur en matière de paiements numériques : des paiements sans contact au shopping en ligne, en passant par l’attitude vis-à-vis de la vie privée et de la sécurité. L’utilisation d’outils mobiles (smartphones, tablettes) pour gérer son argent, effectuer des opérations bancaires et faire des paiements a plus de succès que jamais : 74% des Luxembourgeois utilisent leur appareil mobile pour suivre l'état de leurs finances, ou pour effectuer des paiements quotidiens tels que régler des factures (56%), effectuer des achats en ligne (58%).

**RAPIDE ADOPTION DE L’ARGENT MOBILE**

La multiplication des options de paiement numérique sur des appareils mobiles incite les consommateurs à trouver une solution d’argent mobile[[2]](#endnote-2) adaptée à leur mode de vie. L’étude de cette année révèle que :

* Les trois quarts des Luxembourgeois (74%) consultent leur solde ou accèdent à d’autres services via une application bancaire. À titre de comparaison, en Europe, la moyenne est de 62%.
* Trois Luxembourgeois sur 5 ont utilisé un portefeuille numérique (p. ex. PayPal), un service *card on file* (le site web enregistre vos données de paiement) ou un service de paiement mobile (par ex. Android Pay, comme lancé dans les pays voisins) et en apprécient la facilité d’utilisation : c’est rapide, on peut payer à tout moment et depuis n’importe où, et il ne faut pas avoir d’argent liquide sur soi.
* Les consommateurs s’habituent de plus en plus à effectuer des transactions sur leurs appareils mobiles et délaissent peu à peu les ordinateurs et laptops : un peu plus d’un quart des Luxembourgeois (26%) utilisent un appareil mobile pour faire des achats pour un montant minimum de 50€ par semaine.
* La génération Y, ou les *Millennials*, est plus active dans l’adoption des paiements numériques : 30% des sondés âgés de 18 à 34 ans utilisent aujourd’hui des moyens de paiement mobiles.
* 79% estiment qu’ils effectueront plus de paiements mobiles d’ici 3 ans, au moins une fois par mois, et pour des montants hebdomadaires plus importants.
* 51% des sondés envoient de l'argent à des amis ou des membres de leur famille à l'aide de leur smartphone ou de leur tablette.

Jean-Marie de Crayencour, Country Manager Belgique et Luxembourg pour Visa, a commenté ces résultats : « Visa s’engage à innover et à collaborer avec un large éventail de partenaires pour faire en sorte que les consommateurs puissent effectuer des paiements numériques sûrs et sécurisés où qu'ils soient et sur l’appareil de leur choix. Nous sommes ravis des résultats de cette enquête ainsi que de l’enthousiasme et de la confiance des consommateurs vis-à-vis des nouveaux modes de paiement. Ils adoptent les produits et services numériques les mieux adaptés à l’évolution rapide de leur mode de vie. »

**SÉCURITÉ, CONFIDENTIALITÉ ET BIOMÉTRIE**

La hausse des paiements numériques est principalement stimulée par la familiarisation accrue avec les technologies mobiles. Mais, même si on estime que les gens partagent exagérément des aspects de leur vie privée sur les réseaux sociaux, les consommateurs fixent des limites claires quand il s’agit de divulguer des données personnelles telles que des informations bancaires ou les détails de leur carte de paiement.

On voit aussi les préoccupations quant aux questions de confidentialité et de sécurité des données diminuer d’année en année au niveau européen, ainsi qu’au Luxembourg :

* A peine plus de la moitié des Luxembourgeois (55%) se disent encore inquiets quant à la confidentialité de leurs données et 65% quant à la sécurité.
* Presque la moitié des Luxembourgeois pensent que ces moyens de paiement sont devenus plus sûrs.

En outre, l’utilisation des données biométriques comme méthode d’authentification gagne en popularité auprès des consommateurs : la reconnaissance de l’iris et celle des empreintes digitales sont d’ailleurs considérées comme les formes d'authentification biométrique les plus sûres pour les Luxembourgeois (71% et 73% respectivement).

**LES PAIEMENTS NUMÉRIQUES SE GÉNÉRALISENT**

À l’échelle européenne, les commerçants sont de plus en plus nombreux à installer de nouvelles technologies compatibles avec les cartes sans contact et les appareils mobiles (NFC).

* En Europe, le top cinq des catégories de commerçants les plus ouverts aux paiements mobiles sont : les restaurants, supermarchés, services de transport en commun, commerces alimentaires de proximité, et loisirs et divertissement.
* Quand ils utilisent leur appareil mobile pour effectuer un achat, les Européens dépensent, en moyenne, 9€ en magasin et 38€ en ligne.
* Lors de voyages à l'étranger, les Européens ont utilisé leur appareil mobile pour effectuer des achats dans 103 pays du monde ; preuve que les gens ont confiance dans la sécurité des paiements via smartphone et tablette à l'étranger.

# # #

À propos de Visa Inc.

Visa Inc. (NYSE : V) est le leader mondial des paiements numériques. Notre mission est de relier le monde au réseau de paiement le plus innovant, le plus fiable et le plus sûr, permettant aux individus, aux entreprises et aux économies de prospérer. Notre réseau de traitement global avancé, VisaNet, qui fournit des paiements sécurisés et fiables dans le monde entier, est capable de traiter plus de 65 000 messages de transaction par seconde. L’attention constante de l'entreprise sur l'innovation est un catalyseur pour la croissance rapide du commerce connecté sur n'importe quel appareil, et une force motrice derrière le rêve d'un avenir sans cash pour tous, partout. À mesure que le monde passe de l'analogique au numérique, Visa applique notre marque, nos produits, nos personnes, notre réseau et notre échelle pour remodeler l'avenir du commerce. Pour plus d'informations, visitez ([www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com)), le blog Visa Vision ([vision.visaeurope.com](http://vision.visaeurope.com/)) et [@VisaEuropeNews](http://www.twitter.com/visaeuropenews).

**Contacts**

Hill+Knowlton Strategies, Brussels

Delphine Bourseau Céline Mercier

+32 2 737 95 13 +32 2 737 95 27

[Delphine.Bourseau@hkstrategies.com](mailto:Delphine.Bourseau@hkstrategies.com) [Celine.Mercier@hkstrategies.com](mailto:Celine.Mercier@hkstrategies.com)

1. Visa a réalisé l’enquête *Digital Payments* avec Populus (et iVOX au Luxembourg), entre juin et juillet 2017 dans 23 pays : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Israël, Italie, Luxembourg, Norvège, Pologne, Portugal, Pays-Bas, République tchèque, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède, Suisse et Turquie. L’échantillon était composé de 43 308 consommateurs (environ 2 000 sondés par pays, et 1000 pour le Luxembourg). [↑](#endnote-ref-1)
2. Le concept d’**« argent mobile »** désigne l’utilisation d’un smartphone, d’une tablette ou d’un objet connecté pour gérer son argent ou effectuer un paiement en personne, en ligne ou via une appli. [↑](#endnote-ref-2)