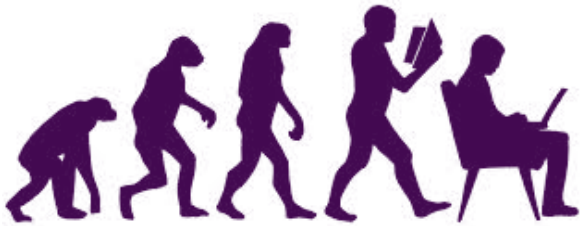
Febelfin persconferentie / conférence de presse

“Bankieren in de wereld van morgen” / “Le métier de banquier dans le monde de demain”



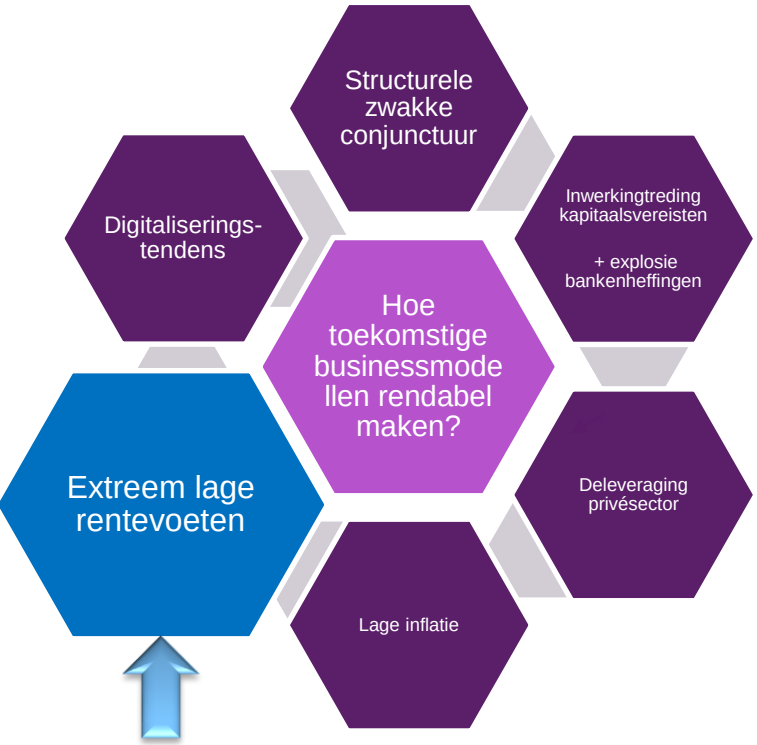
Rik Vandenberghe: Voorzitter / Président
Michel Vermaerke: Gedelegeerd bestuurder / Administrateur délégué

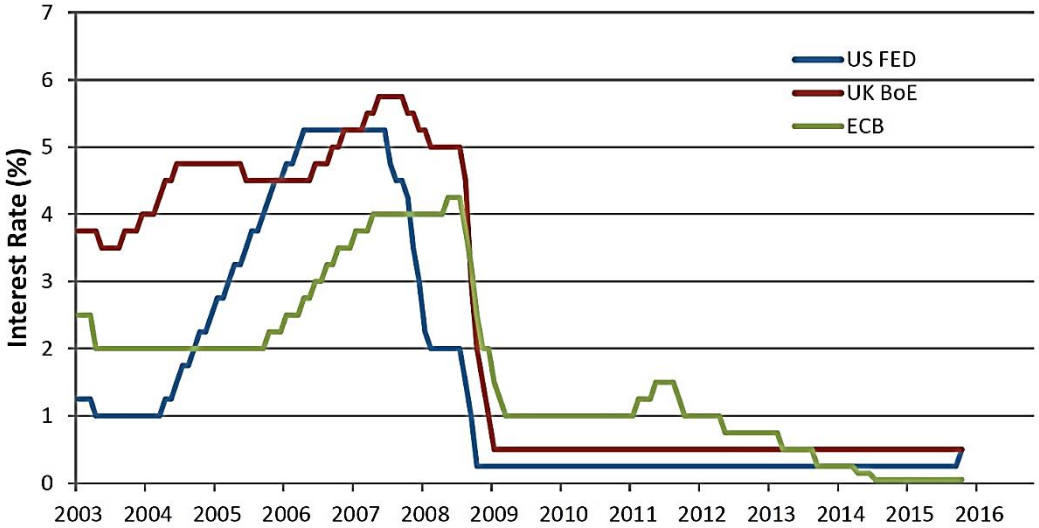
Agenda / Ordre du jour :

A. Inleiding : bankieren in de wereld van morgen / Introduction : le métier de banquier dans le monde de demain
B. 3 prioritaire werven financiële sector / 3 chantiers prioritaires pour le secteur financier
   - Digitale transformatie: gegevensverwerking & privacy / Transformation numérique : traitement de données & Privacy
   - Cybersecurity / Cybersécurité
   - Stimuleren ondernemerschap / Encourager l'entrepreneuriat
C. Conclusie / Conclusion

Banksector staat onder druk door vele uitdagingen…

Monetair beleid zet rente-inkomsten voor middellange termijn onder druk

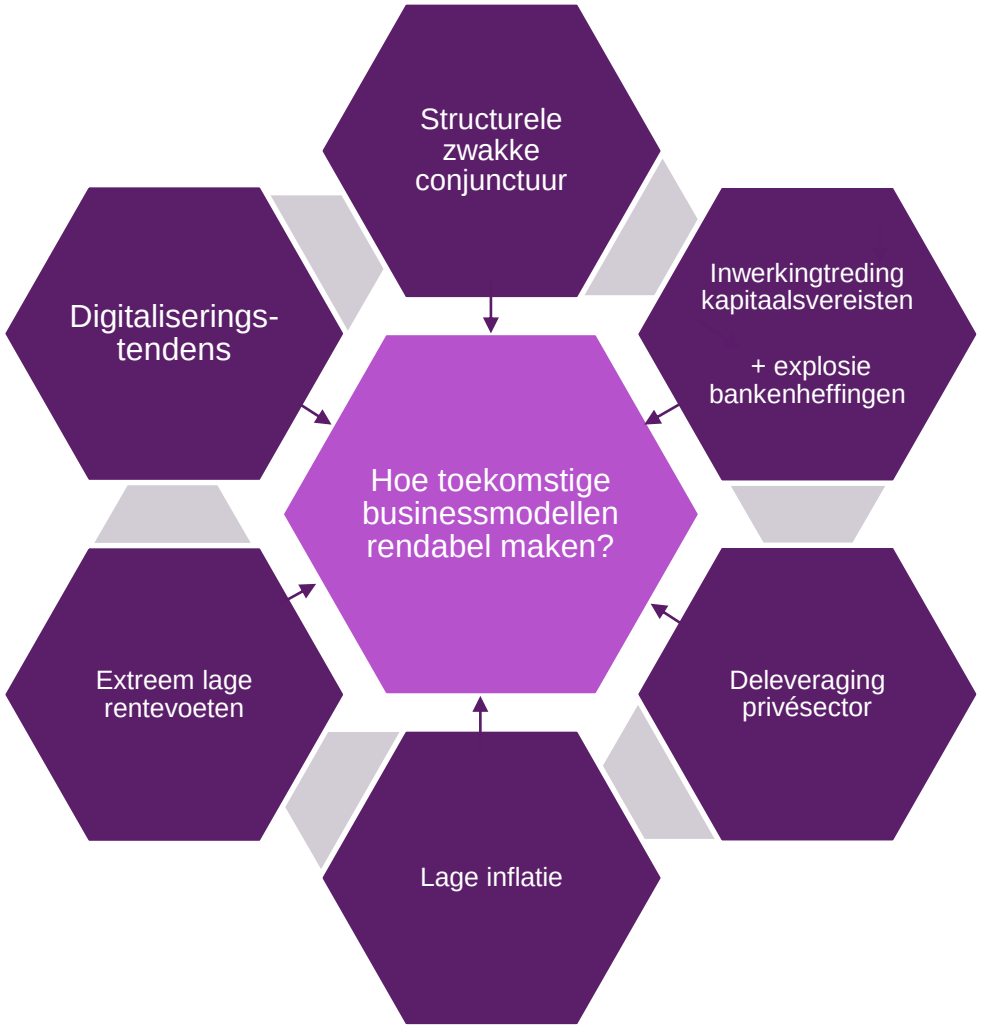


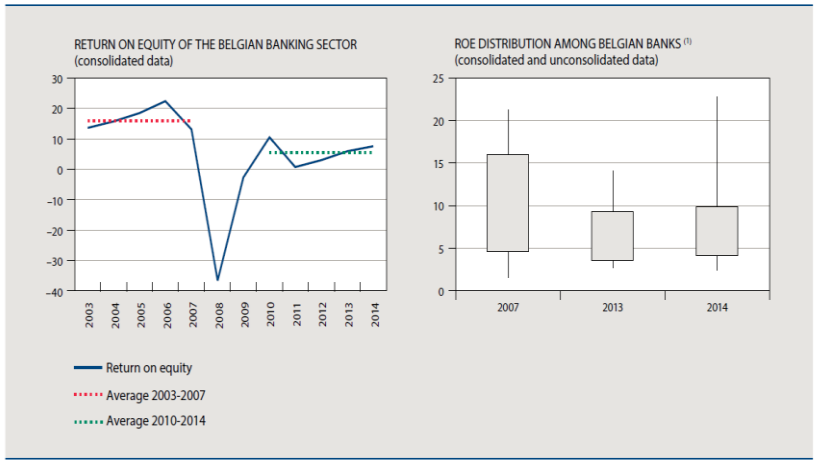


- Lage rentevoeten doen rente-inkomsten structureel afnemen
- Bemoeilijkt transformatiecapaciteit banken
- Moeten ‘normaliseren’ zodra economische groei duurzaam & voldoende blijkt

Banksector staat onder druk door vele uitdagingen…

Combinatie van uitdagingen…zet structurele rendabiliteit onder druk





Source : NBB.

Combinatie van factoren zet rendabiliteit structureel onder druk. Gemiddelde ROE bedraagt 5% => recent verbeterde rendabiliteit is ‘momentopname’, uitdagingen blijven dezelfde

Banksector staat onder druk door vele uitdagingen…

Expertengroep schrijft rapport gemandateerd door minister financiën

DE TOEKOMST VAN DE BELGISCHE FINANCIËLE SECTOR

RAPPORT VAN DE HIGH LEVEL EXPERT GROUP OPGERICHT OP INITIATIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN VAN BELGIË

BRUSSEL, 13 JANUARI 2016

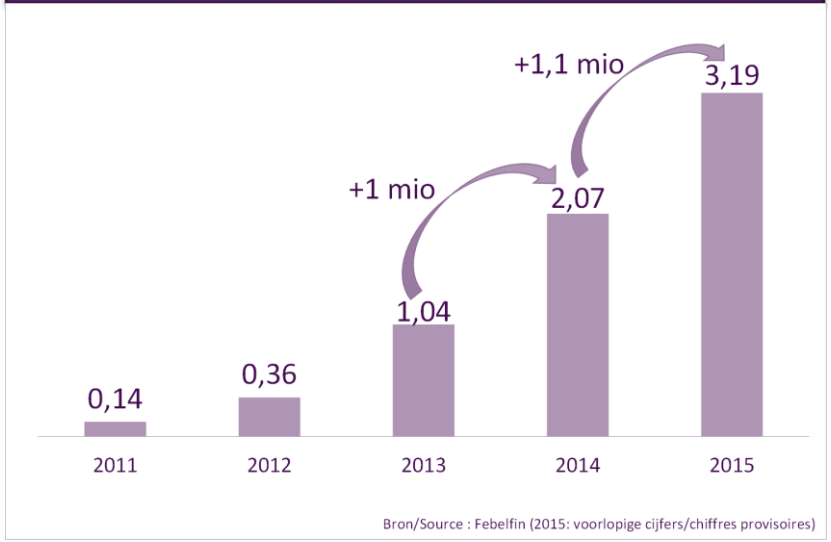
- Een sector die zich voor vele uitdagingen bevindt moet **vandaag durven nadenken over de lange termijn**
- **Initiatief minister** past in deze context en **verdient daarom alle steun** vanuit de sector
- Febelfin heeft het voorbije jaar aan de toekomst gewerkt en deze **ligt meer dan ooit in het digitale**

Hoe zal het bankieren in de wereld van morgen eruit zien?

La banque en ligne et la banque mobile toujours “au top” sur le marché belge …

Nombre de souscriptions à la banque en ligne (en millions)

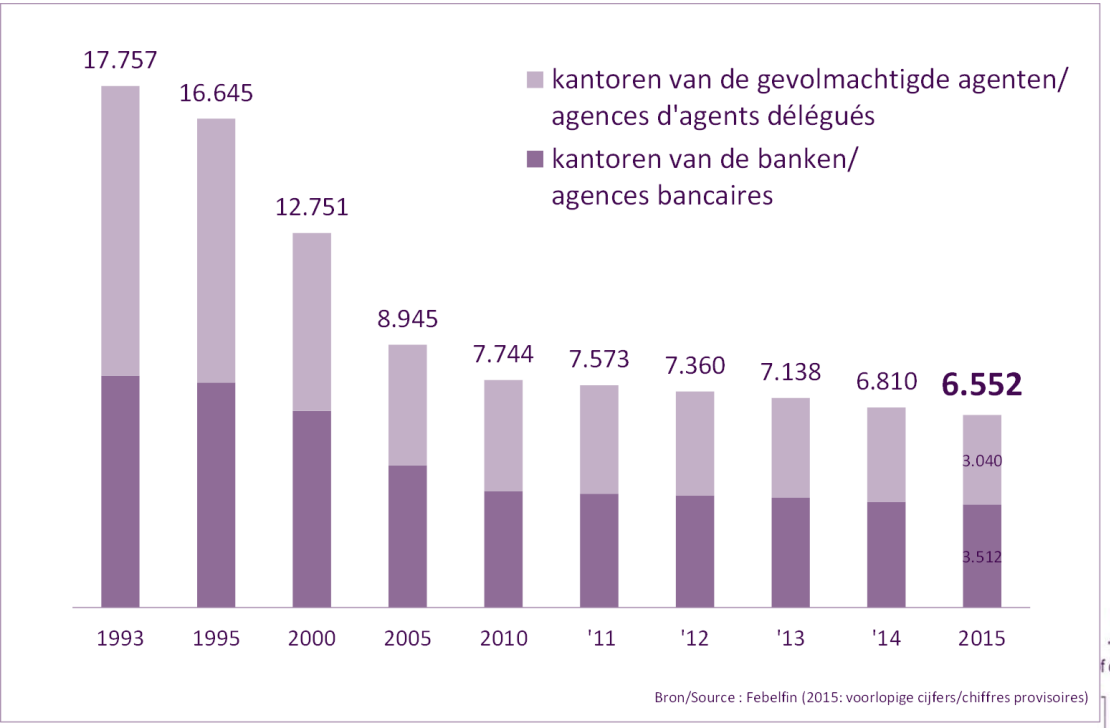
Nombre de souscriptions à la banque mobile (en millions)



Pourquoi la banque en ligne / banque mobile est-elle si populaire ?
La banque en ligne et la banque mobile sont des **<u>outils sûrs, faciles et rapides</u>** pour effectuer des opérations bancaires

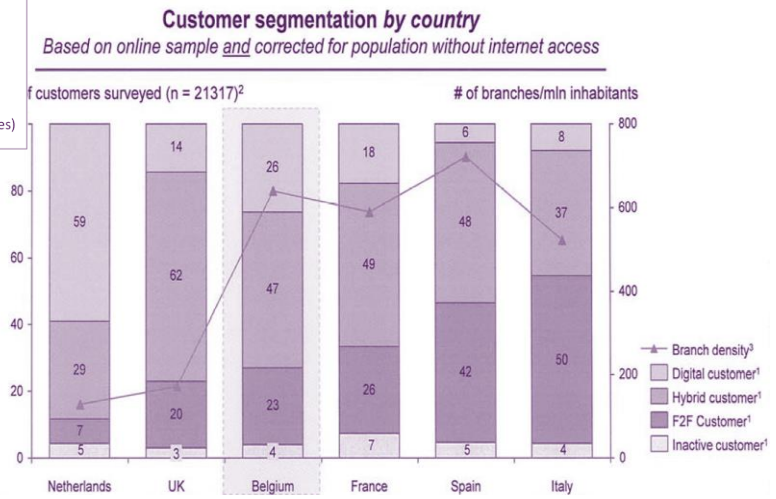
Les services bancaires toujours plus omnicanaux et taillés à la mesure du client …

Nombre d'agences bancaires employant du personnel



Le nombre d'agences bancaires décroît progressivement

Les clients ont différentes préférences en termes de canaux bancaires



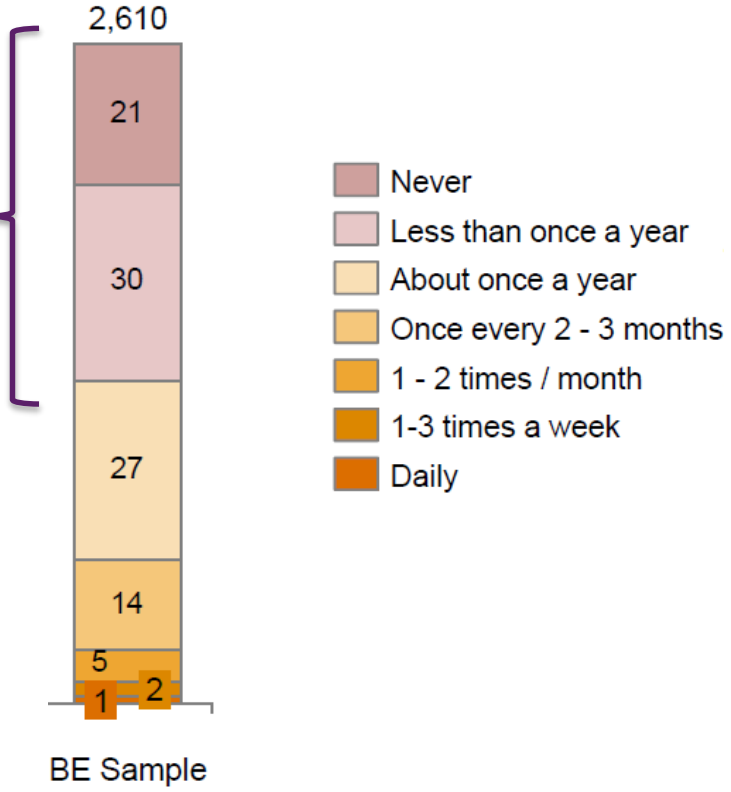
Source: BCG : the bionic bank

Les attentes du client sont de plus en plus numériques

Les banques doivent pouvoir s'adapter rapidement

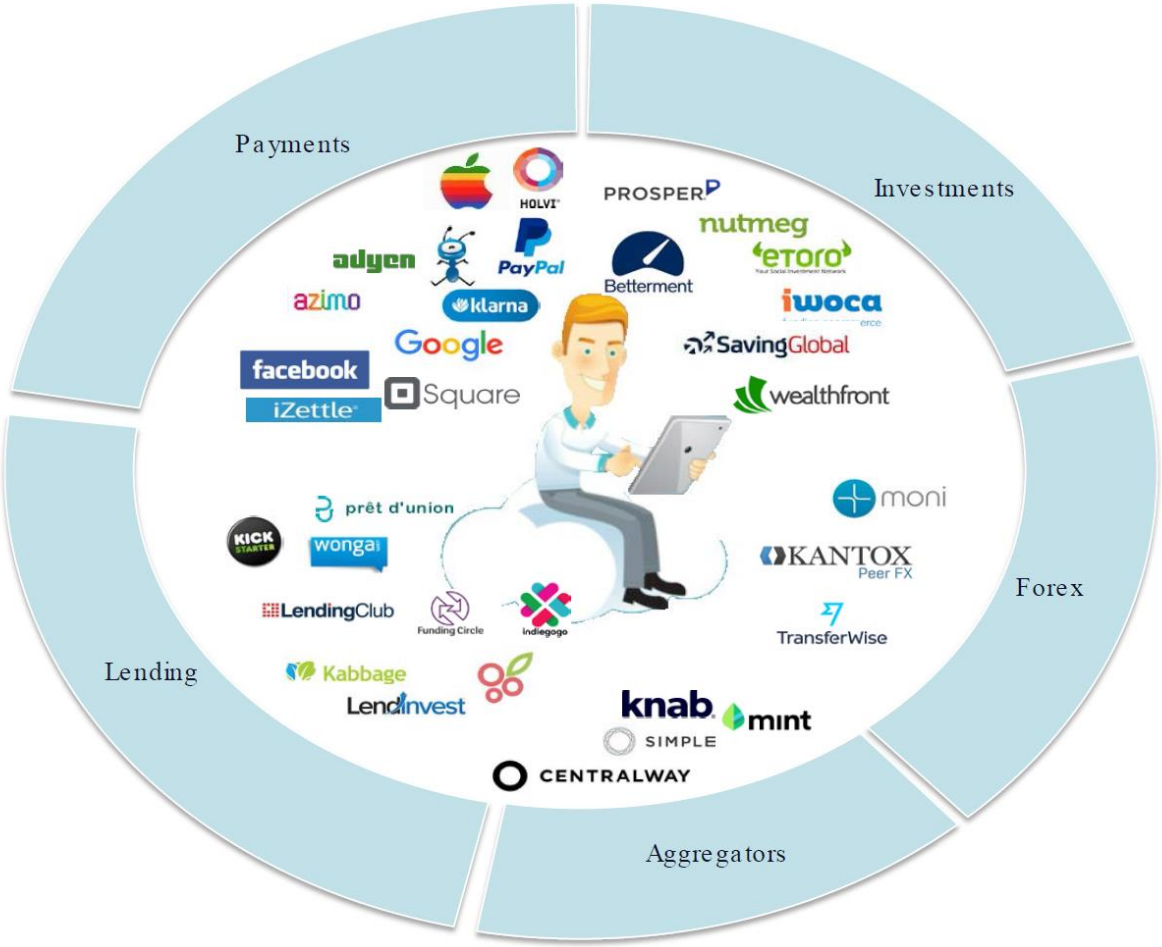
51% des clients ne se rendent jamais ou se rendent moins d'1x par an à l'agence pour recevoir des conseils

Branch visit for advice



Source : BCG the bionic bank

Banksector wordt bovendien uitgedaagd door nieuwe spelers



Niet toevallig worden digitale investeringen ervaren als een topprioriteit in het Belgisch banklandschap…

Source: EY Banking barometer 2015, 226 banken mondiaal bevraagd waarvan 21 in België

Wat betekent digitale evolutie voor traditioneel bankieren?

New technology

- **Mobile banking** (payments, wallets, points of sale, peer to peer payments)
- **Big Data** (customer relations, e-compliance, risk management)
- **Blockchain technology** (clearing, settlement, payments and securities)

New customer expectations

- **Convenience**
- **Security**
- **Personalisation**

New financial services

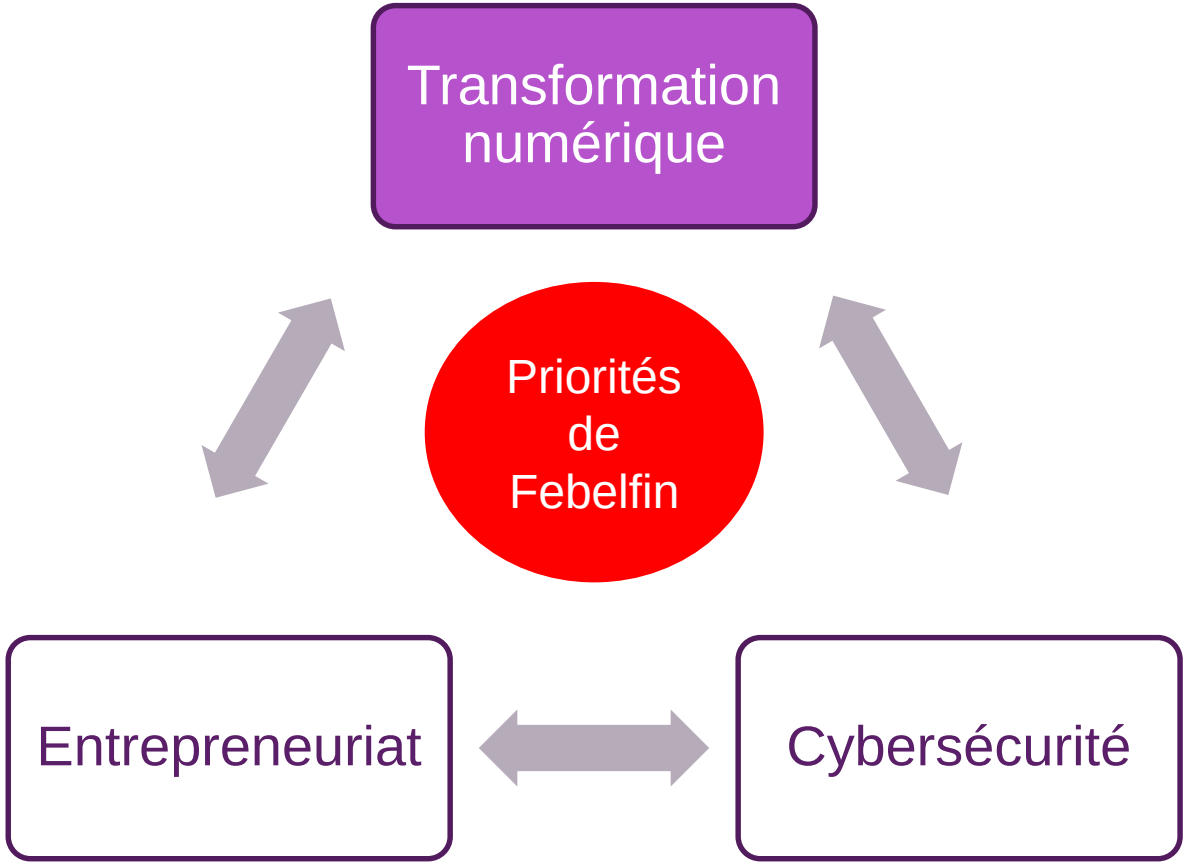
- **Crowdfunding**
- **Peer-to-peer lending**

New players

- **Fintech**
- **Google, Apple, Facebook, Amazon**

Actiedomeinen financiële sector voor de toekomst / Domaines d’action du secteur financier pour l’avenir

Le Conseil d'Administration de Febelfin a identifié 3 domaines d'action

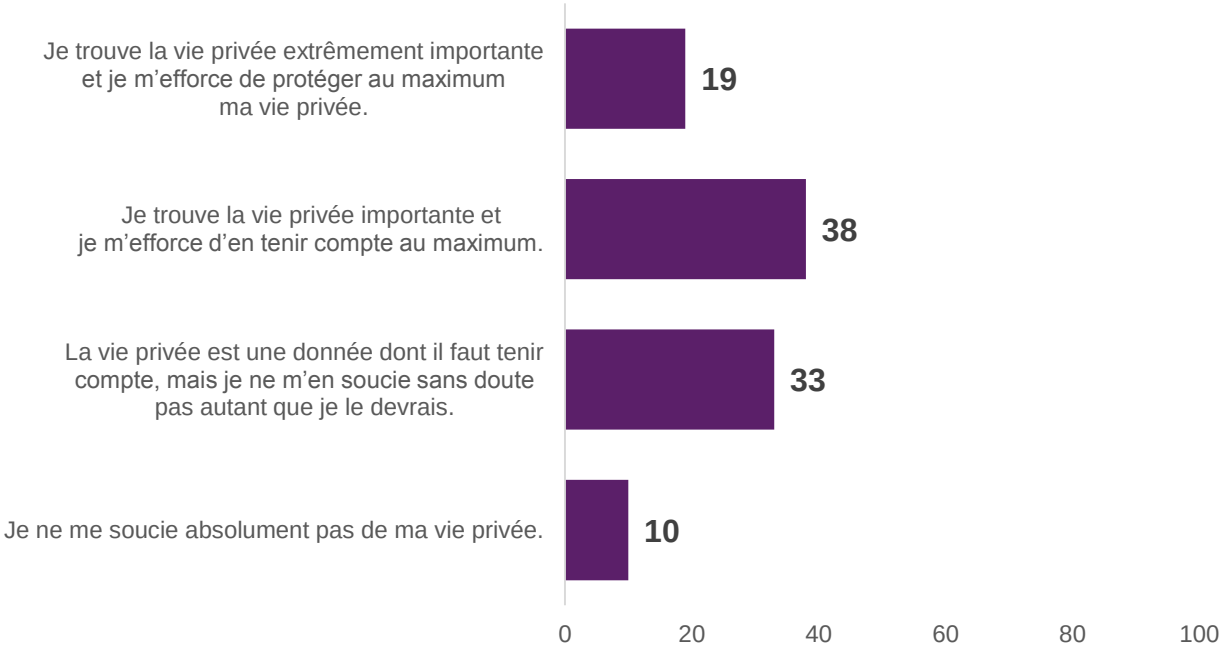


Défi numérique pour le secteur bancaire

Question clé : la banque numérique et votre vie privée, une question de confiance réciproque ?

En collaboration avec le bureau d'études Profacts, Febelfin a dressé l'inventaire, au travers d'une enquête, des attentes des consommateurs.

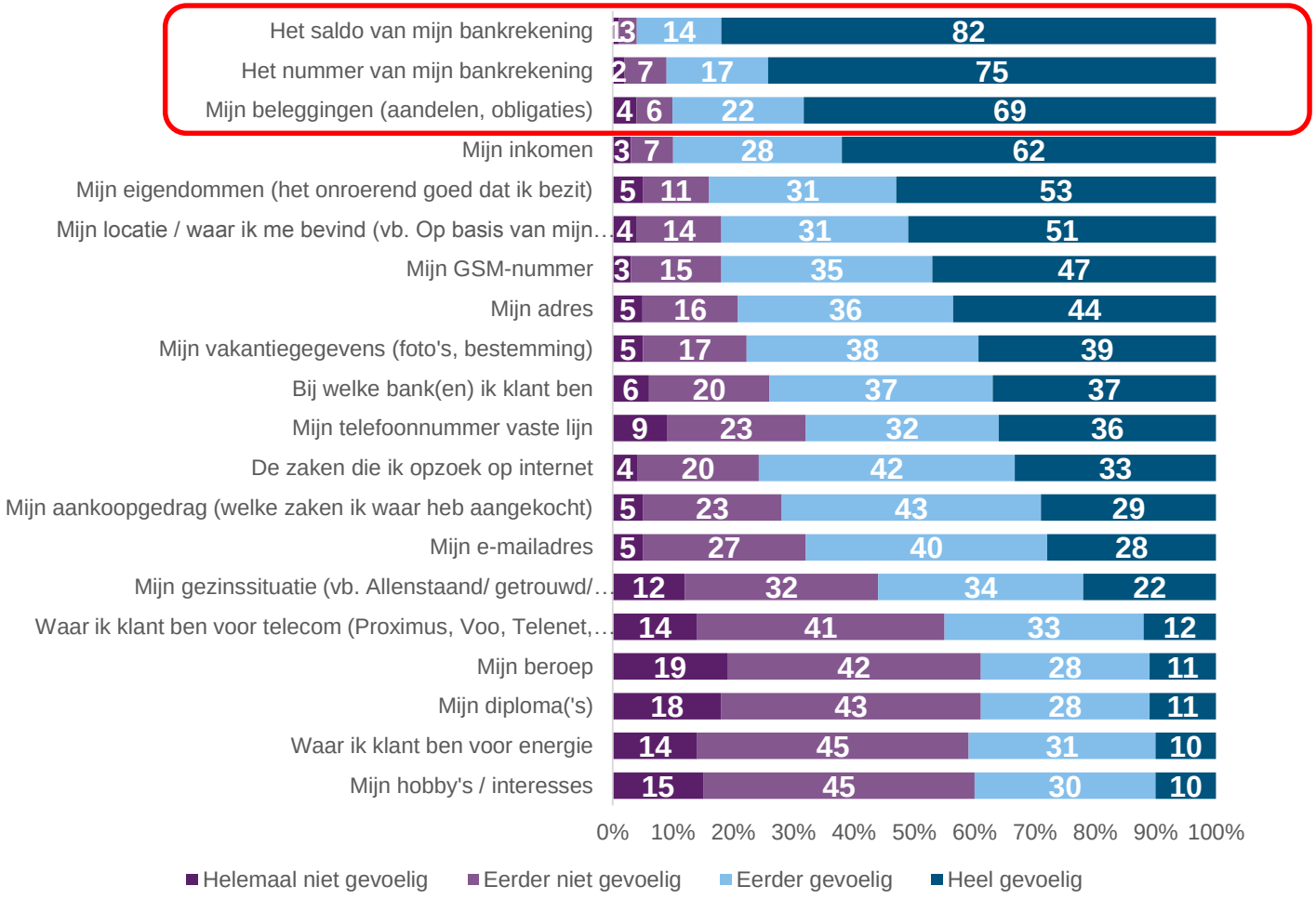
Quelles sont les attentes du consommateur en cette ère numérique ?



Plus de la moitié des Belges attachent de l'importance (voire beaucoup d'importance) à leur vie privée et s'efforcent donc de protéger cette sphère privée.

Wat verwacht de consument in het digitale tijdperk?

Hoe gevoelig vindt u onderstaande informatie?

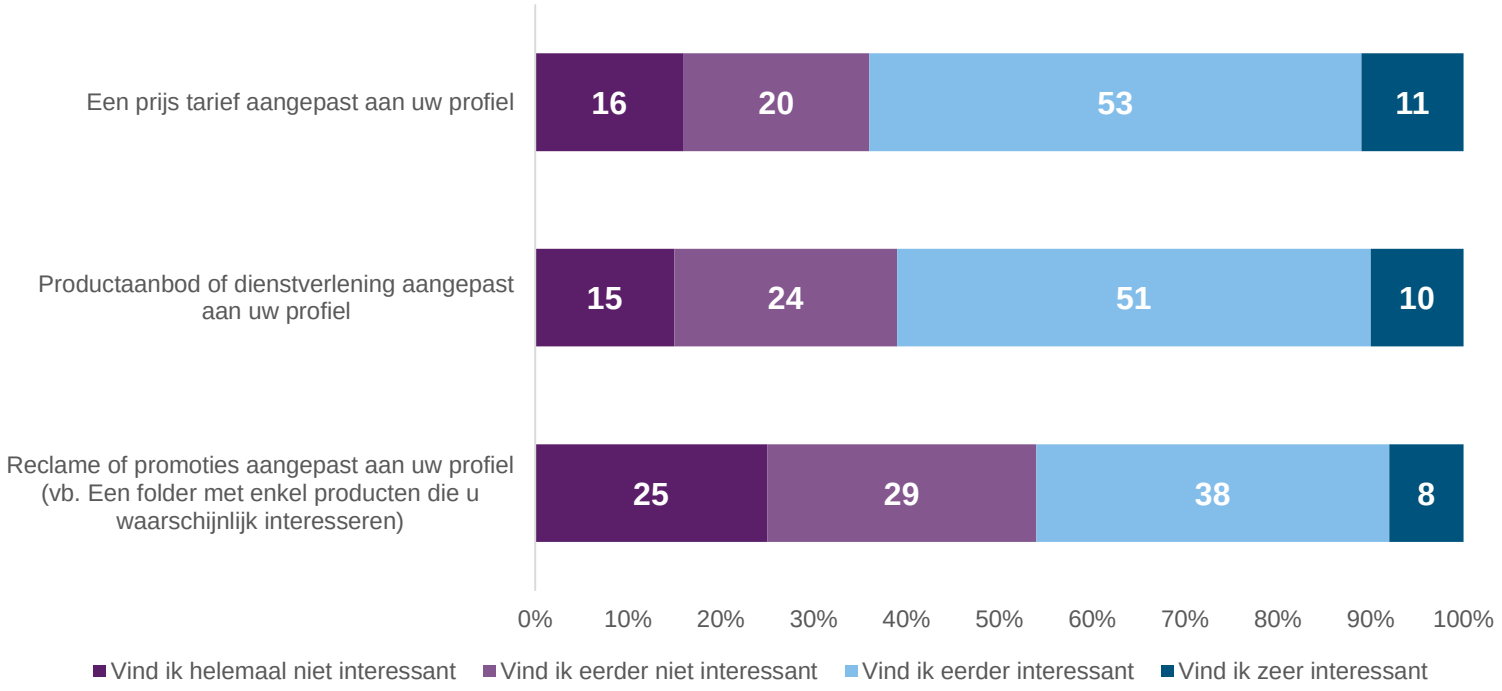


Financiële informatie (rekeningnummer, inkomen…) wordt door de grote meerderheid van de Belgen aangevinkt als gevoelig tot heel gevoelig.

febelfin

Wat verwacht de consument in het digitale tijdperk?

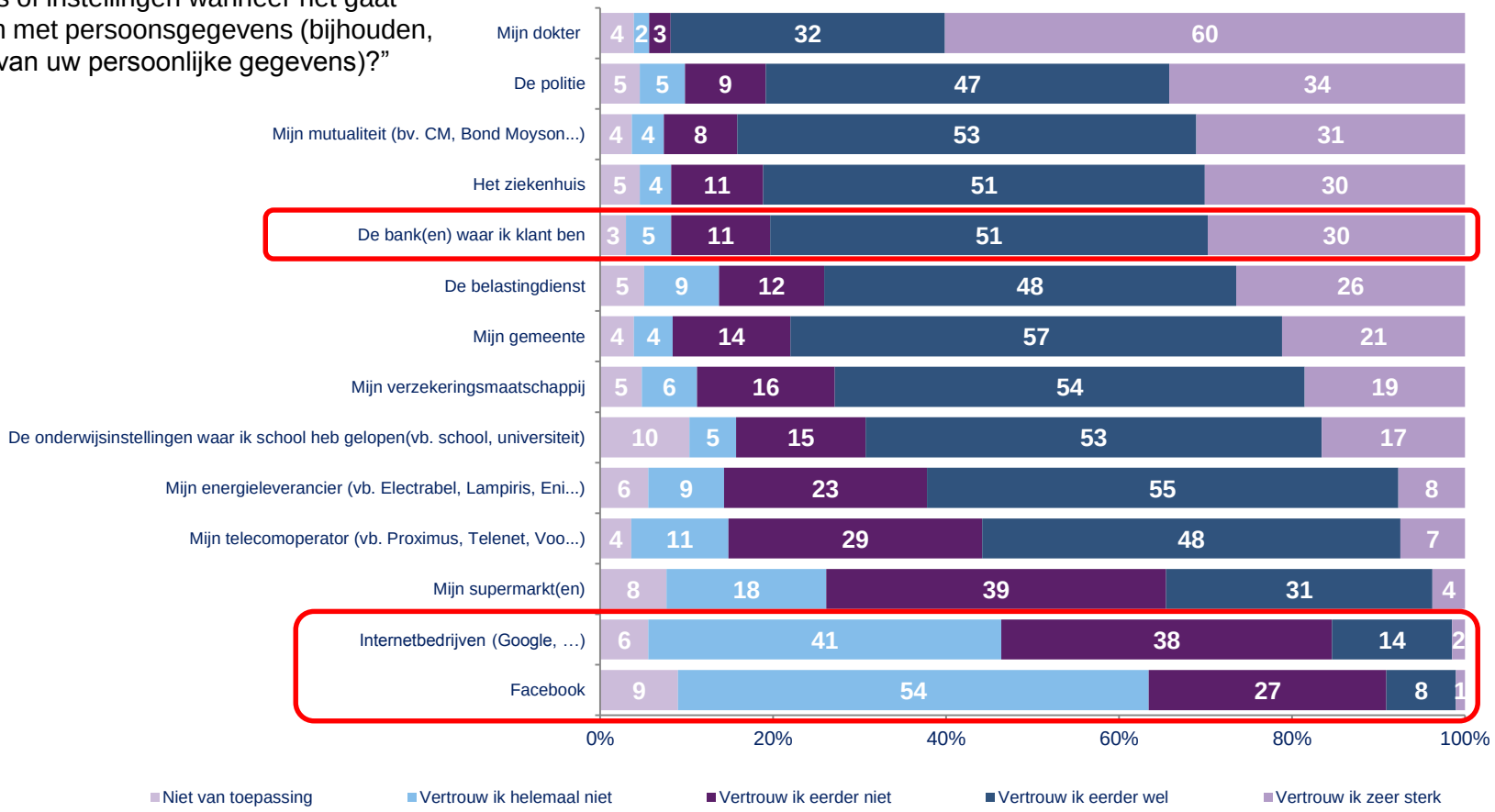
"Hoe interessant vindt u elk van onderstaande mogelijkheden op basis van de verwerking van uw persoonlijke gegevens?"



Belgische consument toont interesse in productaanbod en prijsacties op maat

Wat verwacht de consument in het digitale tijdperk?

“In welke mate vertrouwt u onderstaande organisaties of instellingen wanneer het gaat om omgaan met persoonsgegevens (bijhouden, verwerken van uw persoonlijke gegevens)?”



De Belgische consument vertrouwt de bank(en) waarbij hij klant is wat betreft verwerking privégegevens

Que peut impliquer pour le client le traitement de ses données personnelles par la banque ? (1/3)

Protection contre la fraude

Case

Le client retire le matin de l'argent à Bruxelles et effectue l'après-midi un paiement en ligne à Hawaï.
➔ Comment le client peut-il avoir franchi une telle distance en si peu de temps ?

Banque

Le traitement des données permet à la banque de mettre en place des **feux clignotants**. Lorsque le système lance une alerte, la banque peut téléphoner au client pour vérifier le paiement avant d'autoriser cette opération à Hawaï. Si nécessaire, la carte peut être bloquée et une nouvelle carte peut être demandée.

➔ Le traitement de données permet d'éviter des opérations frauduleuses tant pour la banque que pour le client.

Que peut impliquer pour le client le traitement de ses données personnelles par la banque ? (2/3)

Gestion financière du budget

Case

Le client termine souvent son mois sur un solde négatif et souhaite avoir un meilleur aperçu de ses dépenses.

Banque

Via le traitement de données, le client peut choisir de recevoir, par ex. via son application de banque mobile ou de banque par ordinateur, un aperçu détaillé de ses types de dépenses sur une période donnée. Ceci peut lui permettre de réaliser une évaluation correcte de la composition de ses coûts mensuels et, sur cette base, d'adapter éventuellement son comportement en matière de consommation.

Traitement des données :

➔ permet à la banque de proposer des modules de traitement de données au client;
➔ offre au client un aperçu clair de ses habitudes de consommation;
➔ permet à la banque de fournir une meilleure prestation de services.

Que peut impliquer pour le client le traitement de ses données personnelles par la banque ? (3/3)

Offres à la mesure du client

Case

Le client contacte sa banque pour un crédit pour une nouvelle voiture.

Banque

Dans la mesure où la banque a également dans son groupe une filiale spécialisée dans les assurances automobiles, cette filiale peut contacter le client et lui proposer une assurance assortie d'une réduction.

Le traitement de données :

- ➔ permet au client d'avoir accès à des offres liées attrayantes auprès des filiales de la banque,
- ➔ permet à la banque de proposer de manière efficace des produits en fonction du profil du client.

Wat mag de klant van zijn bank verwachten op het vlak van bescherming van zijn persoonsgegevens ?

GOEDE BANKRELATIE .BE
febelfin

Discretie, vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens

18 jaar later

- Sector blijft instaan voor het garanderen van deze principes van discretie, vertrouwelijkheid en bescherming.
- Sector wil debat :
  - objectiveren
  - aantonen wat gegevensverwerking in de praktijk betekent voor de klant
  - op de belangrijkste vragen antwoorden voorzien
- Dit is ‘levende materie’ welke zal evolueren in kader van digitale evoluties en toekomstige regelgeving

Voorbeelden behandelde vragen

- **In welke specifieke situaties mag mijn bank mijn persoonsgegevens verwerken?**
- **Mag mijn bank mijn persoonsgegevens delen met derden?**
- **Verkoopt mijn bank mijn persoonsgegevens aan derden?**
- **…**

- Sector wenst dit maatschappelijk debat niet uit de weg te gaan
- Sector wil transparantie verhogen maar wijst erop dat in dit debat geen ‘eenvoudige antwoorden’ bestaan
- Sector wil debat omtrent gegevensverwerking en privacy demystifiëren en hierin de voordelen voor de klant aanduiden evenals waar de wettelijke limieten liggen

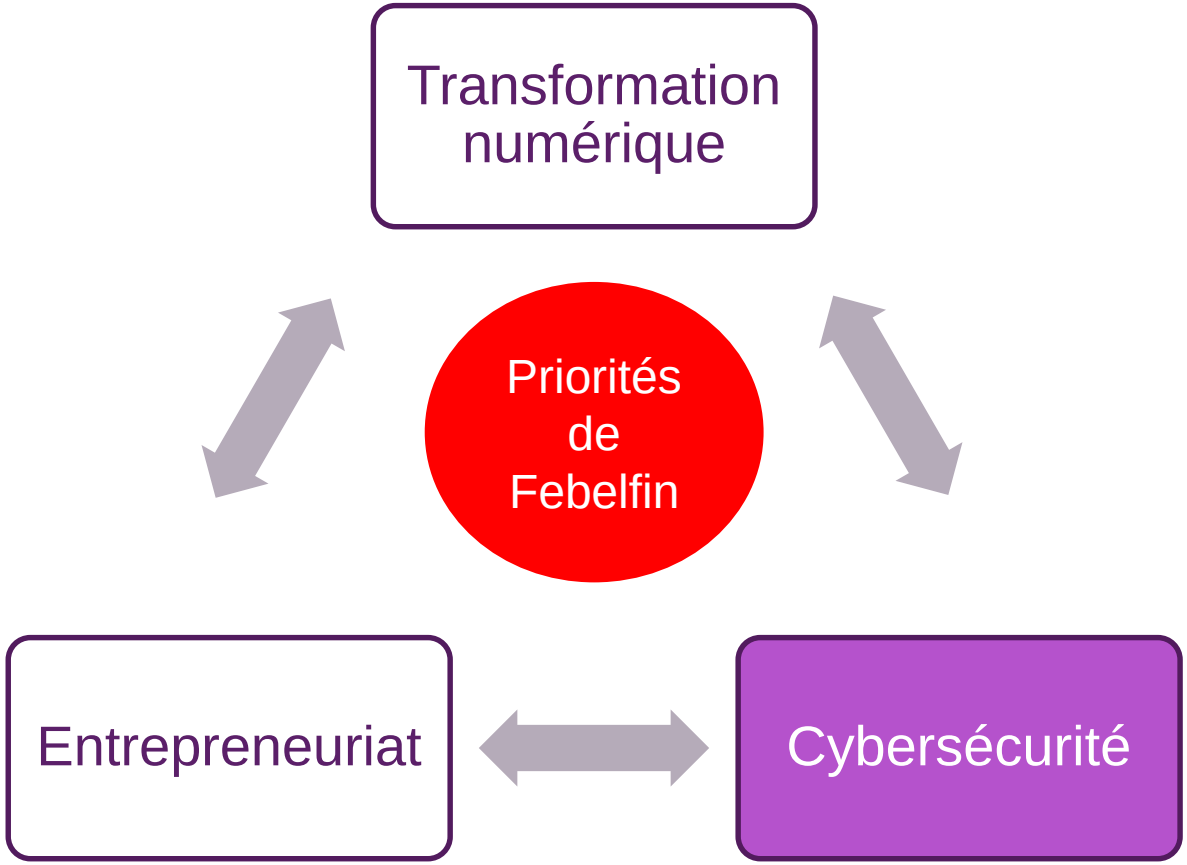
Conclusies digitale transformatie

“The right to be left alone is the beginning of all freedom”
William O Douglas, 1952

- De klant beschouwt **financiële gegevens** als zeer vertrouwelijke informatie
- De klant heeft **veel vertrouwen in zijn bank** wat betreft de verwerking van zijn privégegevens
- **Verwerking van persoonsgegevens** biedt de bank heel wat mogelijkheden om de **dienstverlening naar de klant te verbeteren**

De uitdaging voor de banksector bestaat erin om in overleg met de klant op een **transparante manier** en **op maat van de klant** te bepalen of en hoe persoonsgegevens kunnen verwerkt worden om de **dienstverlening continu te verbeteren** en tegelijk een **hoog niveau van veiligheid** te waarborgen.

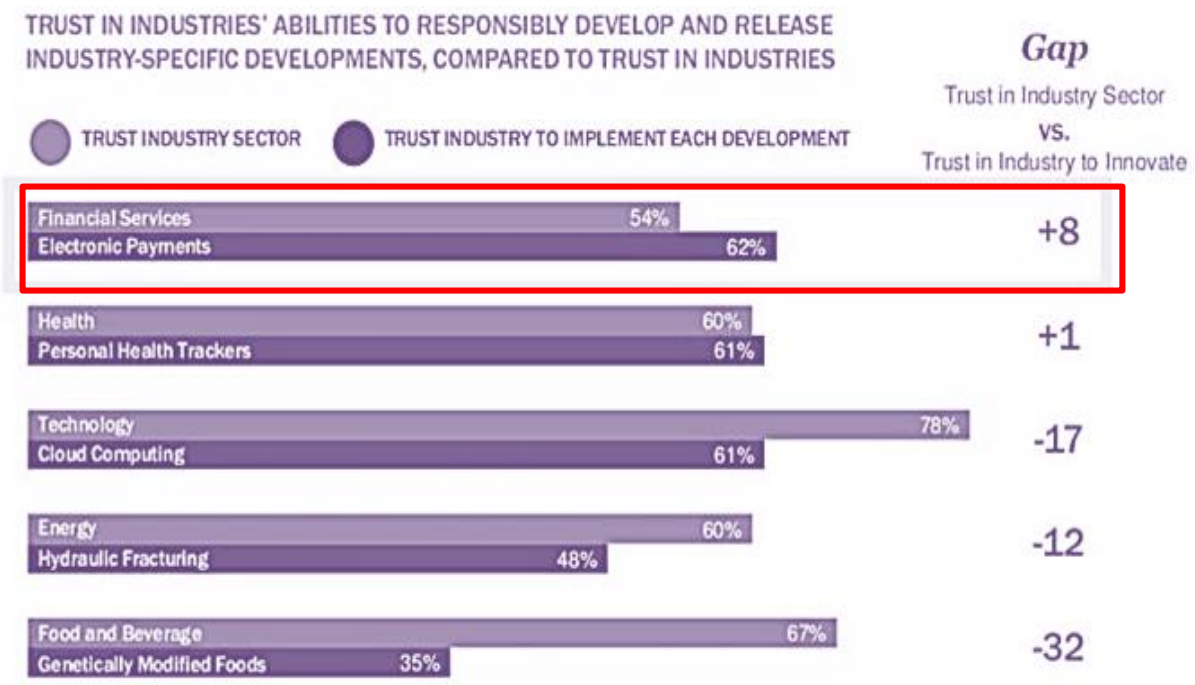
Le Conseil d'Administration de Febelfin a identifié 3 domaines d'action pour 2015



En Belgique, la cybersécurité se trouve tout en haut de la liste des priorités

Source: EY Banking barometer 2015, 226 banques dans le monde interrogées, dont 21 en Belgique

Le secteur bancaire suscite la confiance en ces temps de révolution numérique



Source: Edelman trust barometer 2015, 33.000 respondents in 27 countries

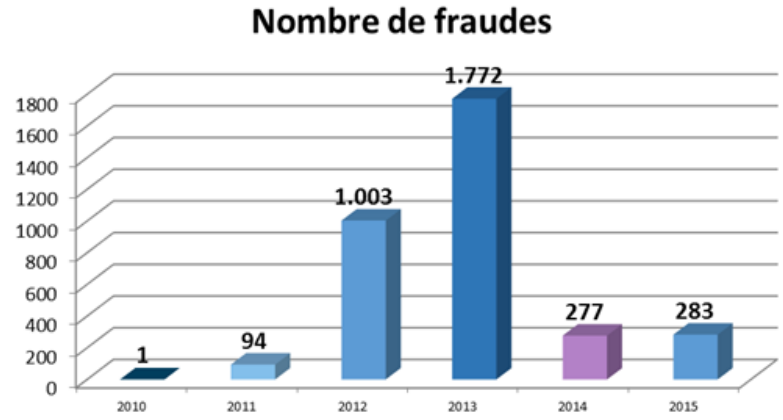
Le consommateur a confiance dans le secteur pour implémenter les innovations

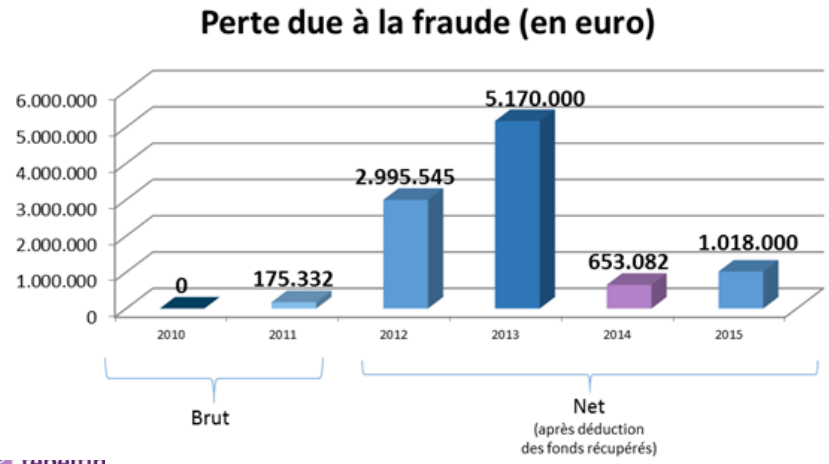
Les chiffres des fraudes restent très faibles

Les efforts du secteur semblent porter structurellement leurs fruits

Cybercrime : initiatives au niveau sectoriel

- Attirer l'attention du public sur l'importance de la cybersécurité





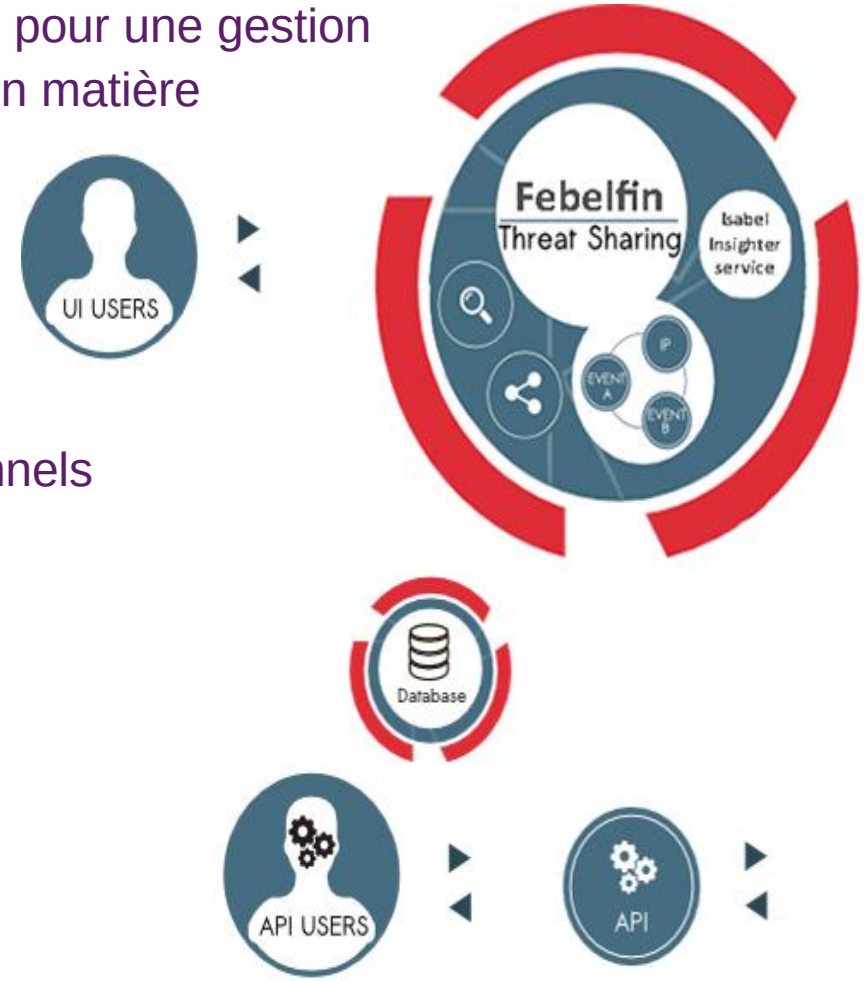
Lancement Cybersecurity Information Sharing Platform

- Système commun pour l'échange de données électroniques entre les banques membres de Febelfin pour une gestion améliorée et plus rapide des incidents en matière de cybersécurité

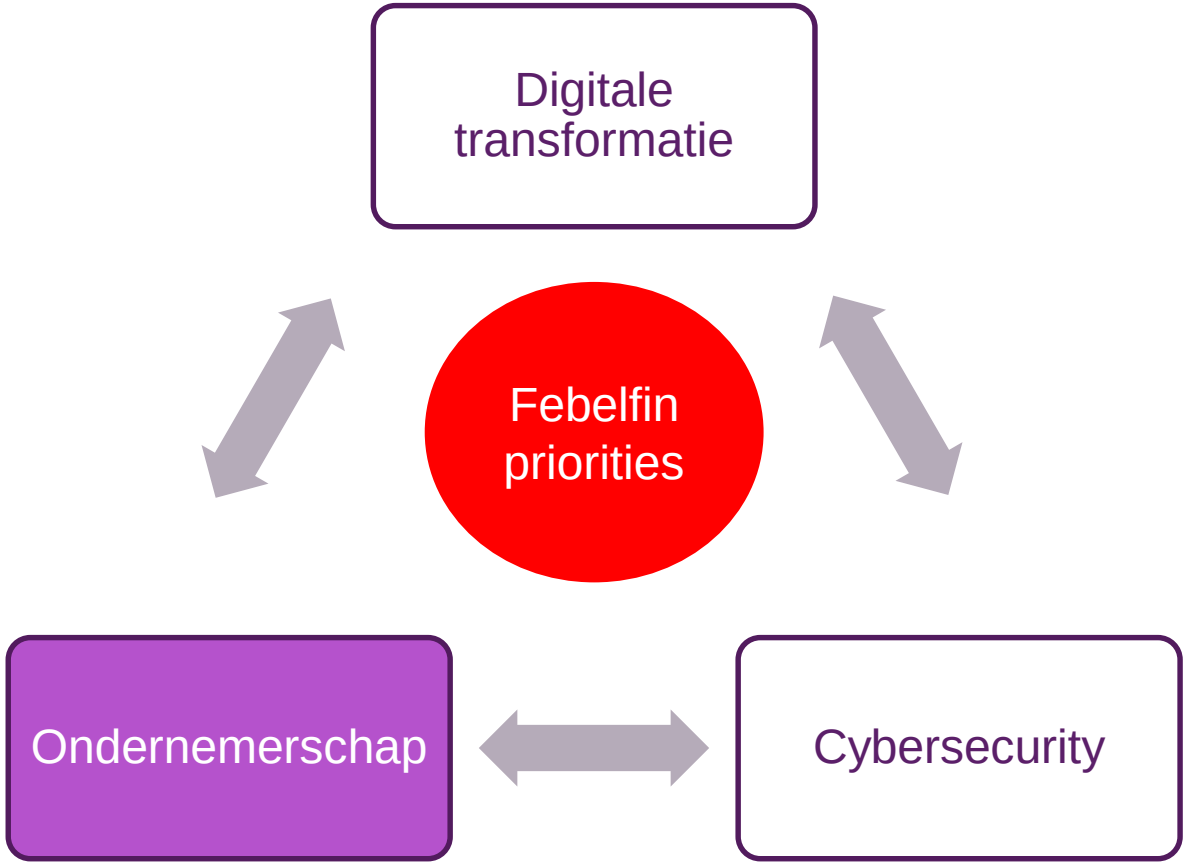
- Soutenu par Isabel Insighter service

- Meilleure maîtrise des risques opérationnels

- Lancement : avril 2016



Febelfin Raad van Bestuur identificeerde 3 actiedomeinen voor 2015



Ondernemerschap in een nieuwe digitale omgeving

Hamvraag : Hoe kan de sector, zowel vanuit haar rol als financier van de economie als vanuit haar maatschappelijke rol, ondernemerschap stimuleren in het nieuwe digitale landschap?

Febelfin werkt samen met externe partner om hiervoor concrete initiatieven te nemen.

sirris

driving industry by technology

In kaart brengen van digitale activa van een onderneming

febelfin & sirris driving industry by technology

- Sirris heeft tool ontwikkeld om digitale activa van digitale ondernemingen in kaart te brengen **=> 'Digital due diligence'**
- **Tool** = algoritme dat o.b.v. een 40-tal kwantitatieve parameters 3 clusters tracht te capteren:
  - de online aanwezigheid: bv. followers company facebook account
  - de gebruikt technologie : bv. software website en e-commerce shop
  - de customer base van ondernemers: bv. lead generation online advertisement
- Doel van de tool is om de financiële sector en investeerders verder te sensibiliseren voor digitaal ondernemerschap en de bijhorende 'untangible assets' ➔ stimuleren van ondernemerschap en kredietwaardering moderniseren
- Doel is ook om jonge ondernemingen een 'digitale spiegel' voor te houden zodanig hun **digitale competitiviteit** niet uit het oog te verliezen

➔ Sirris heeft via verscheidene workshops deze tool voorgesteld aan corporate bankers overheen België

➔ Sirris is met Febelfin deze tool verder aan het verfijnen op basis van de workshops en zal de tool eind van dit jaar normaliter lanceren naar ondernemers toe

Conclusies

- **Digitale revolutie** is **volop aanwezig in de financiële sector** waarvan de basisgrondstof (= geld) volledig digitaal verhandelbaar is
- De hedendaagse klant vereist een '**omnichannel aanpak**' op maat van de **klant**
- De banksector **investeert volop in digitale transformatie** zodanig klant ten volle te kunnen bedienen
  - **Fintech ondernemingen** kunnen eerder **ondersteunend werken** voor de bank dan disruptief
- Uw bank geniet een **goede reputatie op vlak van veiligheid & privacy van financiële privégegevens** en hecht hier veel belang aan. De banksector **investeert jaarlijks massaal** in cybersecurity en gegevensuitwisseling om **cyberveiligheid** te kunnen **waarborgen**
- **Ondernemerschap van morgen** strookt niet geheel met traditionele **kredietwaardering** => **innovaties** vinden hun weg in de markt

Kortom: de banksector vandaag is in volle transformatie voor de digitale realiteit van morgen

Febelfin vzw/asbl
Belgian Financial Sector Federation
www.febelfin.be