

Inleiding en achtergrond	4
1. Wat verwacht de consument in het digitale tijdperk?	8
1.1. Online bankieren is sterk ingeburgerd in België	8
1.2. Privacy laat de Belg niet koud	11
1.3. De Belg hecht veel belang aan transparantie en keuzevrijheid	12
1.4. De Belg staat open voor gegevensverwerking ten dienste van de klant	13
1.5. Financiële informatie is gevoelige informatie voor de klant	14
1.6. De Belg heeft er vertrouwen in dat zijn bank discreet omgaat met zijn persoonsgegevens	15
1.7. Wat leert het onderzoek?	18
2. Wat kan de verwerking van persoonsgegevens door de bank betekenen voor de klant?	20
2.1. Efficiëntere dienstverlening	20
2.2. Bescherming tegen fraude	21
2.3. Financieel budgetbeheer	21
2.4. Aanbiedingen op maat van de klant	23
3. Wat mag u van uw bank verwachten op het vlak van de bescherming van uw persoonsgegevens in het tijdperk van digitaal bankieren?	24

Lijst van grafieken

Grafiek 1: Profiel van bancaire klanten	9
Grafiek 2: Hoe vaak doet u elk van onderstaande zaken?	10
Grafiek 3: Aantal abonnementen internetbankieren en mobiel bankieren	10
Grafiek 4: Als het gaat om het beschermen van uw privacy, welke van de onderstaande stellingen is het meest op u van toepassing?	11
Grafiek 5: In welke mate gaat u akkoord met volgende stellingen?	12
Grafiek 6: Hoe interessant vindt u elk van onderstaande mogelijkheden op basis van de verwerking van uw persoonlijke gegevens?	14
Grafiek 7: Hoe gevoelig vindt u onderstaande informatie?	15
Grafiek 8: In welke mate vertrouwt u onderstaande organisaties of instellingen wanneer het gaat om het omgaan met persoonsgegevens (bijhouden, verwerken van uw persoonsgegevens)?	16