

De digitale revolutie heeft de financiële sector grondig dooreengeschud. De opkomst van heel wat online en mobiele vormen van dienstverleningen in het dagelijkse - en dus ook financiële - leven van de burger biedt verschillende mogelijkheden. Die revolutie brengt tegelijkertijd bezorgdheid met zich op het vlak van privacy en veiligheid, niet het minst wat betreft de verwerking van persoonsgegevens door uw bank.

Wat zijn de wensen van de klant in het digitale tijdperk? Hoe kan de bank daaraan tegemoet komen? Welke kansen zal de verwerking van persoonsgegevens door uw bank in de toekomst bieden?

Om een antwoord te vinden op deze vragen voerde Febelfin in 2015, i.s.m. het onderzoeksbureau Profacts, een online onderzoek uit naar de verwachtingen van de consument op het vlak van privacy en gegevensverwerking door de bank. 2.072 Belgen namen deel aan een representatieve steekproef¹.

In **hoofdstuk 1** van deze brochure wordt een overzicht geboden van de **resultaten** van dit onderzoek.

Volgende vaststellingen komen hierbij naar voren:

- De meeste Belgische consumenten hechten belang of veel belang aan privacy. Meer dan de helft van de ondervraagden handelt hier ook naar.
- De Belgische consument neemt een genuanceerde houding aan betreffende de verwerking van zijn persoonsgegevens:
 - Hij staat open voor de verwerking van zijn persoonsgegevens als dit gebeurt binnen het kader van een gepersonaliseerd productenaanbod of aangepaste tarieven;
 - Transparantie en toestemming om gegevens te verwerken gaan hierbij wel steeds hand in hand.
- De Belgische consument heeft vertrouwen in zijn bank wat de discrete verwerking van persoonsgegevens betreft.

Technologische innovatie is de drijvende kracht achter een digitale omwenteling in financiële dienstverlening. Banken en klanten voeren transacties online uit. Ze communiceren in *real time* via sociale media. Klanten voeren betalingen uit met hun smartphone, zonder gebonden te zijn aan tijd of plaats en produceren op die manier met een nooit geziene intensiteit persoonsgegevens. Sommige banken kunnen een kredietaanvraag grotendeels digitaal afhandelen. Technologiespelers en socialemediaplatformen hebben toegang tot grote hoeveelheden klantgegevens, die

¹ De grafieken in dit document zijn, tenzij anders vermeld, allen afkomstig uit de resultaten van dit onderzoek.