

# Wat verwacht de consument in het digitale tijdperk?

De jongste jaren werden gekenmerkt door een ware digitale revolutie. De hoogtechnologische wereld waarin we vandaag leven, verschilt dan ook sterk van de wereld van pakweg 10 jaar geleden.

De doorgedreven digitalisering geldt ook voor de financiële sector. De Belgische bankklant gebruikt bijvoorbeeld steeds vaker zijn smartphone en/of tablet om te bankieren. De banken blijven van hun kant innoveren om tegemoet te komen aan de behoeften van hun klanten in dit digitale tijdperk. Enkele voorbeelden: de bankapplicaties voor smartwatches, de mogelijkheid om met een vingerafdruk in te loggen op een banking app, enz.

De sterke digitalisering heeft ook gezorgd voor een sterke stijging van de gegevensproductie. Voor de financiële sector bestaat de uitdaging erin om die stroom van persoonsgegevens aan te wenden in het voordeel van zowel de klant als de bank.

## 1.1. Online bankieren is sterk ingeburgerd in België

Voor een goed begrip van de consumentenverwachtingen omtrent de verwerking van persoonsgegevens door de bank, is het belangrijk eerst na te gaan wat het profiel is van de gemiddelde Belgische bankklant.

Een recente studie van The Boston Consulting Group leert ons dat 47% van de klanten in België tot de 'hybride klanten' mag worden gerekend. Dit betekent dat zij gebruik maken van de digitale toepassingen die hun bank aanbiedt, maar ook nog regelmatig een kantoor binnenstappen. Dit toont aan dat de traditionele dienstverlening en het advies op maat nog steeds een meerwaarde bieden voor een groot aantal klanten, ondanks de felle opmars van de online dienstverlening en het internetbankieren. De sector zal daarom blijven inzetten op al zijn kanalen om tegemoet te komen aan de behoeften van de bankklanten.