

## Persbericht

---

Contact: Isabel Box  
Title: Marketing & Communications Manager  
Tel: +32 2 302 25 51  
Mobile : +32 485 31 79 63  
Email: [ibox@deloitte.com](mailto:ibox@deloitte.com)

---

### België bij top 3 kampioenen in digitale bankdiensten

Toch investeren banken nog steeds in internetbankieren terwijl klanten meer focussen op mobiel bankieren.

**Brussel, 3 december 2020 – Twee op zeven Belgische banken, die werden geëvalueerd in Deloitte's 2020 Digital Banking Maturity onderzoek, presteren als "digital champions". Dit levert België wereldwijd een derde plaats op. Turkije, Spanje, Polen en Singapore zijn de andere landen in de top 5. België scoorde duidelijk beter dan twee jaar geleden, maar de kloof tussen de top twee Belgische digital champions en de latecomers is groter geworden. Die kloof zal waarschijnlijk zelfs nog uitdiepen in de toekomst. Digital champions behalen betere ratio's tussen kosten en inkomsten en een hoger rendement op het eigen vermogen.**

Deloitte's 2020 Digital Banking Maturity identificeert kampioenen en toonaangevende praktijken in digitaal bankieren wereldwijd en bestrijkt 39 landen en 318 banken. Om de digitale maturiteit van banken in hun distributiekanaal te vergelijken evalueerde Deloitte drie elementen: functionaliteiten, behoeften van klanten en de gebruikerservaring. De methode brengt banken uit heel de wereld onder in vier groepen en vier op zeven van de beoordeelde Belgische banken presteerden daarbij als smart followers of digital champions.

Kasper Peters, Financial Services Partner bij Deloitte Belgium: *"Twee jaar geleden stond België nog niet in de top van de digital champions. Dit was vooral omdat een aantal digitale functionaliteiten ontbraken, bijvoorbeeld in het proces om klant te worden, ondanks de gebruiksvriendelijkheid van digitaal bankieren in België. Vandaag staat België op de derde plaats in digitale dienstverlening, na Turkije en Spanje. Digital champions lopen niet alleen voorop in het aantal digitale functiemogelijkheden, maar ze presteren gemiddeld ook beter dan hun concurrenten als het gaat om kosten/inkomsten en rendement op het eigen vermogen. Digital champions weten dat de gebruikerservaring een essentieel onderscheidend criterium vormt om de klanttevredenheid te bevorderen."*

#### **Klanten zijn mobiel, maar banken focussen nog steeds op online**

In België is er nog steeds een groot verschil tussen mobiel en internetbankieren. Klanten zijn geneigd om in de eerste plaats mobiel te werken (of zelfs uitsluitend mobiel) voor de meeste van hun bankzaken. Toch blijven sommige banken nog relatief veel investeren in internetbankieren. Belgische banken moeten de kloof dichten op vlak van mobiele functionaliteiten om aan de behoeften en verwachtingen van hun klanten te voldoen.

De kloof tussen Belgische digital champions, smart followers en latecomers is min of meer dezelfde wanneer hun functionaliteiten voor mobiel en internetbankieren worden vergeleken.

De meeste van de banken richtten zich op het introduceren van basisfunctionaliteiten in hun mobiele applicatie, zoals het openen van bankrekeningen, maar vertonen een duidelijk kloof in vergelijking met andere landen wanneer het gaat om de link tussen mobiele functionaliteiten en dagelijkse verrichtingen. Hoewel Belgische banken het eigenlijk behoorlijk goed doen vergeleken met andere landen bij de evaluatie van mobiele

functiemogelijkheden, is de uitbreiding van het klantentraject met functionaliteiten zoals toegang tot verzekeringsproducten via hun mobiele applicatie, het grootste verschil tussen hun mobiele en hun internetkanalen.

*“Hoewel ze goed presteren in vergelijking met het wereldwijde gemiddelde, hebben Belgische banken nog veel ruimte voor verbetering op verschillende aspecten zoals het uitbouwen van relaties, cross-selling aan klanten en automatische verwerking, zoals het openen van een krediet of een belegging in fondsen,” aldus Cédric Deleuze, Financial Services Partner bij Deloitte Belgium.*

### **Kloof tussen Belgische banken wordt groter**

Het Belgische bankenlandschap is niet homogeen. Twee grote banken presteren algeheel het beste. Ze zijn beide digital champions en staan in de top 20 van banken wereldwijd. De kloof tussen de top twee van digital champions en de latecomers is in de voorbije jaren gegroeid. Naar verwachting zal ze nog groter worden in de toekomst.

Het uitbreiden van relaties zal naar verwachting belangrijker worden en het opbouwen van ecosystemen is complex. Het vereist knowhow die werd ontwikkeld door de digital leaders. Ze zijn daarom beter geplaatst om hun digitale voorsprong te benutten en deze nog te vergroten, vergeleken met andere banken die hun capaciteiten en ecosystemen nog moeten ontwikkelen.

Het opbouwen van ecosystemen en capaciteiten, zoals technische mogelijkheden voor interacties met de externe omgeving van de bank, kan er bijvoorbeeld toe leiden dat een klant een treinticket kan aankopen via de mobiele toepassing van de bank. Dit is cruciaal voor banken omdat klanten hun digitale contactpunt gebruiken en de bank meer controle behoudt over de waardeketen.

### **Hoe wordt een bank een digital champion?**

Het belangrijkste onderscheidende criterium voor de vier grote banken in België is de hoeveelheid functionaliteiten die ze hebben om het proces om klant te worden te vergemakkelijken, zoals instructies om hun klanten te helpen vertrouwd te raken met mobiel en internetbankieren.

Een digital champion onderscheidt zich duidelijk van andere banken dankzij zijn capaciteit om de klantrelatie uit te breiden via het aanbieden van functionaliteiten die verdergaan dan bankieren alleen. Champions vergroten ook hun voorsprong op andere banken inzake account- en productmanagement door bijvoorbeeld de mogelijkheid om het overschrijven van kredietkaartlimieten te beheren via een mobiele applicatie of online vreemde munten te bestellen en het beheer van persoonlijke financiën.

Digital champions garanderen de beste gebruikerservaring als het gaat om het openen van een rekening, overschrijvingen en het kopen van een kredietproduct.

### **COVID-19 heeft geleid tot meer digitale functionaliteiten, maar er zijn meer investeringen nodig**

De meeste banken bleven gesloten of hebben de openingsuren van hun filialen beperkt in het kader van de coronamaatregelen. Maar deze crisis heeft tal van banken er ook toe aangezet om nieuwe digitale functionaliteiten in te voeren, zoals volledig digitale processen (bv. het openen van een rekening, identificatie en verificatie op afstand, en contactloos betalen).

Belgische banken hebben snel gehandeld en hebben veel vooruitgang geboekt. Toch moeten alle banken, champions, followers en latecomers investeren in hun end-to-end digitale transformatie, deze transformatie drastisch versnellen en zich richten op mogelijkheden voor selfservice, willen ze adequater antwoorden op de vraag van de klant in ongewone tijden.

## **Deloitte in België**

Deloitte is met meer dan 4.500 medewerkers en 12 kantoren in België de grootste organisatie op het gebied van audit, accounting, juridisch en belastingadvies, consulting, financial advisory services en risk advisory services.

Onze dienstverlening richt zich zowel naar de grootste nationale en internationale ondernemingen als naar kmo's, de publieke sector en non-profit organisaties. Deloitte België is een onafhankelijke en zelfstandige organisatie en een member firm van Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Voor het boekjaar 2020 werd een omzet gerealiseerd van 607 miljoen euro.

Deloitte Belgium CVBA is de Belgische verbonden onderneming van Deloitte NSE LLP, een lid van Deloitte Touche Tohmatsu Limited die zich richt op de hoogste kwaliteit bij het leveren van professionele dienstverlening en advies. De dienstverlening is gebaseerd op een wereldwijde strategie voor meer dan 150 landen. Daartoe is de expertise beschikbaar van meer dan 330.000 professionals in alle werelddelen. Voor het boekjaar 2020 bedroeg de omzet meer dan 47.6 miljard US-dollar.

Deloitte verwijst naar een Deloitte member firm, één of meerdere verbonden vennootschappen, of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, dat een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid is in de UK ("DTTL")DTTL en haar member firms zijn elk een juridisch aparte en zelfstandige eenheid. DTTL (ook wel "Deloitte Global" genoemd) levert geen diensten aan cliënten. Bezoek <http://www.deloitte.com/about> voor een meer gedetailleerde beschrijving van de wettelijke structuur van DTTL en haar member firms.