

Persbericht

Contact: Isabel Box
Title: Senior Marketing & Communications Manager
Tel: +32 (0)2 302 25 51
Mobile: +32 (0)485 31 79 63
Email: ibox@deloitte.com

De balans vinden: kwaliteit en innovatie in Belgisch digitaal bankieren

Aanpassen aan wereldwijde trends met behoud van uitmuntendheid in klantervaring

Brussel, België – 9 januari 2025

Het landschap van digitaal bankieren evolueert, met een groeiende nadruk op hyperpersonalisatie, gestroomlijnde ervaringen en eenvoud in serviceontwerp, waarbij de nadruk ligt op servicekwaliteit in plaats van kwantiteit. AI speelt een sleutelrol bij het verbeteren van klantgerichtheid en operationele efficiëntie door taken zoals fraudedetectie te automatiseren en digitale kanalen en contactpunten te optimaliseren op basis van klantgedrag. Dit leidt tot snellere besluitvorming, verbeterde efficiëntie en een hogere klanttevredenheid.

De zesde editie van het Digital Banking Maturity-rapport, 's werelds grootste enquête naar digitaal bankieren, omvatte 349 banken uit 44 landen op zes continenten. De digitale kanalen van retailbanken, zoals mobiele apps, openbare websites en internetbankieren, werden beoordeeld door 1.005 functionarissen te analyseren tijdens een end-to-end klanttraject om leidende wereldwijde trends en best practices te identificeren, evenals lokale tekortkomingen.

De digitale evolutie van Belgische banken

Belgische banken zijn van oudsher toonaangevend in de digitalisering van distributiekkanalen, maar lopen vandaag de dag achter op de wereldwijde concurrenten. In lijn met de behoeften van de klant en de snelheid van adoptie, geven Belgische banken prioriteit aan de kwaliteit van de klantervaring in digitale kanalen, in plaats van alle interacties maximaal naar digitale kanalen te pushen. In vergelijking met andere wereldwijde banken liggen de klantinteracties in vier van de zes geanalyseerde stappen van de belangrijkste klantreis onder het gemiddelde.

AI doet zijn intrede in het Belgische banklandschap, met name door de opkomst van AI-aangedreven chatbots die gericht zijn op het vergroten van de klantbetrokkenheid. Op dit moment blijft de adoptie ervan beperkt. Daarentegen, gepersonaliseerde banners en pop-upvensters die bedoeld zijn om klanten voor te lichten en te waarschuwen, evenals cross-selling van relevante producten en diensten, worden steeds effectiever gebruikt door banken en klanten. *"AI transformeert niet alleen klantgerichte tools, maar brengt ook een revolutie teweeg in de interne bankactiviteiten. Door taken zoals gegevensinvoer, documentverificatie en nalevingscontroles te automatiseren, versnelt AI processen en vermindert het fouten, waardoor banken snellere beslissingen kunnen nemen, zoals onmiddellijke goedkeuring van leningen."* zegt Cédric Deleuze, Deloitte Digital Financial Services Industry Leader bij Deloitte België.

Potentieel benutten en Belgische banken naar een hoger niveau tillen in het digitale tijdperk

Belgische banken staan voor uitdagingen om wereldwijd marktleider te worden in hun apps en andere kanalen zoals openbare websites en internetbankieren. Een voorbeeld is het ontbreken van een robuust wereldwijd ecosysteem; toonaangevende banken zoals Revolut en N26 bieden over de grens bankieren en directe valutawissels aan, functies die resoneren met internationale gebruikers. Daarnaast is personalisatie een gebied waarin toonaangevende internationale banken geavanceerde AI inzetten om op maat gemaakt financieel advies en voorspellende budgetteringshulpmiddelen te bieden, gebieden waar Belgische banken zich verder in kunnen ontwikkelen. *"We merken dat toonaangevende banken in ons onderzoek klantgerichtheid volledig omarmen in alle aspecten van de customer journey. Ze zijn toegewijd aan het bieden van een naadloze ervaring en maken gebruik van vroege investeringen in geavanceerde*

technologieplatforms om hypergepersonaliseerde diensten aan te bieden. Bovendien verbeteren ze strategisch functionaliteiten om klantrelaties te versterken en de retentiegraad te verhogen." zegt Kasper Peters, Financial Services Industry Leader bij Deloitte België.

Over het algemeen is in de huidige economische context een goed gedefinieerde en robuuste omnichannelstrategie cruciaal. Het helpt bij het identificeren van de juiste momenten, kanalen, klantcontactpunten en berichten op basis van de behoeften en verwachtingen van de klant, evenals de juiste producten en diensten die de banken willen promoten. Deze strategie moet ook rekening houden met onderliggende IT- en kostenbeperkingen om een evenwicht te vinden tussen klanttevredenheid en operationele efficiëntie. Voor Belgische banken zouden de volgende stappen zijn om te investeren in journeys rond belangrijke gebieden zoals persoonlijk financieel beheer en over de grens diensten, aangezien we zien dat deze het meest succesvol zijn voor klanten bij wereldwijde digitale kampioenen.

Deloitte in België

Deloitte heeft meer dan 5.700 medewerkers en 11 kantoren in België en is daarmee de grootste organisatie van het land op het gebied van audits, accounting, juridisch en fiscaal advies, consultancy, financieel advies en risicoadvies.

Met haar diensten helpt de organisatie zowel de grootste nationale en internationale bedrijven als kmo's, overheden en non-profitorganisaties vooruit. Deloitte Belgium is een onafhankelijke en autonome organisatie die aangesloten is bij Deloitte Touche Tohmatsu Limited. In het boekjaar 2024 behaalde de organisatie een omzet van € 819,4 miljoen.

Deloitte Belgium BV is de Belgische dochteronderneming van Deloitte NSE LLP, een bedrijf dat aangesloten is bij Deloitte Touche Tohmatsu Limited en dat bij de professionele diensten en adviezen die het verstrekt steevast op de hoogste kwaliteit mikt. De diensten zijn gebaseerd op een wereldwijde strategie die meer dan 150 landen bestrijkt. Daarvoor kunnen ze rekenen op de expertise van 460.000 professionals op alle continenten. Voor het boekjaar 2024 bedroeg de omzet 67,2 miljard USD.

Deloitte verwijst naar een Deloitte member firm, een of meer verbonden vennootschappen, of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, een Britse 'private limited liability company' ('DTTL'). DTTL en alle aangesloten ondernemingen zijn juridisch afzonderlijke en onafhankelijke entiteiten. DTTL (ook wel 'Deloitte Global') levert geen diensten aan klanten. Surf naar <http://www.deloitte.com/about> voor een uitgebreidere beschrijving van de juridische structuur van DTTL en de aangesloten ondernemingen.