

Persbericht

Contact: Isabel Box

Titel: Marketing & Communications Manager

Tel: +32 (0)2 302 25 51

Mobiel: +32 (0)485 31 79 63

E-mail: ibox@deloitte.com

Beste Belgische banken verliezen terrein in de topdivisie van digitaal bankieren

Apps voor mobiel bankieren worden cruciaal voor concurrentievoordeel

Brussel, 1 december 2022 – Om toonaangevend te zijn, moet een bank zijn klanten meer bieden dan het klassieke financiële dienstenpakket. Topspelers in de sector bieden de gebruikers een ecosysteem van oplossingen aan gebaseerd op verschillende activiteiten. Volgens het Digital Banking Maturity-rapport 2022 van Deloitte groeide de top van de digitale Belgische banken minder snel dan de digitale kampioenen van de wereld. Dit jaar staat de Belgische topbank op de 18e plaats, wat relatief lager is dan de 3e plaats in de analyse voor 2020.

Aan de vijfde editie van het Digital Banking Maturity-rapport, 's werelds grootste enquête voor digitaal bankieren, namen 304 banken uit 41 landen deel. De digitaliseringsgraad van de banksector werd beoordeeld aan de hand van drie factoren: analyse van meer dan 1.200 digitale functionaliteiten die een volledig digitaal klantentrajec bestrijken, beoordeling van consumentenvoorkeuren met betrekking tot de 26 populairste bankactiviteiten en inventarisatie van best practices op het gebied van gebruikerservaring (UX).

De geanalyseerde banken werden in vier categorieën onderverdeeld. *Digital champions*, d.w.z. de best presterende banken die de richting aangeven voor digitalisering in de banksector. Digital champions bieden een breed scala aan functionaliteiten die relevant zijn voor klanten en een overtuigende gebruikerservaring. Zij bepalen belangrijke digitale trends en hebben leidende marktpraktijken, waardoor zij voorbeelden zijn om van te leren. De categorie omvat 30 banken, waarvan slechts één Belgische. *Digital smart followers* volgen daarna. In deze categorie zitten de banken die de oplossingen van de digitale kampioenen trachten te kopiëren. De laatste twee categorieën omvatten *digital adopters*, degenen die zich in de beginfase van de bedrijfsdigitalisering bevinden, en *digital latecomers*, die achterblijven.

“We merken dat zowel Belgische laatkomers als digital smart followers fors hebben geïnvesteerd in digitale transformatie om het gat met onze kampioenen te dichten. In 2020 waren er drie Belgische banken in de categorie digitale laatkomers. Dat is nu gedaald tot één bank. Hoewel de kloof met de topbanken groot blijft, zien we dat de digitale inspanningen wel vruchten beginnen af te werpen”, zegt Kasper Peters, partner en Financial Services Industry Leader bij Deloitte België.

Banken met goed ontwikkelde digitale kanalen waren beter bestand tegen alle turbulentie als gevolg van de pandemie en behaalden 1,5 procentpunt meer rendement op eigen vermogen (ROE) in vergelijking met minder gedigitaliseerde spelers in de banksector.

Banken worden meer dan alleen maar banken

De auteurs van het rapport geven aan dat de invloed van de pandemie de banksector onomkeerbaar heeft veranderd. De mogelijkheid om op afstand een persoonlijke rekening te openen - via internetbankieren of met behulp van een mobiele app - wordt momenteel aangeboden door 80% van de digitale kampioenen en door bijna 70% van de andere banken. De veranderingen gingen gepaard met de invoering van nieuwe wetgevingen en resulteerden in een breder dienstenaanbod voor bankklanten, zoals bijvoorbeeld meerdere rekeningen beheren via één app.

“Klanten willen tegenwoordig verschillende zaken kunnen regelen via hun bank, zoals een verzekering afsluiten, sociale uitkeringen aanvragen of parkeertickets betalen. De afgelopen jaren zagen we hoe diensten met toegevoegde waarde alsmaar belangrijker werden. Ook al hebben ze misschien weinig impact op de financiële prestaties, het blijken wel effectieve instrumenten om de band met de klant aan te halen en zijn loyaliteit te vergroten. Bovendien kunnen langs die weg ook meer consumentengegevens worden verzameld, waardoor banken hun aanbod kunnen individualiseren”, voegt Barbara Vanhouter, Director Deloitte Digital, toe.

Personal finance management wint aan belang

De scores van de Belgische banken inzake digitalisering van retailbankingdiensten overtroffen het wereldgemiddelde. Er is echter nog ruimte voor onze digital champions en followers. Personal finance management bijvoorbeeld is een functionaliteit die wereldwijd door klanten bijzonder wordt gewaardeerd, maar de Belgische banken blijven achter.



Positief is dat Belgische banken hun platformen steeds meer uitbreiden met functies voor bijvoorbeeld geautomatiseerd beleggingsadvies en portefeuillebeheer, om tegemoet te komen aan de groeiende belangstelling voor zelf beleggen.

"Klanten zijn op zoek naar tools voor het beheer van hun persoonlijke financiën, wat vooral duidelijk is geworden tijdens periodes van hoge inflatie. Veel mensen proberen de waarde van hun spaargeld te beschermen, wat zich ook vertaalt in de groeiende populariteit van producten zoals termijndeposito's of beleggingsfondsen, die nu via een mobiele app kunnen worden gekocht. Het wordt heel interessant om te zien hoe dit zich zal ontwikkelen als de rente weer gaat stijgen," aldus Kasper Peters.

Mobiele kanalen zijn de sleutel voor banken om te groeien

De groeiende aanwezigheid van mobiele apparaten in ons dagelijks leven wordt weerspiegeld in de digitalisering van bankdiensten. Naast het gebruik van smartphones voor wat nu als normale activiteiten wordt beschouwd, zoals het controleren van rekeningsaldi en het doen van overboekingen, willen klanten mobiele beleggingsfuncties.

"In de sterk gedigitaliseerde wereld voeren we steeds meer activiteiten uit via onze smartphones. Belgische consumenten, die graag mobiele apps gebruiken, verwachten dat hun bank aan hun dagelijkse behoeften voldoet, van het controleren van het rekeningssaldo tot het selecteren van beleggingsproducten. In de nabije toekomst zullen banken die bewijzen het meest open te staan voor oplossingen in verband met marktplaats, e-commerce en diensten met toegevoegde waarde, kunnen toetreden tot de groep van digitale kampioenen", aldus Barbara Vanhouter.

Download het rapport hier: www.deloitte.com/be/digital-banking-maturity

Deloitte in België

Deloitte heeft meer dan 5900 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 zijn 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 2022 behaalde de organisatie een omzet van € 704 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 415.000 professionals op alle continenten. Voor het boekjaar 2022 bedroeg de omzet meer dan \$ 59,3 miljard.

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.