

Belg niet bereid over te schakelen naar bank die enkel online opereert

*Populariteit tablet- & smartphonebankieren blijft stijgen.
Toch blijft Belg waarde hechten aan het klassieke bankkantoor.*

Brussel, 15 mei 2018 – Ongeveer 2 op 10 Belgen bezoekt nog regelmatig een bankkantoor om zijn bankzaken te regelen, een daling van meer dan 2% ten opzichte van vorig jaar. De populariteit van bankieren op tablet of smartphone blijft dan weer toenemen: tegenwoordig doet meer dan 46% van de Belgen dit minstens maandelijks, terwijl dat vorig jaar nog 40% was. Toch is een meerderheid van de Belgen niet bereid om volledig over te schakelen naar een bank die enkel online opereert, hoofdzakelijk omwille van de nood aan persoonlijke dienstverlening.

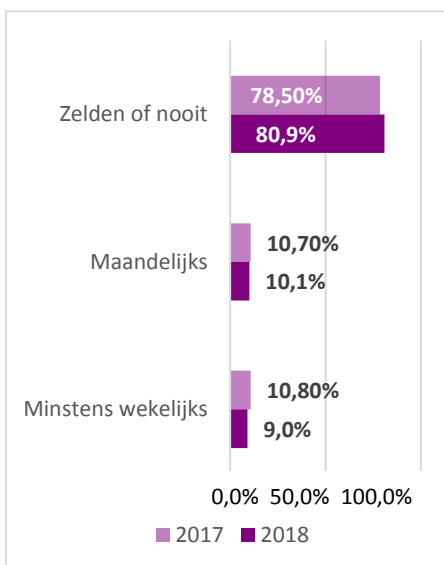
Jongeren kiezen smartphone of tablet, ouderen pc en bankkantoor

Uit een onderzoek uitgevoerd in opdracht van Beobank blijkt dat bijna 4 op 10 Belgen (37,7%) zijn bankzaken minstens wekelijks op smartphone of tablet doet, meer dan 5 op 10 (56,5%) gebruikt hiervoor minstens wekelijks de laptop of pc. In vergelijking met vorig jaar gebruiken minder Belgen hun pc of laptop wekelijks voor bankzaken. De banktransacties via pc en laptop lijken m.a.w. deels overgenomen te worden door de tablet of smartphone, waar zowel het maandelijks als wekelijks gebruik stijgt.

Ondanks de toenemende populariteit van de tablet en smartphone, blijft het klassieke bankkantoor niet onbelangrijk. Zo bezoekt bijna 2 op 10 Belgen (19,1%¹) minstens eenmaal per maand zijn bankkantoor om de bankzaken te regelen. Het bezoek aan het bankkantoor in België neemt echter af: vorig jaar was dit nog 21,5%, tegenover 19,1% dit jaar.

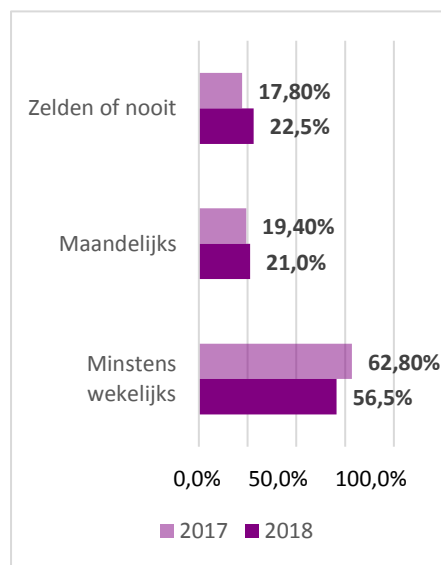
Vraag: In welke mate doet u uw bankzaken...

In uw bankkantoor?



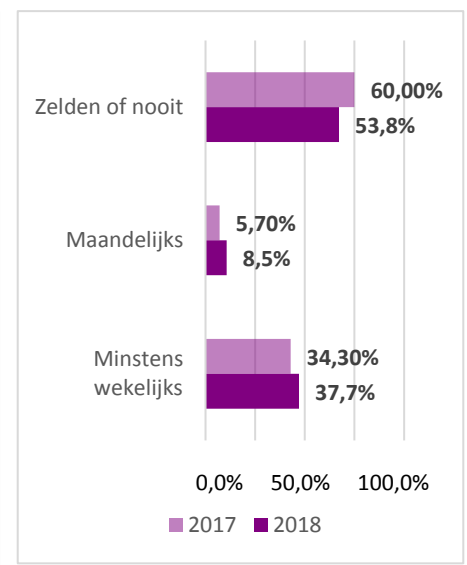
Figuur 1

Op uw pc of laptop?



Figuur 2

Op uw tablet of smartphone?



Figuur 3

¹ Zie figuur 1: 10,1% maandelijks + 9,0% wekelijks

Er tekenen zich belangrijke leeftijdsverschillen af in de manier waarop bankzaken geregeld worden. In de jongste leeftijdscategorie (18-34 jaar) geeft een meerderheid (55%) aan minstens wekelijks de smartphone of tablet te gebruiken. Bij 35-54-jarigen is dat 40% en bij 55-plussers 21%. Bij 55-plussers is het gebruik van laptop of pc dan weer populairder (65%). Daarnaast gaan zij vaker naar het bankkantoor: 13% doet dat bijvoorbeeld nog minstens wekelijks. Bij de 35-55-jarigen is dat 9,1%, bij de 18-34-jarigen nog maar 4,2%.

Belg nog niet klaar voor online bank

Ondanks het dalende bezoek aan het bankkantoor, geeft 60% van de Belgen aan niet bereid te zijn om volledig over te schakelen naar een bank die enkel online opereert.

Vraag: Zou u overwegen over te schakelen naar een bank die enkel online opereert, of heeft u dat al gedaan?

	Totaal	18-34 jaar	35-55 jaar	55-plussers
Ik zou het overwegen	16,8%	28,0%	14,4%	9,8%
Ik heb het al gedaan	8,6%	12,3%	8,3%	5,8%
Ik zou het niet overwegen	60,0%	46,5%	58,8%	72,8%
Geen mening	14,6%	13,2%	18,4%	11,6%

De belangrijkste redenen daarvoor zijn de meerwaarde van het persoonlijk contact met een medewerker van de bank (46%), en de vrees voor een minder goede persoonlijke service (24%). Ongeveer 1 op de 4 Belgen (25,4%) zou zo'n overschakeling wel overwegen, of heeft dat al gedaan, voornamelijk omwille van de lagere tarieven (41%) en de onafhankelijkheid van openingstijden (25%).

Ondanks het afnemende bezoek lijkt de Belg toch gehecht aan zijn bankkantoor. Dat komt niet als een verrassing voor [Guy Roosen, Sales & Marketing Directeur bij Beobank](#): *“De toekomst van de bank ligt enerzijds in de digitalisering, maar anderzijds ook in het voorzien van kwalitatief en persoonlijk advies voor niet-alledaagse transacties. In het bankkantoor zien we een verschuiving van eenvoudige transacties naar complexere activiteiten en diepgaand advies. Daarom blijven we bij Beobank inzetten op de versterking van ons kantorennet via opleidingen, rekrutering en het openen van nieuwe agentschappen, zoals het nieuwe PRO Center in Brussel vorige week.”*

In de [PRO Centers van Beobank](#) kunnen professionele klanten terecht voor financieel advies en ondersteuning. Daarnaast kunnen ze er ook gebruik maken van de aangeboden faciliteiten: een werken coworking ruimte, een gedeeld onthaal en verschillende vergaderzalenfaciliteiten om hun eigen professionele relaties te ontvangen.

Over de enquête:

De enquête werd in opdracht van Beobank uitgevoerd door IVOX in april 2018, bij 1.000 Belgen ouder dan 18 jaar.

Meer informatie:

Persdienst Beobank NV/SA
Sandrine Roberti de Winghe
+32 (0)478 828 729

sandrine.robertidewinghe@beobank.be

Over Beobank:

Beobank NV/SA is een Belgische bank, dochteronderneming van de Groep Crédit Mutuel Nord Europe, die gepersonaliseerde producten en diensten aanbiedt aan particuliere klanten, aan zelfstandigen en aan kleine ondernemingen. Beobank heeft een netwerk van 235 verkooppunten (eigen kantoren, zelfstandige agenten en PRO Centers) die de klanten helpen bij de realisatie van hun persoonlijke en professionele projecten. Zij kunnen er terecht voor flexibele en innovatieve betalingsoplossingen, spaaroplossingen, consumentenkredieten, verzekeringen en beleggingen. Producten en diensten die aangeboden worden met gevoel voor verantwoordelijkheid en respect. Beobank telt vandaag 620.000 klanten en 1.500 medewerkers in België.

Meer info: www.beobank.be