

## Bank steeds meer gezien als volwaardige partner met uitgebreid dienstenpakket

*Belg verwacht dat de bank in de toekomst inzet op duidelijkheid en veiligheid in digitale financiële wereld, evenals op wonen en mobiliteit*

**Brussel, 14 juni 2019 – Uit een onderzoek naar wat men in de toekomst van zijn bank verwacht, blijkt dat de Belg, naast een verdere digitalisering van het bancaire aanbod, van zijn bank verwacht dat deze zich opwerpt als partner met betrekking tot wonen en mobiliteit. Beobank speelde hier eerder dit jaar al op in met de lancering van haar Home Secure-aanbod. Opvallend is verder dat 55% van de Belgen naar zijn bank kijkt voor advies inzake databeveiliging.**

### Partner op het vlak van wonen en mobiliteit

Het onderzoek peilde in de eerste plaats naar de mate waarin men verwacht dat de bank het niet-financiële aanbod verder zal ontwikkelen. Hieruit blijkt dat de Belg onder andere naar de bank kijkt voor aanvullende diensten op het vlak van mobiliteit, bijvoorbeeld door in pechverhelping te voorzien in geval van een panne met de wagen. Meer dan 1 op de vier Belgen (27%) geeft aan hiervoor naar de bank te kijken.

Daarnaast rekent de Belg ook op de bank om nieuwe diensten te ontwikkelen met betrekking tot wonen, bijvoorbeeld door advies te geven rond het besparen op nutsvoorzieningen, zoals water en elektriciteit (27%). Ook voor immodiensten (verkopen, verhuren, investeren, ...) voor eerste en tweede woningen (22%) en zelfs voor een klusjesdienst voor de woning (12%) kijkt de Belg in toenemende mate naar zijn bank. Tenslotte kijkt ook bijna één vierde van de Belgen naar de bank voor het beveiligen van hun woning (23%), iets waar Beobank enkele maanden geleden op inspeelde met de lancering van een *all-in-one* abonnementsformule op elektronische draadloze beveiligingsoplossingen (inbraak- en branddetectie, en melding van noodgevallen): Beobank Home Secure.

**Koen Spinoy**, Directeur Producten & Diversificatie bij Beobank: *“Het financieren en verzekeren van woningen en voertuigen behoort tot het traditionele takenpakket van de bank. Producten en diensten die dit aanbod versterken of aanvullen, zijn dan ook een logische uitbreiding. Onze dienstverlening in beveiligingssystemen werd goed ontvangen, zowel door onze huidige als door nieuwe klanten. Bovendien zien we zeker nog verdere groeimogelijkheden.”*

**Vraag: Van welke van volgende dienstverleningen verwacht u dat uw bank deze in de toekomst zal aanbieden?**

Dienstverlening	Verwachting
<b>Niet-financiële diensten</b>	
Pechverhelping met de wagen	27%
Advies rond het besparen op nutsvoorzieningen (water, elektriciteit, ...)	27%
Het beveiligen van de woning	23%
Immodiensten voor eerste en tweede woningen in België	22%
Bieden van digitaal platform rond reizen (voordelige vliegtickets, hotels, huren van wagen, ...)	15%
Bieden van digitaal platform rond mobiliteit (routeplanner & tickets voor openbaar vervoer, parkeerapp, ...)	15%

Digitalisering van het aanbod	
Mogelijkheid om alle producten van de bank online te openen en te beheren.	74%
Bieden van één digitaal platform voor alle online betaaldiensten	74%
Mobiele verzekeringen tegen kleine risico's	55%
Bieden van digitaal platform voor loyaliteitsprogramma's & klantenvoordelen	45%
Klusjesdienst voor de woning	12%
Andere online diensten	
Advies rond het beveiligen van data	55%
Het aanbieden van een elektronische kluis	52%
Diensten op het vlak van digitale administratie	48%

### Zorgen voor duidelijkheid en veiligheid in digitale financiële aanbod

Het onderzoek peilde verder naar de verwachting van de Belg met betrekking tot de digitalisering van het financiële aanbod. Hieruit blijkt dat de Belg hierin vooral op zoek is naar meer eenvoud. In het ideale scenario van de Belg biedt de bank één platform voor alle online betaaldiensten (74% van de Belgen verwacht dit) en kan het volledige productaanbod van de bank online geopend en beheerd worden (74%). Een deel van de Belgen verwacht aanvullende functionaliteiten van de bankapp, zoals het afsluiten van verzekeringen tegen kleine risico's (55%) of het bijhouden van loyaliteitsprogramma's en klantenvoordelen (45%).

Daarnaast verwacht de Belg ook dat de bank een grotere rol gaat spelen in het bieden van online veiligheid en zekerheid. Opvallend is dat 55% van de Belgen naar zijn bank kijkt voor advies inzake databeveiliging. Verder verwacht 1 Belg op 2 (52%) dat de bank een elektronische kluis ter beschikking stelt van de klant. Iets minder dan de helft van de Belgen (48%) verwacht diensten op het vlak van digitale administratie.

**Koen Spinoy**, Directeur Producten & Diversificatie bij Beobank: *“De digitalisering van de financiële dienstverlening heeft zich de voorbije jaren sterk doorgezet. Steeds meer Belgen, in alle leeftijdscategorieën, bankieren mobiel. Daarnaast verwachten ze ook meer digitale diensten van hun bank. Het is echter een en-en verhaal: ondanks de digitalisering blijft de persoonlijke dienstverlening van de adviseur cruciaal in de klantrelatie, die rond vertrouwen en begeleiding draait. Bij Beobank blijven we daarom inzetten op een volwaardige klantrelatie, die beide werelden combineert. Zo kunnen we onze klanten ten volle ondersteunen, ook in onze digitale dienstverlening.”*

#### Over de enquête:

De enquête werd in opdracht van Beobank door IVOX uitgevoerd tussen 21 en 24 mei 2019 bij 1000 Belgen representatief op taal, geslacht, leeftijd en diploma. De maximale foutenmarge bij 1000 Belgen bedraagt 3,02%.

#### Meer informatie:

Persdienst Beobank NV/SA

Sandrine Roberti de Winghe

+32 (0)478 828 729

[sandrine.robertidewinghe@beobank.be](mailto: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 218 verkooppunten (eigen kantoren en zelfstandige agenten) 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](http://www.beobank.be)