

## Jonge Belgen staan open voor toepassing van AI in de banksector

*De populariteit van AI is recent sterk toegenomen, met name door de lancering van toepassingen zoals ChatGPT, die toegankelijk zijn voor het brede publiek.*

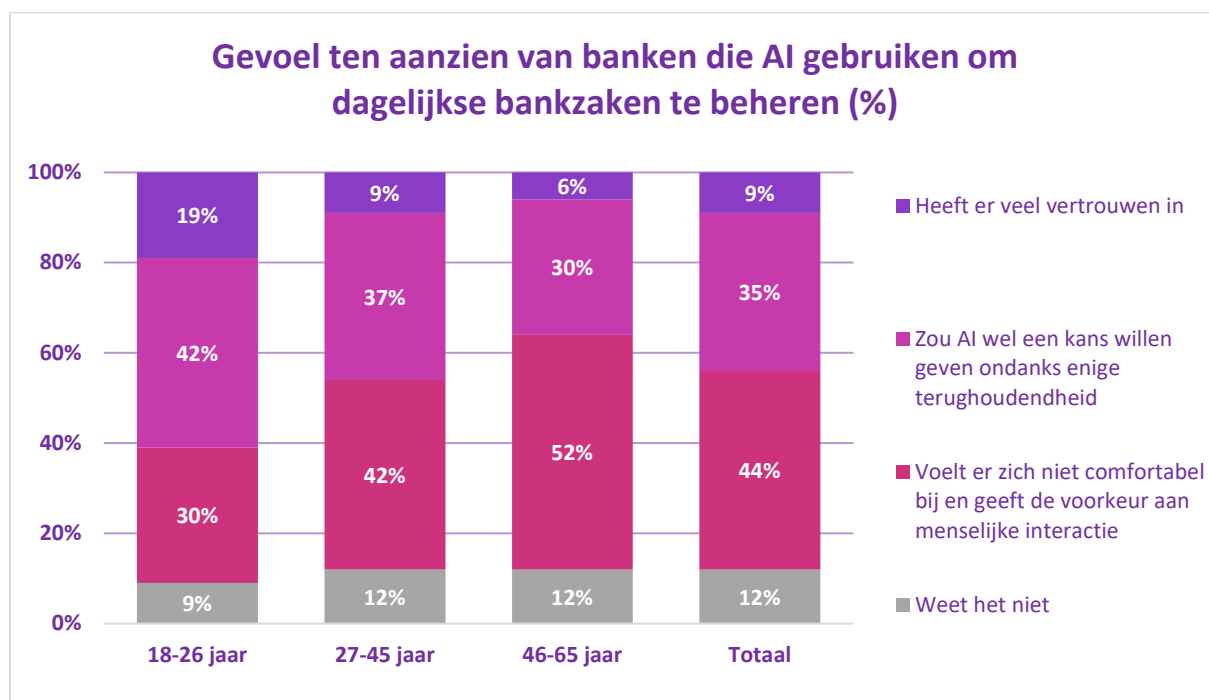
*De technologie roept echter ook een groot aantal vragen en twijfels op.*

*Toch staan jonge Belgen geleidelijk aan positiever tegenover de toekomstige integratie van AI in de banksector.*

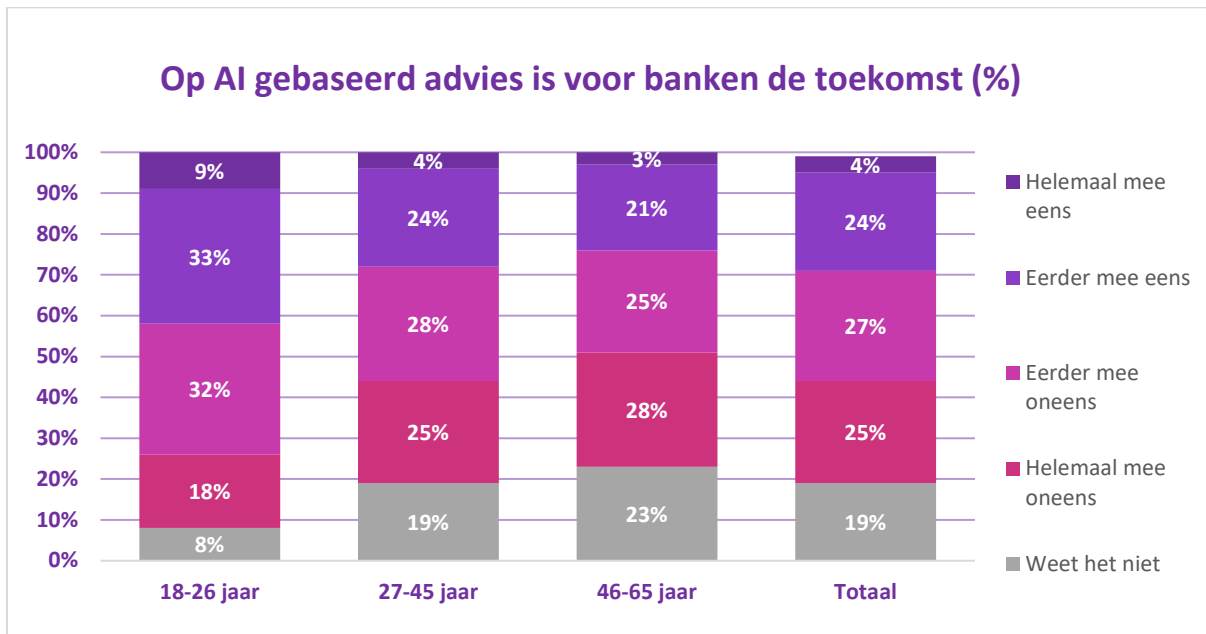
Brussel, 5 oktober 2023 – Uit een nieuwe studie op vraag van Beobank blijkt dat een deel van de Belgen (18 tot 65 jaar) openstaat voor het gebruik van artificiële intelligentie (AI) om hun dagelijkse bankzaken te beheren, al blijven ze voorzichtig. Volgens de resultaten van de enquête zou 44% van de Belgen, ondanks enige terughoudendheid, AI in de toekomst wel een kans willen geven bij het beheer van hun bankzaken. De respondenten voelen zich evenwel minder comfortabel bij bankadvies op basis van AI of bij een volledig door deze technologie geautomatiseerd banksysteem.

Nu technologieën op basis van AI een hoge vlucht nemen, is er ook steeds meer bezorgdheid over het misbruik ervan. Niettemin laten de resultaten van de studie zien dat de jongste Belgen (18-26 jaar) vandaag meer openstaan voor de toekomstige integratie van AI in het beheer van hun dagelijkse bankzaken.

Als we kijken naar de verschillende integratieniveaus van AI in de banksector (van het beheer van dagelijkse bankzaken tot financieel advies of een volledig geautomatiseerd systeem), lijkt een deel van de Belgen minder bezorgd te zijn over het idee dat hun dagelijkse bankzaken door deze technologie beheerd zouden worden. 9% van de respondenten zou al veel vertrouwen hebben in het vermogen van AI om hun bankzaken in de toekomst te beheren (19% voor 18-26-jarigen) en 35% zou de technologie ondanks enkele twijfels wel een kans willen geven. Hetzelfde percentage van de bevolking (44%) voelt zich echter niet comfortabel bij dit idee en geeft de voorkeur aan menselijke interactie.



Wat financieel advies betreft, zijn de Belgen minder overtuigd van de meerwaarde van AI. Minder dan een derde van de respondenten (28%) is van mening dat op AI gebaseerd financieel advies voor banken de toekomst is. Interessant is dat de jongste bevolkingsgroep (18-26 jaar) ook aanzienlijk positiever staat tegenover de vooruitzichten van AI op het vlak van financieel advies. Zo denkt 42% dat op AI gebaseerd financieel advies voor banken wél de toekomst is.



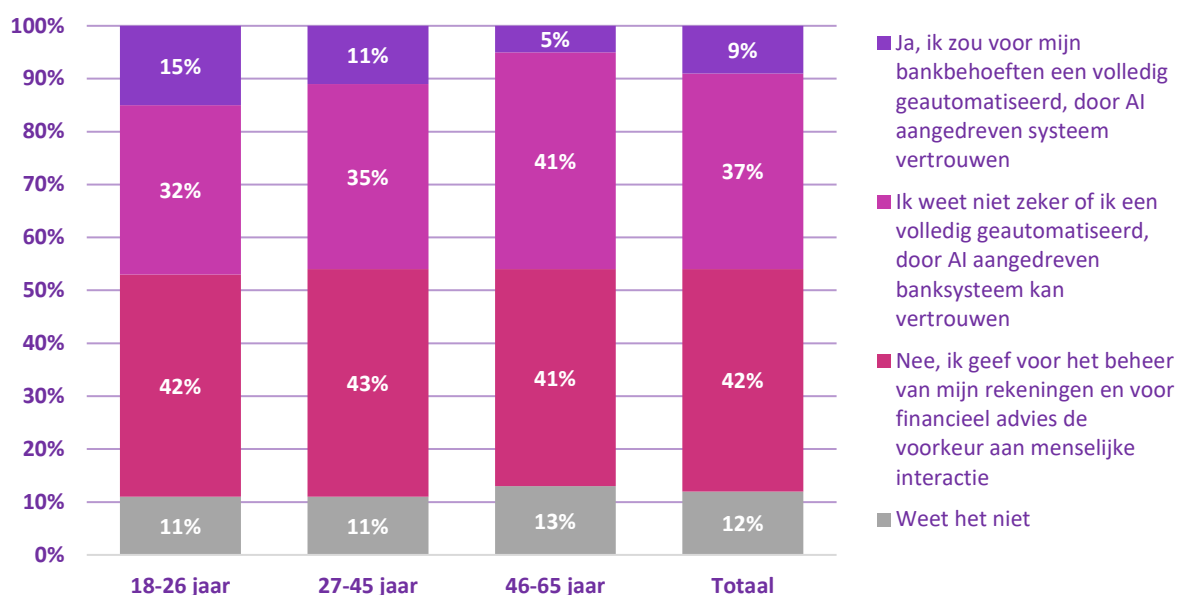
"De studie toont aan dat er interesse is in de integratie van AI in het beheer van dagelijkse bankzaken. Innovatie en digitalisering, al dan niet gericht op AI, zijn essentieel voor de toekomst van de banksector. Daarom heeft Beobank de afgelopen jaren massaal geïnvesteerd in de ontwikkeling van haar digitale oplossingen. Zo is onze Beobank Mobile-app volgens een [onderzoek van Sia Partners](#) uitgegroeid tot de 4<sup>de</sup> beste bankapp in België.

Omdat menselijk contact voor een groot deel van de bevolking echter van fundamenteel belang blijft, willen we onze klanten zo goed mogelijk doorheen deze transitie begeleiden", aldus Cyril Guilloret, Data, Digital & Growth Marketing Director bij Beobank.

### Weinig vertrouwen in een volledig door AI geautomatiseerd systeem

Uit de resultaten van de enquête blijkt duidelijk dat de Belgen nog niet geneigd zijn om een volledig door AI geautomatiseerd banksysteem blindelings te vertrouwen. Slechts 9% zou bereid zijn die ontwikkeling volledig te omarmen. 79% van de respondenten blijft sceptisch tegenover een dergelijk systeem – een gevoel dat op dat vlak de generaties overstijgt.

## Vertrouwen in een volledig door AI geautomatiseerd banksysteem (%)



### Persdienst:

Sandrine Roberti de Winghe  
 +32 (0)478 828 729  
[sandrine.robertidewinghe@beobank.be](mailto:sandrine.robertidewinghe@beobank.be)

### Over de enquête:

De enquête is in juli 2023 namens Beobank uitgevoerd door Ipsos bij 1.000 Belgen tussen 18 en 65 jaar.

### Over Beobank

Beobank NV is een Belgische bank die haar 742 000 klanten dagelijks bijstaat dankzij haar producten en diensten voor particulieren, zelfstandigen en KMO's en haar netwerk van 203 agentschappen (Retail verkooppunten en PRO Centers). Haar 1 435 medewerkers willen het leven van haar klanten vergemakkelijken met persoonlijke oplossingen. Daarbij bouwen ze samen met hun klanten een duurzame relatie uit om hen bij elke levensfase optimaal te kunnen begeleiden. Beobank is een dochteronderneming van de Groep Crédit Mutuel (cijfers op 31/12/2022) - Meer info: [www.beobank.be](http://www.beobank.be)