

Private Banking

**Nieuwe mogelijkheden en verplichtingen,
na de crisis**

Iris van de Looij



*“Vorig jaar is een
verschrikkelijk jaar
geweest voor alle banken”*

Floris Deckers van Van Lanschot
Bankiers bij de toelichting van de
jaarcijfers van 2009.

Bron: ANP 12 maart 2010



“Wij mochten dit jaar het grootste aantal nieuwe rekeningen openen sinds de oprichting”

Koen Beentjes, Bestuursvoorzitter
BinckBank in bestuursverslag bij de
jaarcijfers Binckbank 2009

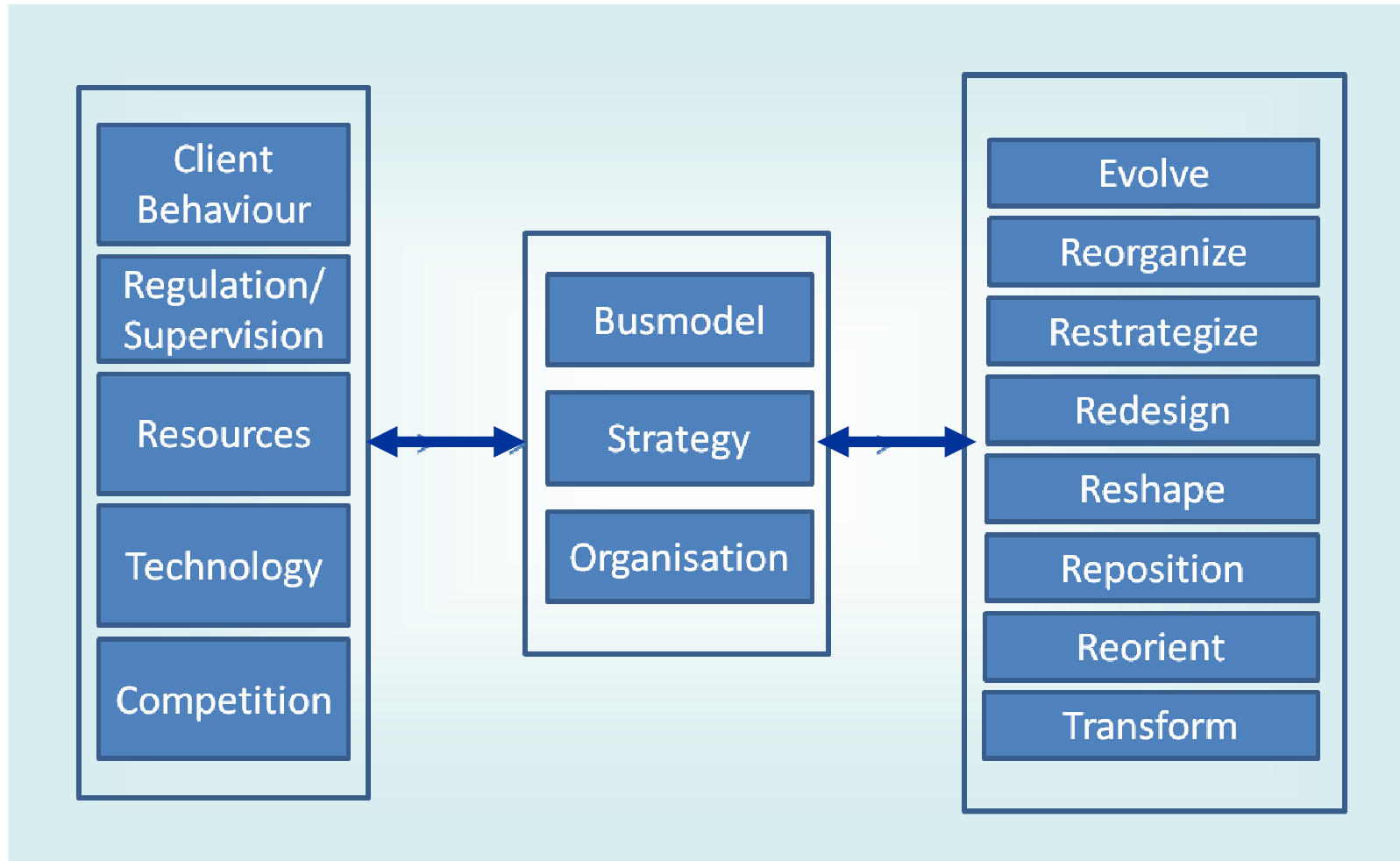


“Triodos Bank Nederland in Zeist ondervindt nauwelijks problemen van de kredietcrisis. Het afgelopen jaar is het aantal klanten met 20.000 gegroeid naar 110.000. Het toevertrouwde vermogen nam met 40% toe naar € 1 mrd”

Mathijs Bierman, directeur
Triodos Bank Nederland

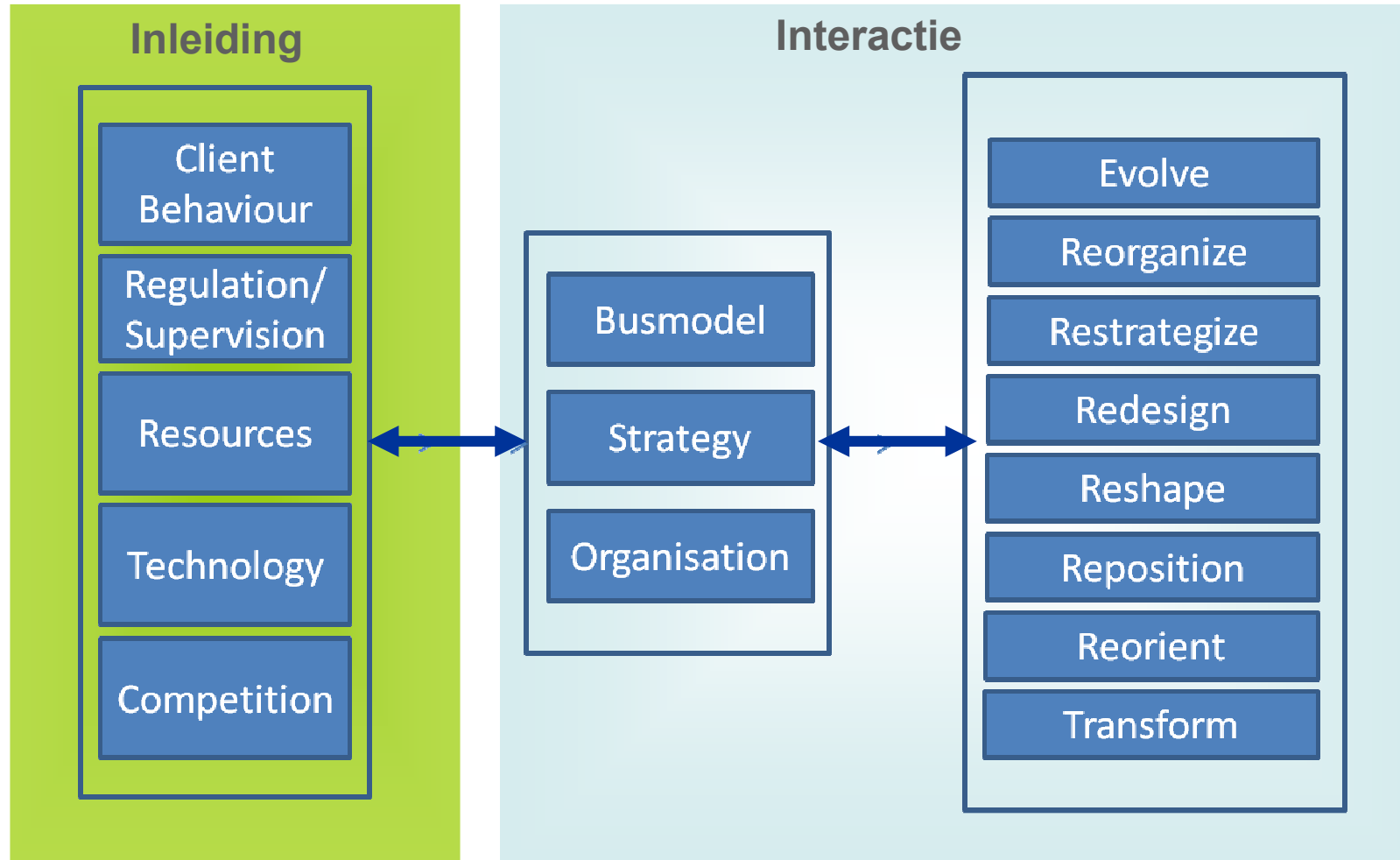
Bron: FD, 26 januari 2010

Opzet van vandaag



Gebaseerd op 'fit' model TEN HAVE change management

Verandering omgeving private banks



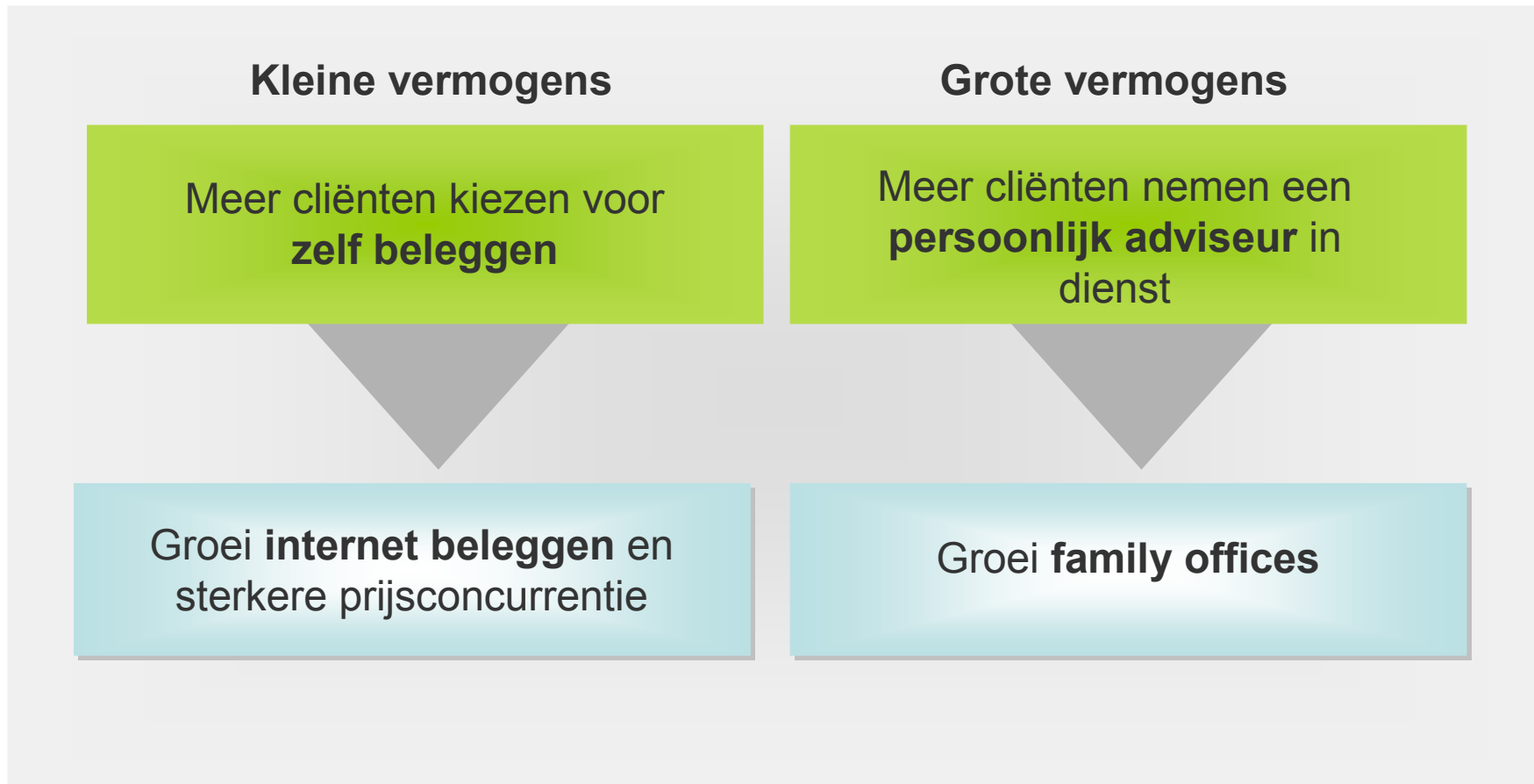
Gebaseerd op 'fit' model TEN HAVE change management

Cliëntgedrag – 1. Minder vertrouwen

- Grotere informatiebehoefte
 - Time-to-market van informatie korter
 - Frequenter inzicht in de portefeuille
 - Meer behoefte aan online services

- Zelf meer controle uitoefenen

Meer controle: twee ontwikkelingen



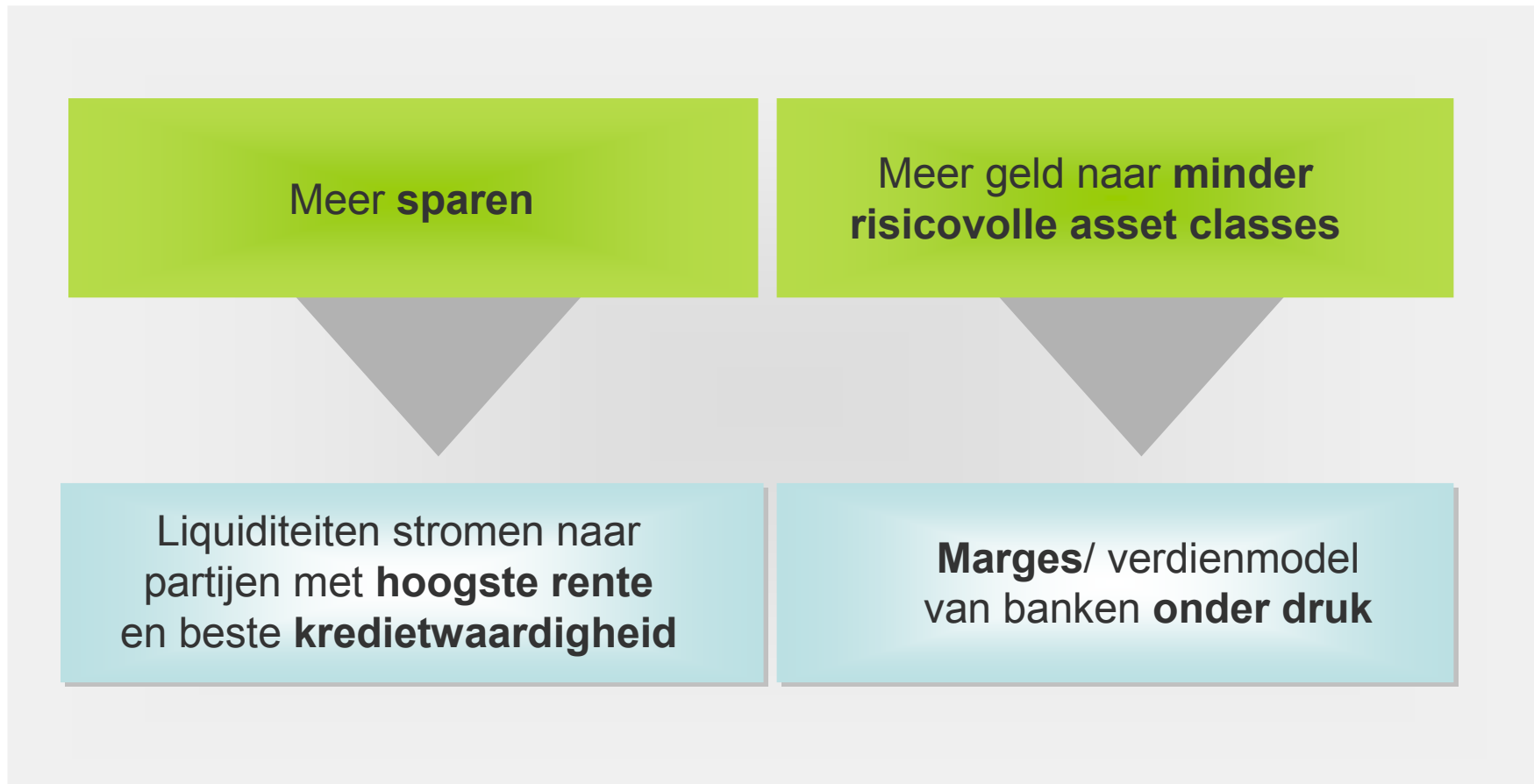
Meer zelf beleggen



“ABN AMRO zag de groep mensen dat het stuur zelf in handen wil hebben de afgelopen jaren groeien van 10.000 in 2006 naar 100.000 nu”

*John Smeets, directeur ABN AMRO particulieren,
FD 30 maart 2010*

Cliëntengedrag – 2. Meer risico avers



Regelgeving



- **Speerpunten AFM voor 2010**
 - Klant centraal stellen
 - Kwaliteit dienstverlening banken moet beter worden
 - Hoogte en risico's pensioenen transparanter

- **Product-push uitbannen**
 - Van productgericht naar procesgericht
 - Zorgplicht inbedden in organisatie

- **Hogere kosten door toename regelgeving**

Resources: Asset managers/ investment banks

- Reageren vertraagd op veranderende clientvraag
 - Meer transparantie op productinrichting, prijsstelling en aftersales
 - Niet langer sturende rol in product aanbod private banks

- Kredietwaardigheid grootste 'kopzorg'



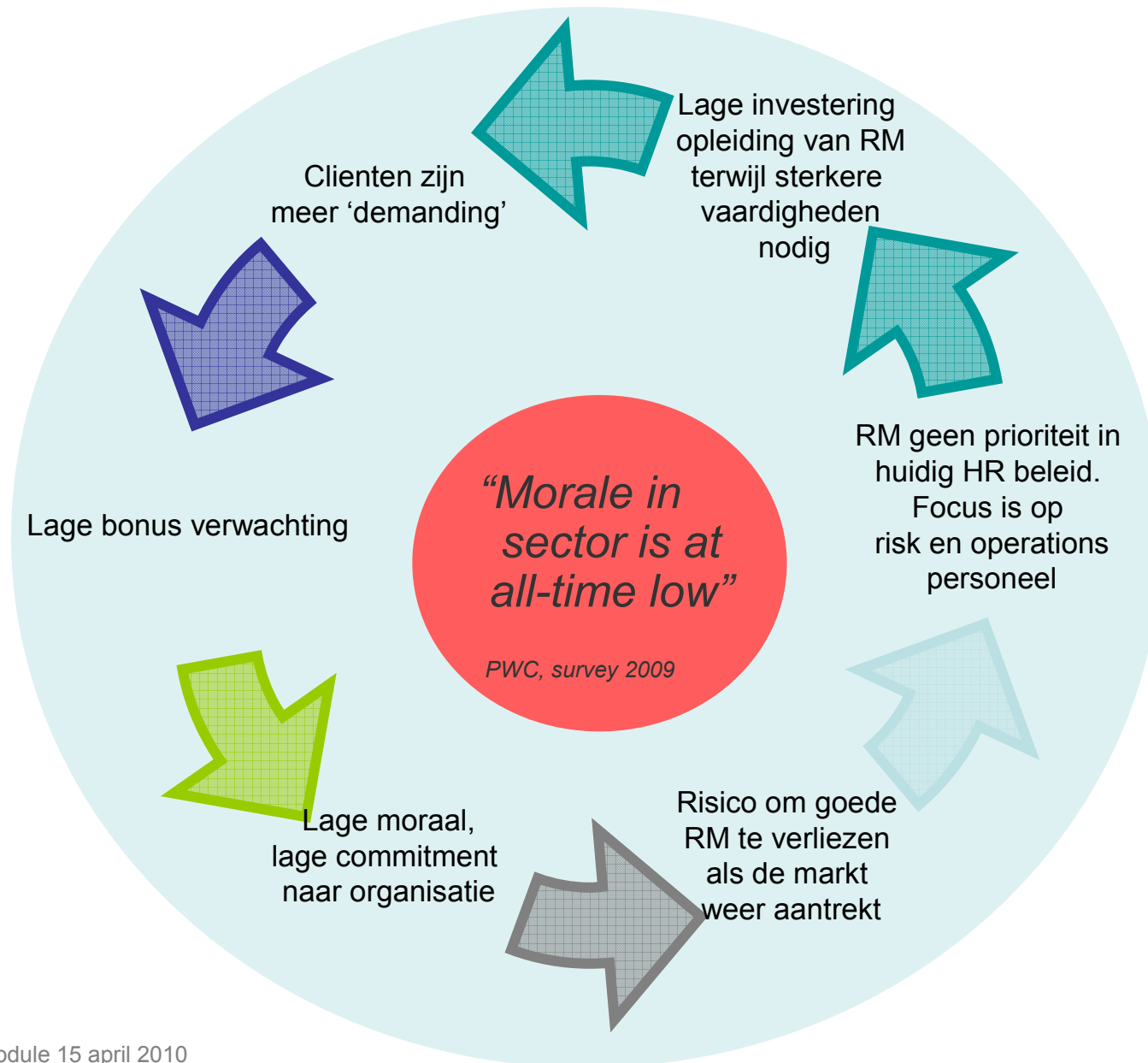
Resources: vakmanschap

- **Kwaliteit van relatiemanager zorgpunt**
 - Fiscale- en risk kennis
 - Adviesvaardigheden
 - Kennis van regelgeving

- **Private banking is officieel geen vak**

- **Behoefte aan vakopleiding**

Resources: Moraal in negatieve spiraal



Technologie

- Nieuwe spelers profiteren van technologische voorsprong
 - Meeste systemen bij banken zijn sterk verouderd
 - Behoeftte aan operational excellence

- Cliënten vragen om online services

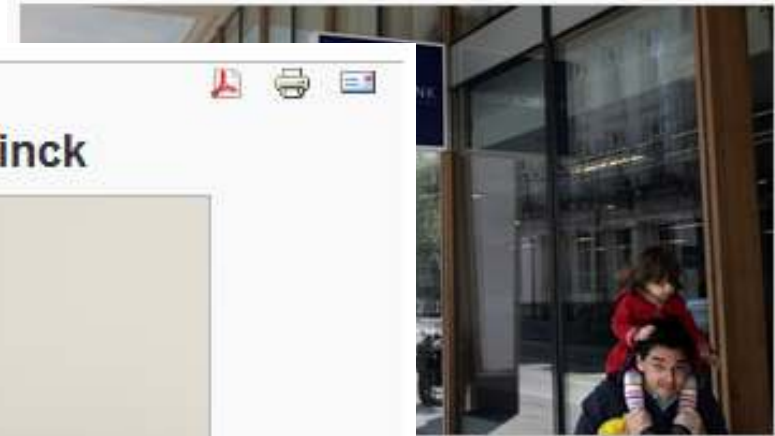
- Beter ondersteuning front office
 - Risk management en financial planning systemen
 - Relatiemanager meer vrijspelen voor cliëntcontact



Operational excellence

vrijdag, 12 feb 2010 door onze redactie

Binck gaat effectenorders SNS uitvoeren



Binck
voor SNS Bank uitvoeren. Daartoe hebben
l.
ochtend bekendgemaakt.
het volledige effectengerelateerde proces
als beursbeleggen.

maandag, 29 mrt 2010 door onze redactie

Ook ING nu over op platform Binck



Het bankbedrijf van ING vervangt in mei de **117 IT-systemen**, die het gebruikt om beleggingsdiensten aan te bieden, door één nieuw systeem. De software komt van Syntel, een dochterbedrijf van BinckBank.
Daarmee gaat ING op hetzelfde systeem draaien als Binck en Alex.

Bron: website Fondsnieuws

Concurrentie

- Competitive landscape verandert door samengaan van partijen
- Nieuwe partijen betreden de markt



Ohpen valt vermogensbeheer aan

[nieuws](#) | 10 mrt | Ewald Smits | ★★★★★



Chris Zadeh (ex Binck) en Michel Vrolijk (ex ING) openen vanaf volgende maand met **Ohpen** de frontale aanval op vermogensbeheerders. De nieuwe prijsvechter belooft een volledig kostentransparante manier van vermogensbeheer.

"Het is afgelopen met verborgen kosten en provisies", zegt Chris Zadeh, die eerder met **Kalo Baqijn** aan Binck Bank werkte. "De afgelopen honderd jaar is er op het gebied van vermogensbeheer nauwelijks sprake geweest van innovatie. Ohpen zal ruim de helft goedkoper zijn dan de meeste vermogensbeheerders en zelfs voordeliger dan Alex."

Bron: www.sprout.nl

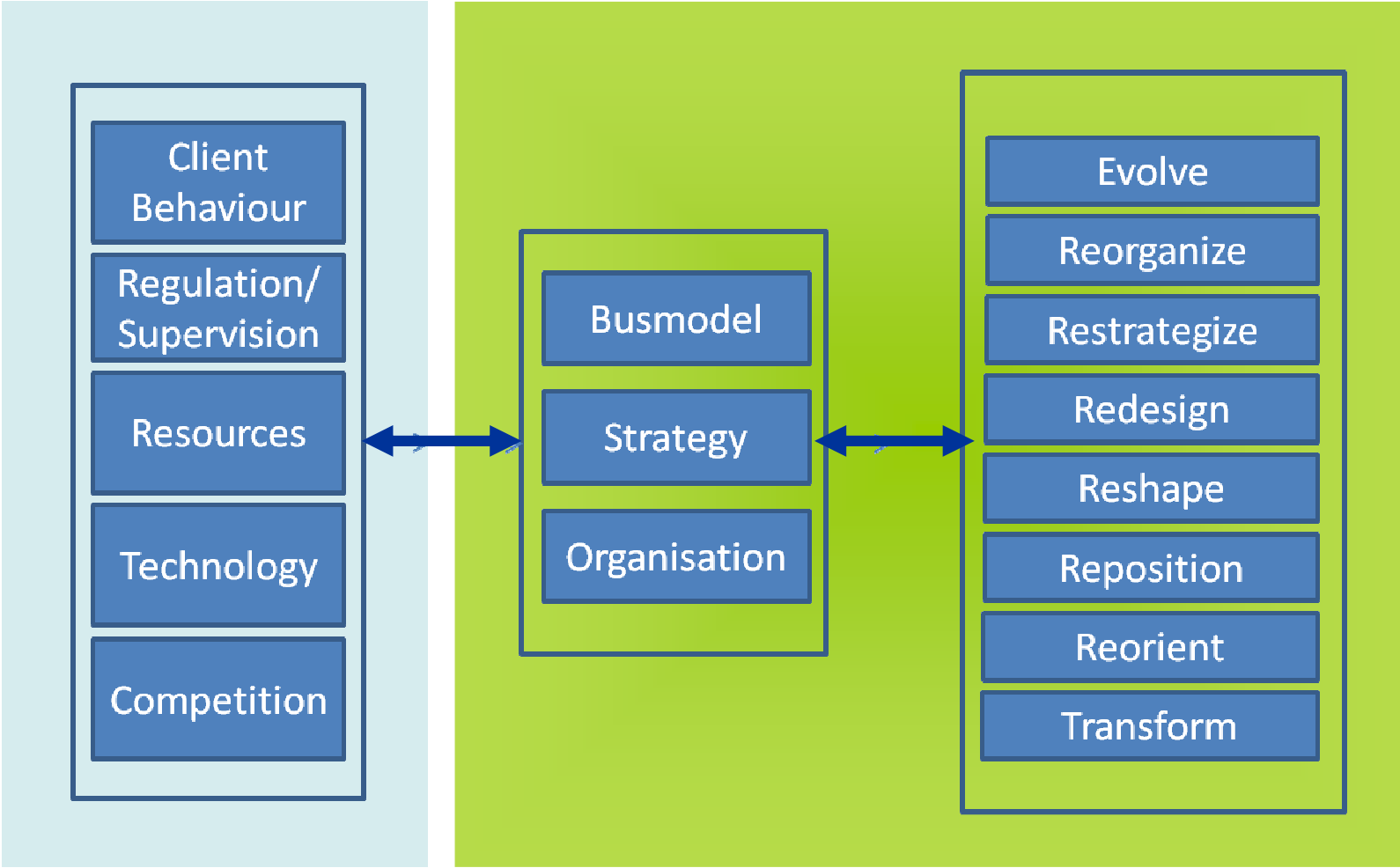
Concurrentie

- Toename family offices
 - ‘Institutionaliseren’ de vermogensbeheer markt
 - Zetten marges van de banken verder onder druk
 - Bank raakt direct contact met vermogende cliënt kwijt

Kortom: private banks staan op meerdere gebieden onder druk

- Veranderende clientvraag
- Marges onder druk
- Veranderende regelgeving
- Verouderde systemen
- Onvoldoende kennis bij relatiemanagers
- (nieuwe) concurrentie wint marktaandeel

Private banks: businessmodel herzien?



Gebaseerd op 'fit' model TEN HAVE change management

Hoe nu verder?



- *“Van Lanschot verwacht dit jaar vooral autonoom te groeien. De bank gaat zich meer richten op de dienstverlening en klanttevredenheid. Ook wil het meer nieuwe klanten werven. Het marketingbudget ligt dit jaar daarom 30 procent hoger dan vorig jaar. Daarnaast zijn er veel interne opleidingen geweest voor de medewerkers”.*

bron: website Van Lanschot, toelichting bij de jaarcijfers 2009