

Scherp oog voor vernieuwing in persoonlijke dienstverlening

Als snelst groeiende private bank van Nederland verbindt ING Private Banking de deskundigheid en het vakmanschap die klanten verwachten met persoonlijke aandacht en innovatiekracht. Het gaat om meer dan alleen een goed rendement op de beleggingen, vertelt Ruud van Dusschoten.

■ Groei ■ Innovatie ■ Vakmanschap

Voor ING Private Banking is 2017 weer een uitstekend jaar. Met opnieuw groei in dubbele cijfers, 13% ditmaal, en meer dan tweeduizend nieuwe klanten ligt het op koers voor verdubbeling, in klanten en belegd vermogen, in de periode van 2015 tot 2020. Daarnaast mag ING Private Banking zich de beste private bank van Nederland noemen. Voor directeur Ruud van Dusschoten bevestigen de groeicijfers én de verkiezing tot beste private bank dat twee jaar terug de juiste weg is ingeslagen. Toen viel het besluit om in te zetten op een groeiversnelling bij Private Banking. Het marktaandeel lag onder de 10%; inmiddels is dat bijna 14%, schat hij. "We zijn een relatief jonge private bank. Tot drie jaar geleden was niet zo heel bekend dat wij dit ook doen, al groeiden we elk jaar heel netjes, van een kleine marktpositie naar een iets grotere. We zaten onder onze *fair share* van de markt. In andere segmenten varieert ons marktaandeel van 18 tot 30%. Een groei naar zo'n 20% marktaandeel zou de bank sterker maken. We willen klanten in de volle breedte kunnen bedienen. Ondernemers in een familiebedrijf die bij ons zakelijk bankieren hebben vaak ook privébelangen. Met private banking kunnen we de dienstverlening dan heel mooi aanvullen."

Balans

Om ING's ambities waar te maken besloten Van Dusschoten en zijn collega's om het aantal rayons uit te breiden van twaalf naar zestien en honderd nieuwe medewerkers aan te nemen. Dwars tegen de trend in: in de bankenwereld gaan immers vooral banen

verloren en sluiten veel kantoren. "We hebben dat gedaan om dichterbij de klanten te zitten en daar te zijn waar zij graag willen worden bediend." De sterke groeicijfers bewijzen dat de aanpak werkt. "Dat is niet het resultaat van één magisch ding", aldus Van Dusschoten. "Onze kracht zit in de balans tussen aan de ene kant persoonlijk contact, vertrouwen en deskundigheid en aan de andere kant de enorme drang naar innovatie in onze organisatie."

Het gaat in de dienstverlening om meer dan een goed rendement op beleggingen of spaargeld, vervolgt hij. "Je wilt met klanten in gesprek zijn over wat hen beweegt in het leven en wat hun doelen zijn. Willen ze wat doen voor de kinderen, zorg organiseren, een landgoed nalaten of een stichting? Ik ben jarenlang voor de bank veel op bezoek gegaan bij bedrijven. Ik kon zakelijk heel dicht bij klanten komen, maar merk dat dit bij Private Banking nog dichterbij en persoonlijker is. Soms zit je letterlijk aan de keukentafel bij iemand thuis. Je krijgt dan heel andere gesprekken. Over wat iemand wil nalaten, maar ook over *impact investing of informal investing*."

Informal investing

ING Private Banking ondersteunt klanten met belangstelling voor informal investing op verschillende manieren, zegt Van Dusschoten. "We hebben veel ondernemers of ex-ondernemers als klant. Zij vinden het leuk om verder te kijken dan de beursontwikkelingen. Zo organiseren we in het land informal-investingdagen. Vier of vijf ondernemers die voor een forse groei stap staan, pitchen



Ruud van Dusschoten

'Onze kracht is de combinatie van innovatie met persoonlijk contact en deskundigheid'

dan voor onze relaties. Verder hebben we de Angel Academy, waar informal investors klanten vanuit hun ervaring vertellen over investeringskansen en waar je op moet letten. Ook hebben we Lift, dat staat voor *Let's invest for tomorrow*. Op dit online platform kunnen groeiende start-ups zich presenteren en in contact komen met informal investors." Overeenkomst tussen de initiatieven is dat de bank de rol van bemiddelaar heeft. "Wij bieden ons netwerk aan, maar zitten er verder niet tussen." Lift is typerend voor de innovatiekracht van ING. "We hebben echt een mentaliteit van vernieuwen", stelt Van Dusschoten. Die drang tot innovatie spreekt ook uit Forward Planning, een applicatie die de gevolgen van financiële keuzes direct laat zien. "Stel dat een klant op 62-jarige leeftijd wil stoppen met werken: lukt dat dan

met de verhouding tussen sparen en beleggen? Moet hij of zij meer gaan beleggen of meer salaris apart zetten? Toezichthouder AFM heeft met ons meegekeken en vindt het ook heel mooi, omdat het financiën voor nu en in de toekomst inzichtelijk maakt." Forward Planning vult naadloos de traditionele dienstverlening aan. "Die combinatie van de traditionele waarden van deskundigheid en vakmanschap in combinatie met moderne technologie werkt heel goed. Ook de nieuwe generatie klanten, opgegroeid met techniek, vindt persoonlijk contact en vertrouwen uitermate belangrijk."

