

Private banking met maatschappelijke impact

Voor steeds meer klanten van ING Private Banking is maatschappelijke impact een van de aspiraties, vertelt directeur Leon Wijnands. Vaak leidt dat tot een duurzamere invulling van de beleggingsportefeuille. Met Forward planning vertaalt de bank aspiraties naar een plan dat houvast geeft voor de lange termijn.

Zakelijke beslissers slaan de dienstverlening van ING Private Banking opnieuw hoog aan, zo laat onderzoek met ruim vijfduizend deelnemers zien. Ook in vorige jaren oogstte de bank veel lof. Leon Wijnands, sinds begin dit jaar directeur, is daar trots op. “Er spreekt waardering uit voor wat we doen voor onze klanten en het voelt als erkenning van het vakmanschap van onze medewerkers.” Het zegt hem ook meer dan de groei van marktaandeel of kwantitatieve groei. “De markt voor private banking laat zich moeilijk afbakenen en zodoende is het lastig om te meten hoe groot ons aandeel is. Als de Net Promoter Score voor onze klanten blijft stijgen, komt verdere groei vanzelf.” De uitbraak van de pandemie dit voorjaar had ook voor ING Private Banking gevolgen. “We hebben hier

onmiddellijk op ingehaakt om onze klanten goed op de hoogte te kunnen houden en vragen optimaal te kunnen beantwoorden”, aldus Wijnands. “Veel van onze klanten zijn actieve beleggers; zij maakten zich zorgen over de volatiliteit van de beurs. We hebben er enorm voordeel van gehad dat we onderdeel zijn van ING, een van de grootste digitale spelers in Europa. Daarom konden we vrijwel naadloos de bediening van onze klanten voortzetten.” Als voorbeeld geeft hij de overstap van afspraken op locatie naar videogesprekken. “Die switch hebben we heel snel gemaakt. Technisch én tussen de oren.” Verder maakten bijeenkomsten in het land, die de bank met enige regelmaat organiseerde, plaats voor webinars. “Zo konden we toch grote groepen klanten bereiken.” ▶





DEEL ONLINE

Aspiraties

Intensieve dialoog met klanten over hun aspiraties is voor ING Private Banking heel wezenlijk. “Vermogensbeheer is een middel om een bepaald doel te bereiken.” Die doelen zijn heel divers en hangen in veel gevallen af van de levensfase van de klant. In toenemende mate willen klanten maatschappelijk iets nalaten, merkt Wijnands op. “Ze zijn op zoek naar manieren om impact te maken met hun vermogen. Meestal krijgt duurzaamheid dan een groter accent. Je ziet dat veel bij de overdracht van vermogen naar jongere generaties. Maar ook steeds meer oudere klanten hebben de wens dat hun vermogen impact oplevert, naast financieel rendement. Als vertrouwenspersonen voeren we het gesprek over de aspiraties en vertalen we die naar een financieel plan: Forward planning. Dit geeft houvast en helpt klanten om hun doel op lange termijn voor ogen te houden. In de praktijk is het beleggingsgedrag zo stabiel. Dat is goed voor de portefeuille van de klant.”

Optimale balans

Wijnands was acht jaar verantwoordelijk voor het duurzaamheidsbeleid van de bank. In zijn nieuwe functie wil hij de dialoog aangaan over duurzaamheid en hoe klanten impact kunnen maken met hun beleggingsportefeuille. Volgens hem is het een misvatting dat duurzaam beleggen geld kost. “Duurzaamheid kan wel degelijk gepaard gaan met marktconform rendement. Duurzame beleggingsfondsen

hebben het dit jaar om twee redenen beter gedaan dan reguliere fondsen. Ten eerste is een duurzame portefeuille over het algemeen beter bestand tegen schokken. Ten tweede wordt er naar verhouding minder belegd in fossiele brandstoffen. Dat is de hoek waar de klappen vallen.”

Als gevolg van de pandemie heeft Wijnands zijn visie op duurzaamheid minder kunnen delen met klanten dan hij van plan was. Wel hebben enkele honderden klanten actief deelgenomen aan een webinar over duurzaam beleggen waar hij host was. De vele vragen, niet alle vragen konden aan bod komen, illustreren hoezeer het onderwerp leeft. Maar, benadrukt Wijnands, duurzaamheid is geen doel op zich. Daarom stelt ING Private Banking ook geen doelen voor het percentage duurzame beleggingen. “We willen niet dat adviseurs daarop gaan sturen. Het gaat ons primair om de aspiraties van de klant. Wat wil die bereiken of nalaten? Vervolgens kijken we naar de beleggingsstrategie die daarbij past. Duurzaamheid is daar een invulling van.”

Een duurzame beleggingsportefeuille is voor Wijnands een portefeuille met een optimale balans tussen people, planet en profit. “Er is geen eenvoudig antwoord op de vraag wanneer een belegging duurzaam is. Er zijn puristen die vinden dat je helemaal niet in de automobiellindustrie moet beleggen. Zo'n beleid van uitsluiten past niet bij het DNA van ING. Wij zijn een inclusieve en ondernemende bank die denkt in kansen en mogelijkheden. Uitsluiting leidt niet tot de verandering die nodig is voor de transitie naar andere technologie. Daar zijn investeringen voor nodig. Beleggen in de transitie geeft kansen voor beleggers. We zijn ervan overtuigd dat je impact kunt genereren door wat je wél doet.” ■

LEON WIJNANDS:
**‘Dankzij Forward
planning houden
klanten hun doel op
lange termijn beter
voor ogen’**

