



“We zijn niet bang om elkaar te challengen”

Juni 2018

insinger
gilissen

ORTC
FINANCE

We zijn niet bang om elkaar te challengen

Tom Loonen van InsingerGilissen is ervan overtuigd dat het werk van private bankers niet overbodig wordt door digitalisering. Dat neemt niet weg dat digitalisering goede tools oplevert waarmee hij klanten kan ontzorgen.

“Willen banken zoals wij het niveau van dienstverlening hoog houden, dan zullen we moeten digitaliseren.”

“InsingerGilissen is onderdeel van KBL European Private Bankers (KBL epb) en is een van de grootste private banks in Nederland”, zegt Loonen. “Wij richten ons op vermogende families en ondernemers, waar we graag langdurige relaties mee opbouwen. Als bank houden we ons bezig met beleggen en het beheren van vermogen, maar vooral met ontzorgen. Denk bijvoorbeeld aan het uit handen nemen van de privé-administratie, of het opstellen van een onafhankelijk estateplan of financieel plan dat we elke vijf jaar actualiseren. Dat doen we met externe, onafhankelijke planners. Wij zijn daarin uniek en durven ons kwetsbaar op te stellen. Als een planner een advies heeft dat regelrecht tegen het belang van de bank is, dan zij dat zo. We accepteren dat. Natuurlijk hebben we de expertise zelf in huis, maar we willen een echt onafhankelijk advies uitbrengen.”

“De backbone van onze dienstverlening is het persoonlijke contact dat je met een klant hebt. Toch gaan we ook mee op de digitale snelweg.”

Goede samenwerking

Daarbij werkt InsingerGilissen graag samen met Ortec Finance. “Dat is voor ons dé onafhankelijke partij als het gaat om ALM-studies. Een tijd geleden zijn we een pilot gestart voor stichtingen en verenigingen en dat heeft een permanente status gekregen. Consultants van Ortec Finance helpen onze klanten – met name besturen van vermogensfondsen – nu om een goed ALM-rapport opgeleverd te krijgen.

We waarderen het dat Ortec Finance zich daarbij kan opstellen als een onafhankelijke partij die ook kritische vragen durft te stellen: ‘Jullie hebben dit zo ingericht: hoe is het qua governance geregeld?’ ‘Jullie beleggen volgens dit model; waarom is dat model niet gebruikt?’ ‘Ik hoor jullie zeggen dat je niet zo weg bent van aandelen; waarom zitten jullie daar dan toch in? En hoe is gedocumenteerd dat de risico’s goed geborgd worden?’ Dat is een rol die Ortec Finance prima invult. In de toekomst zal Ortec Finance ook de software leveren voor de financiële plannen. De samenwerking is dus heel goed; we zijn niet bang om elkaar te challengen.”

Kwaliteit en gemak

Zowel Insinger de Beaufort als Theodoor Gilissen maakten al gebruik van OPAL, en Loonen vindt het logisch dat InsingerGilissen dat voorbeeld volgt. “Er zijn niet heel veel spelers op de private banking-markt die kunnen bieden wat OPAL kan. Om te beginnen is het een heel gebruiksvriendelijk pakket dat goed wordt ondersteund. Onze klanten waarderen daarnaast de look and feel; ook dat is erg belangrijk. Regelmatig krijgen klanten een analyse die laat zien of de haalbaarheid van hun doelstellingen nog up to speed is. OPAL biedt dus een combinatie van kwaliteit en gemak: we gebruiken het al langer, we zijn ermee bekend en het werkt goed.”

Onlangs won Ortec Finance een tender voor nagenoeg de hele KBL-groep, zegt Loonen. “Daarvoor ontwikkelde Ortec Finance een nieuw product: een financiële planningstool waarbij je de inkomens van klanten kunt gaan berekenen, kunt zien wat er netto overblijft, et cetera. Dat is dus een heel ander pakket dan OPAL, of de ALM-analyses die we al gebruiken.

Het is de bedoeling dat alle externe financieel planners die software gaan gebruiken. In de loop van dit jaar zullen we de oplossing die Ortec Finance heeft ontwikkeld uitrollen.”

Loonen ziet weinig verschil in de aanpak voor retailklanten en private-bankingklanten. “Meestal is de fiscale route bij de private-bankingklant iets anders; vaak is er bij zo’n rijkere klant inkomen benodigd uit vermogen. Wel is er een grotere verdieping nodig bij private banking-klanten. Maar ALM is ALM; in beide gevallen werk je met een scenario. Het maakt niet zo heel veel uit of dat nou met vijfhonderdduizend euro is of met tien miljoen.”

De voordelen van digitalisering

Digitalisering kan voor alle soorten klanten een uitkomst zijn. “De backbone van onze dienstverlening is het persoonlijke contact dat je als bankier soms al twintig, dertig jaar met een klant hebt. Digitalisering zal voor veel van onze klanten complementair zijn. Toch gaan we ook mee op de digitale snelweg voor online banking, inzage in je portefeuille, online ordering en dat soort zaken.”

“Daarnaast kan verdere digitalisering de kosten drukken, waardoor we ons echt op toegevoegde waarde kunnen richten en de klant verder kunnen ontzorgen. Hoe mooi zou het zijn als een klant een kopietje van zijn IB-aangifte met twee klikken in zijn beveiligde portal naar de banker of onafhankelijk planner kan sturen? Daar zie ik een grote rol voor automatisering. Het echte denkwerk willen we optimaliseren; daar is die banker voor.”

Essentiële informatie binnenhalen

Mogelijkheden voor digitalisering ziet Loonen zeker. “Via OPAL kan de klant zelf zien wat zijn vermogen doet, en of hij nog on track is om zijn doelstelling (‘over tien jaar tien miljoen’ bijvoorbeeld) te halen. Voor de planningssoftware is het een heel ander verhaal. Idealiter zouden wij willen dat de externe planner inlogt op de software van Ortec Finance en alle data van de klant erin stopt. Wij verwerken die dan in dat plan. De planner presenteert dat plan weer aan de klant, maar wij beschikken ondertussen over de data. Dat soort informatie is essentieel. Het allermooiste zou zijn als de financiële planningssoftware wordt gevoed door de Belastingdienst, het kadaster, mijnoverheid.nl enzovoort. Dat zijn allemaal organisaties die beschikken over static data waar de planner mee kan werken.”

“Als je dagelijks standaard kunt kiezen uit ‘slechts’ twee van de beste taartjes, dan zijn het nog steeds topproducten.”

Holistisch advies

“Ik denk dat we onze klant heel goed kennen”, zegt Loonen. “Steeds beter zelfs de afgelopen jaren, mede als gevolg van wet- en regelgeving. Wij blijven investeren om dat holistisch adviseren te realiseren. De klant zal ervaren dat het echt zin heeft om zijn situatie integraal in kaart te brengen en daarop adviezen en acties te ontvangen. We willen dingen concreet invullen. Van een serieuze private bank mag je bijvoorbeeld verwachten dat we het hebben over de keuzes die een klant kan maken voor zijn testament.”

Standaard topproducten

Loonen verwacht dat de rol van digitalisering in de toekomst verder zal toenemen. “Beleggingsadvies zal straks aan veel mensen alleen nog worden gegeven met behulp van robotica. Dat leidt misschien tot een zekere verschraving van het aanbod. Willen banken zoals wij het niveau van dienstverlening hoog houden, dan zullen we moeten digitaliseren. Tot op bepaalde hoogte zul je meer naar een standaardadvies moeten gaan. Daar is op zichzelf niets op tegen, want dan nog kun je er zijn voor de klant. Als je dagelijks standaard kunt kiezen uit ‘slechts’ twee van de beste taartjes, dan zijn het nog steeds top producten. Ik geloof daarom niet dat robotisering per se slecht is voor banken. Waarom zou je niet kritisch zijn op kosten? Als we op zo’n manier een bepaalde klantgroep goed kunnen bedienen, die ook nog eens tevreden is over het kostenniveau, waarom zou je dat dan niet doen? Wij weten wat er te koop is in de wereld. We zijn daar kritisch op, maar we zijn er niet blind voor.”



insinger
gilissen

Prof. dr. A.J.C.C.M. Loonen, InsingerGilissen

Prof. dr. A.J.C.C.M. (Tom) Loonen is een van de drie directieleden Private Banking van InsingerGilissen. Bij het voormalige Insinger de Beaufort had hij onder meer ALM, private planning en estate planning in zijn portefeuille. Daarnaast heeft hij bij de front office de onderwerpen risk, legal en compliance in zijn portefeuille. Loonen is tevens hoogleraar aan de VU, waar hij gespecialiseerd is in financieel recht. Als lid van de Tuchtraad Banken spreekt hij veel recht over gedragingen van bankiers en is hij als gerechtelijke deskundige betrokken bij veel dossiers van gerechtshoven en rechtbanken.

“We zijn niet bang om elkaar te challengen”

Juni 2018

Rotterdam

Boompjes 40
3011 XB Rotterdam
The Netherlands
Tel. +31 10 700 50 00

Zurich

Poststrasse 4
8808 Pfäffikon SZ
Switzerland
Tel. +41 55 410 38 38

Amsterdam

Naritaweg 51
1043 BP Amsterdam
The Netherlands
Tel. +31 20 700 97 00

Toronto

250 University Avenue #200
Toronto, ON M5H 3E5
Canada
Tel. +1 416 736 4955

London

Bridge House
181 Queen Victoria Street
London EC4V 4EG
United Kingdom
Tel. +44 20 3770 5780

Hong Kong

Unit 211, Building 12W
Phase 3 Hong Kong
Science Park
Shatin, Hong Kong
Tel. +852 2477 9288