

A photograph of a modern office building with a brick courtyard. The building has large windows and a glass entrance. The courtyard is paved with red bricks and has some greenery. A blue banner is overlaid on the left side of the image.

“Hoe brengen we de doelen van onze klanten in beeld binnen de kaders van de nieuwe regelgeving”

Juni 2018

‘Liberté, égalité, fraternité’

Triodos Bank bestaat 35 jaar. Het doel van deze nog vrij jonge bank is geld van klanten in te zetten om levenskwaliteit te verhogen. “Dat doen we primair door het financieren van kleine en middelgrote ondernemers die goede plannen hebben voor de wereld”, vertelt Albert van Zadelhoff, directeur Private Banking. “We doen dat lokaal vooral via ons kredietbedrijf en als aandeel- en obligatiehouder via ons beleggingsbedrijf. De oprichters van Triodos zagen in dat ze hun plannen het best zouden kunnen verwezenlijken door een bank op te richten, omdat ze dan zouden kunnen opschalen. Dat was toen een vooruitstrevend inzicht. Een bank heeft veel meer armslag dan bijvoorbeeld een stichting of coöperatie en de klanten van Triodos blijven verbonden met hun geld, doordat wij hun de impact van dat geld laten zien.”

“De regelgeving vereist onder meer dat we ons ervan verzekeren dat de klant een goed inzicht krijgt in de haalbaarheid van zijn financiële doelen. Dat wilden we bereiken zonder dat dit doel de overhand zou krijgen in onze gesprekken en onze communicatie.”

Wie streeft naar een betere wereld moet daar ook zelf naar handelen, aldus Van Zadelhoff. “We zijn prudente bankiers. We hanteren het principe ‘liberté, égalité, fraternité’. Zo maken we geen gebruik van bonussen, want we leveren allemaal een evenredige bijdrage aan het succes van de bank. Bij ons ben je zelf verantwoordelijk voor je eigen ontwikkeling. En je hebt een alert oog voor je buurman.” Van Zadelhoff werkt inmiddels twaalf jaar bij Triodos, waar Private Banking zowel welvarende particulieren bedient als verenigingen, stichtingen en kerken. “We beleggen heel transparant en we zijn geëngageerd: van tevoren voeren we met alle bedrijven een stevig gesprek over duurzaamheid. Dat geldt ook voor leveranciers. Daarom kijken we bijvoorbeeld wel of een leverancier erop let hoe ze materialen gebruiken en hoe ze omgaan met hun personeel.”

“Wij hielden altijd al intensieve klantgesprekken en we kennen onze klanten, maar we wilden weten of we dat ook konden aantonen.”

Doelstellingen over het voetlicht gebracht

Twee jaar geleden onderzocht Triodos of het voldeed aan de nieuwe regelgeving. “Wij hielden altijd al intensieve klantgesprekken en we kennen onze klanten, maar we wilden weten of we dat ook konden aantonen. De regelgeving vereist onder meer dat we ons ervan verzekeren dat de klant een goed inzicht krijgt in de haalbaarheid van zijn financiële doelen. Dat wilden we bereiken zonder dat het de overhand zou krijgen in onze gesprekken en onze communicatie. We waren dus benieuwd of het op een niet-indringende manier zichtbaar te maken was, én of er ruimte in de output was om onze eigen doelstelling over het voetlicht te brengen. Ortec Finance heeft een goede manier gevonden om de doelstellingen en de risicotolerantie te bevragen van klanten met een bepaald vermogen, en om daar samen met de klant een oplossing voor te vinden. Wat Ortec Finance echt onderscheidde was enerzijds de technologie die erachter zat – wat zichtbaar werd in de manier van risicoprofilering en de uitkomsten – en anderzijds dat wij onze eigen look & feel in het verhaal kwijt konden. We konden kiezen of we de technologie van Ortec Finance in onze eigen omgeving wilden plaatsen, of dat Ortec Finance onze manier van communiceren in hun omgeving zou implementeren. Dat laatste was aantrekkelijk voor ons omdat we anders een nieuwe automatiseringsomgeving hadden moeten optuigen, en daar waren we op dat moment nog niet aan toe.”

Nachtkastjeskwaliteit

Voor de klanten van Triodos moesten de uiteindelijke rapportages van zogeheten ‘nachtkastjeskwaliteit’ worden, zegt Van Zadelhoff: “Je hebt immers het liefst dat zo’n rapport nog steeds op het nachtkastje van de klant ligt als hij een jaar later door het evaluatieproces wordt gehaald. Triodos is verantwoordelijk voor de inhoudelijke kwaliteit en de juiste weergave van de klantsituatie; Ortec produceert het rapport. De rapportages moeten er goed uitzien, bestendig zijn en gemakkelijk te gebruiken voor een adviseur. Dat is gelukt.”

De intake van een klant wordt bij Triodos nog altijd begeleid door adviseurs. “We willen sparren met de klant over de financiële doelstellingen, en we willen de impact qua duurzaamheid over de Bühne brengen. De klant moet tevreden zijn over de financiële keuzes en de risicoprofilering, en moet enthousiast zijn over Triodos. De eerste keer dat een klant na de intake weer van ons hoort is via het OPAL-verslag. De samenwerking verloopt buitengewoon goed.”

“De rapportages moeten er goed uitzien, bestendig zijn en gemakkelijk te gebruiken voor een adviseur. Dat is gelukt.”

Een kwaliteitsimpuls

“De vraag ‘wat wilt u eigenlijk bereiken met uw geld?’ is er eentje die je normaliter niet stelt. Klanten blijven daar meestal vaag over. De kinderen moeten goed terechtkomen, en daarnaast hebben ze misschien nog wat andere wensen. Nu we met Ortec Finance werken wordt de vraag scherper gesteld, en dat is zeker een kwaliteitsimpuls. De rapportages zijn ook versneld en verbeterd. Samen met Ortec Finance hebben we het format efficiënter ingevuld. Dat voelt voor klanten als een logische stap voorwaarts.”

Ortec Finance en compliance

Vermogensbeheer maakt de laatste jaren grote ontwikkelingen door. Digitalisering, toenemende regelgeving, alternatieve verkoopsystemen en wisselend klantgedrag vormen nieuwe uitdagingen voor financiële organisaties. Goed doordachte private client solutions kunnen kansen scheppen voor banken, wealth managers en investment platforms.

De oplossingen van Ortec Finance helpen om deze uitdagingen het hoofd te bieden en vernieuwend te blijven. Ze vergemakkelijken online communicatie en vergroten de mogelijkheid om gericht advies te leveren. Daarnaast kunt u met onze oplossingen een breder klantenbestand bereiken tegen lagere kosten. Al onze oplossingen zijn gebaseerd op bewezen asset- en liability-managementtechnieken uit de wereld van institutionele beleggingen. Hoogwaardige scenarioanalyse ondersteunt het nemen van betere beleggingsbeslissingen.

Met het OPAL-platform bieden wij een kader voor een adviesproces waarin de klant centraal staat. Dit kader geeft een consistente beleggingservaring, die aan de recente regelgeving voldoet en tot tevreden klanten leidt.

“Hoe brengen we de doelen van onze klanten in **beeld** binnen de kaders van de nieuwe regelgeving”

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