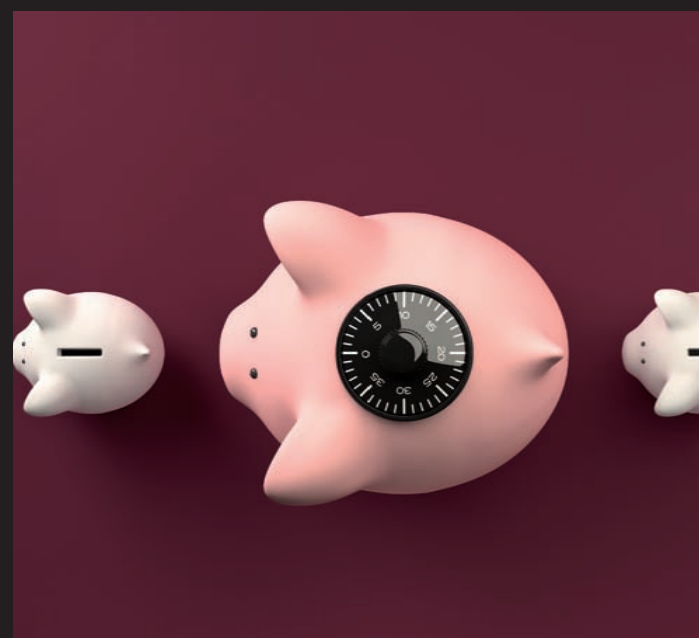


tekst Marcel van Brenk en Roger Peverelli*



NETTO BANKKIEREN

Private banking is een belangrijke activiteit voor banken en zorgt voor een significant deel van de winst. De vermogens die door rijke klanten aan de bank worden toevertrouwd zijn belangrijker dan ooit, zeker in deze tijden van economische malaise en strengere kapitaaleisen. Maar tijdens de verkoop moet de verbouwing verder.

De manier waarop private banks geld verdienen staat aan alle kanten onder druk. De zogenaamde retourprovisies, die banken ontvangen van fondsaanbieders op transacties voor particuliere beleggers, worden afgeschaft. Daarmee verdwijnt mogelijk een belangrijke inkomstenbron; vele tientallen miljoenen euro's. De oplossing is het transparant maken van kosten en die in rekening brengen bij klanten. Omdat die kosten tot op heden eigenlijk verborgen zijn, zal daarbij het nodige aan klanten moeten worden uitgelegd. Ook de economische ontwikkelingen wer-

ken niet mee. Verschillende waarheden blijken al enkele jaren niet zo waar meer te zijn. Het vertrouwen in de financiële markten was ooit absoluut, de theorie van de efficiency van markten heeft gefaald en aandelen doen het nu al jaren slechter dan obligaties - ook dat staat niet in de schoolboekjes. Deze ontwikkelingen hebben op zich niet zo veel te maken met de prestatie van de private bank of van de relatie manager, maar zij hebben beslist invloed op wat men van de bank vindt.

Toegevoegde waarde?
Steeds meer klanten stellen zich sowieso

vragen bij de toegevoegde waarde van private banks. Het aandeel klanten dat self directed is - dat graag zelf in controle wil zijn - stijgt gestaag. Volgens wereldwijd onderzoek van TNS is de helft van de Nederlandse particuliere beleggers inmiddels self directed. Daarmee lopen we wereldwijd aardig voorop. Uit onderzoek van VODW blijkt dat 25 procent van de particuliere beleggers die nu gebruikmaken van persoonlijk advies verwacht dat in de toekomst minder te doen. Het afschaffen van de retourprovisie is natuurlijk niet uit de lucht komen vallen. De overheid en de financiële sector streven al enige tijd naar een grotere transparantie in dienstverlening en tarifiering. Zo worden ook provisie op verzekeringen en hypotheekadvies afgeschaft. Hoewel deze processen nog in volle gang zijn, kunnen we er nu al van leren. Voorlopers in deze markten hebben ervoor gekozen een bedrag in rekening te brengen voor het advies, gebaseerd op een uurtarief en het aantal te besteden uren. Klanten bleken in eerste instantie het reële uurtarief van een financieel adviseur lager in te schatten, maar dat is inmiddels bijgetrokken. Wel zien we nog steeds dat klanten

andere verwachtingen hebben voor wat betreft het aantal uren dat aan het totale advies wordt besteed.

Zero sum-reflex

De natuurlijke reflex van private banks is het streven naar een zero sum-oplossing: uiteindelijk moeten dezelfde inkomsten gegenereerd worden voor dezelfde dienstverlening. Naar onze mening is dat onvolgende, want met deze beperkte blik gaan banken volstrekt voorbij aan de impact van de toenemende transparantie op de wensen en het gedrag van klanten. Naast een verandering in het verdienmodel, moet ook het adviesmodel op de schop. We geven twee voorbeelden uit het buitenland.

Quirin Bank en Nettobank zijn zeer verschillend, maar beide concepten laten zien is dat er meer mogelijk is dan het krampachtig zoeken naar mogelijkheden om huidige inkomsten te behouden. En dat er juist een toekomst te winnen valt - als je luistert naar wat klanten willen.

*Marcel van Brenk en Roger Peverelli zijn partner bij VODW en gespecialiseerd in financiële dienstverlening.

Quirin

Het adviesmodel van Quirin Bank uit Duitsland lijkt op het beleggingsadvies zoals wij dat kennen van de traditionele private banks, maar bij Quirin Bank zijn alle kosten volledig transparant, worden retourprovisies onmiddellijk op de rekening van de klant gestort en betaalt de klant een vast maandelijks honorarium, gebaseerd op de inspanningen van de bank. Daarnaast deelt de bank in het resultaat op de portefeuille. De bank verdient niet aan transacties, maar aan vermogensgroei. De bank verdient als de klant verdient. Quirin Bank realiseert zich dat zij, in een concurrentieveld dat in veel mindere mate transparantie betracht, de tarieven die zij vraagt absoluut moet waar maken. Dat doet de bank door veel te investeren in verdere professionalisering. Maar uiteindelijk zullen de tarieven ook in betere rendementen tot uitdrukking moeten komen. Dat lukt overigens prima, gezien de prijzen die de bank op dit vlak heeft gewonnen en de 8.500 klanten die de bank sinds de oprichting vijf jaar geleden heeft gewonnen.

Wegelin

Het Zwitserse Wegelin is een van de oudste private banks ter wereld. In april 2010 heeft zij Nettobank gelanceerd - ePrivate Banking. Nettobank doet niet aan persoonlijk advies. Op basis van twaalf online vragen wordt het risicoprofiel van klanten bepaald. Dat profiel vormt de basis voor het beleggingsadvies. In de beleggingen spelen zogenaamde etfs - indexfondsen - een centrale rol. Verder wordt er geen geld gestopt in concert-series of golftoernooien, maar wel in sociale media. Internet en smartphones zijn niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven, dus is een rol in vermogensbeheer niet zo gek. Wegelin speelt met Nettobank in op het groeiende aandeel self directed private investors - in Zwitserland ongeveer 33 procent - maar ook op de toenemende kostendruk en regelgeving. Met Nettobank weet Wegelin nieuwe klantgroepen aan te trekken, met een businessmodel dat even transparant als winstgevend is.