

‘Ik zie fintech als een kans, een manier om zaken te veranderen’

Ceo Ralph Hamers van de ING Groep zet sterk in op samenwerking met vernieuwende start-ups en nieuwe technologieën voor open bankensystemen. Gerobotiseerd financieel advies ziet hij als kansrijk

Rutger Betlem
Amsterdam

Het betaalverkeer zal de komende jaren in ras tempo veranderen. De digitale portemonnee op de mobiele telefoon komt er aan. Financiële dienstverleners experimenteren met blockchaintechnologie, betere beveiliging via decentraal data-beheer naar het model van bitcoins. En met de invoering van de Europese richtlijn Payment Service Directive 2 (PSD2) gaat de betaalmarkt open voor nieuwe toetreders. Betaaldata zijn dan niet langer exclusief van banken. Dat biedt volop kansen voor innovatieve fintech-start-ups. Meer innovatie en meer keus voor consumenten liggen in het verschiet.

Ralph Hamers, ceo en bestuursvoorzitter van de ING Groep, kijkt uit naar de invoering van de Europese regelgeving rond PSD2, waarschijnlijk januari 2018. De bank experimenteert al met de mogelijkheden op Europese markten die inmiddels een open bankensysteem kennen zoals Spanje, waar ING het leenplatform Kabbage ondersteunt.

Vernieuwing hoeft niet altijd vanuit een bank te komen, zegt hij. Als een consument producten van een andere bank binnen het platform van ING Bank wil gebruiken, dan moet dat kunnen. ‘De eenzijdige leveranciersgedachte is niet meer van deze tijd’, aldus de ceo in een exclusief interview met Het Financieele Dagblad. De elektronische portemonnee die ING gebruikt in Turkije, ParaMara, is daar een voorbeeld van. ‘ParaMara is een open platform. Ik vind dat een gezonde ontwikkeling.’ Alleen door open technologie te omarmen blijft de bank de primaire partij om zaken mee te doen, is zijn overtuiging.

ING zet sterk in op samenwerking met start-ups. Hoe bepaalt u met welke u in

“

‘We gaan alleen met start-ups in zee als we in staat zijn tijd te investeren in hun groei’

“

‘Zonder een zekere standaardisatie is blockchain gedoemd te mislukken’

“

‘We zijn voor applicaties die op elk systeem werken. Apple kiest daar niet voor’

zee gaat? Is het niet spannend om samen te werken met wat mogelijk uitgroeit tot het Facebook van de financiële wereld?

‘Als deze bedrijven brengen wat Facebook zo krachtig maakt, dan heb ik ze graag in ons systeem. We werken actief samen met veertig vernieuwende partijen. Ik zie fintech vooral als een kans, een manier om zaken te veranderen die je misschien al jaren hetzelfde doet, maar niet per se volgens de beste methode. Neemt niet weg dat we heel kritisch kijken naar de partijen met wie we optrekken. De consument moet door vernieuwing meer controle over zijn financiën krijgen. Veel zelf kunnen regelen, maar ook het juiste advies krijgen. Dat is de focus van onze aanpak. Als het niet bijdraagt aan dit principe, dan laten we zo’n technologie liggen. Hoe aantrekkelijk sommige bedrijven ook zijn.’

V Wat houdt dat concreet in?

‘Het mooie van technologie en data is dat er veel is waarvan we nog niet eens weten dat we het naar onze klanten kunnen brengen. Processen die nu heel stroperig zijn, kunnen veel makkelijker, sneller en efficiënter. Denk aan biometrische technieken en nieuwe methoden van authenticatie. De klant hoeft straks niet meer naar een fysiek punt om zich te identificeren. Op dit moment geven we prioriteit aan vernieuwingen in het betaalverkeer. Die ervaring bepaalt hoe een klant over de bank denkt. Het is een misvatting te denken dat klantcontact plaatsvindt in fysieke bankkantoren. Online is dat vele malen intensiever en frequenter. Wat je online leert van klanten moet je gebruiken om ze beter te begrijpen en van dienst te zijn. Denk aan op maat gesneden advies en aggregatie van verschillende diensten. Dat hoeft echt niet altijd een ING-product te zijn. Die eenzijdige leveranciersgedachte is



Fintech: vriend of vijand van de banken? Toespraak van Ralph Hamers tijdens het fintech-evenement Money 20/20 in april in Kopenhagen.

FOTO: ING

niet meer van deze tijd. Het belang van de klant staat meer dan ooit voorop. Alleen dan blijf je de primaire partij waarmee klanten zaken doen. Robo-advies (gerobotiseerd financieel advies, red.), mkb-leningen en consumentleningen zijn andere domeinen die we als kansrijk zien. Het lijkt een hele lijst, maar er zijn genoeg technologieën waar we bewust niet naar kijken, omdat ze niet passen bij de kern van ons bedrijf.’

V Hoe komt zo’n huwelijk tussen een start-up en een grote bank tot stand?

‘Het begint met toewijding. Als je niet bereid bent tijd en geld te investeren, dan gaan ze naar een ander. Het is belangrijk in een vroeg stadium samen aan tafel te zitten en intensief samen te werken. En we zijn terughoudend. ING zal zich niet

overeten aan samenwerkingen. Als we met een start-up in zee gaan, dan zijn we serieus en in staat tijd te investeren in hun groei. We kiezen scherp. Alleen in de domeinen die ik eerder noemde, zoeken we partners. Starters zetten we altijd buiten de eigen organisatie neer. Je moet een start-up wel een start-up laten zijn.’

V Is de Europese regelgeving rond PSD2 een bedreiging voor de bank?

‘Alleen voor banken die de ontwikkelingen niet bij kunnen houden. We zijn druk aan het testen met nieuwe technieken in markten die al een open bankensysteem kennen. In Spanje werken we bijvoorbeeld samen met Kabbage. Bij dit leenbedrijf kan een ondernemer binnen tien minuten zijn financiering

regelen. Zonder PSD2 is dat een proces van weken. Kabbage is meer dan in de gegevens van andere banken kijken. We nemen bijvoorbeeld ook de krediet-scores mee en analyseren hoe een bedrijf het doet op sociale media. PSD2 kan tot veel nieuwe dienstverlening leiden. Als Kabbage in Spanje succesvol is en zorgvuldig getest, dan staan we klaar om het naar andere landen te brengen.’

V Gaan alle partijen de deadline redden?

‘Geen idee. Misschien dat er in de loop van het jaar een lobby ontstaat om de deadline naar achter te schuiven. Wij gaan daar niet van uit. Het is de wet. We moeten ons daaraan houden.’

V Hoe ziet u de ontwikkelingen binnen blockchain?

‘Als enige Nederlandse bank nemen we deel in R3, het internationale samenwerkingsverband van grote banken. Met inmiddels veertig partijen ontwikkelen we blockchainteepassingen. De technologie biedt kansen om vanuit je bestaande, lokale business mondiaal te groeien. In de financiële wereld gaat nu nog te veel via papier. Dat is met blockchain niet meer nodig. En het financiële systeem wordt er veiliger door. Maar we zijn er nog niet. Om blockchain mondiaal te laten werken is een zekere mate van standaardisatie nodig. Zonder standaardisatie is blockchain gedoemd te mislukken.’

V Hoe gaat ING om met Apple Pay ten opzichte van andere platforms?

‘Het is niet aan ons om te bepalen welke technologie onze klanten moeten gebruiken, maar we zijn een groot voorstander van applicaties die op ieder apparaat werken. Apple kiest daar niet voor. In dat geval doen we wat de klant wil. En de klant wil Apple Pay gebruiken. Wij hebben alleen een voorkeur voor de andere aanpak.’

V Apple Pay is een van de vele nieuwe betaaltechnieken. Hoe ver zijn jullie met de ‘wallet’, de slimme portemonnee?

‘Eerlijk gezegd is er nog niet zo veel beschikbaar. In Turkije hebben we ParaMara. Dat is op het moment de enige wallet die we aanbieden. Het is een open platform, ook de bankpas van de concurrent werkt op ParaMara.

Ik vind dat een gezonde ontwikkeling. Als bank moet je de klant ondersteunen met wat op dat moment de juiste technologie is. Als ze het handig vinden om vijf verschillende betaalsystemen op de telefoon te zetten, dan moeten ze dat vooral doen. Voor de opbrengsten aan de kant van de transacties hoeven we het niet te doen. Die inkomsten zijn nihil. De retailer bepaalt uiteindelijk welke portemonnee wint.

Het gaat niet om de dienst van betalen, maar om alle zaken die daaromheen zitten, zoals spaarprogramma’s, loyaliteitsacties en speciale aanbiedingen. De wallet is niets meer dan een nieuwe manier om in contact te komen met je klanten.’

Innovation Bootcamp

Een initiatief om innovatie vanuit de bank te stimuleren. Werknemers dienen plannen in voor hun eigen start-up. De besten krijgen zes maanden de tijd hun idee uit te werken. ING brengt werknemers gedurende die periode onder bij zijn accelerator. Daar krijgen ze coaching en begeleiding om het idee uit te laten groeien tot een bedrijf.



Kabbage

Verstrekt leningen aan kleine ondernemingen en consumenten via een geautomatiseerd platform. De Amerikaanse start-up werkt met ING samen op de Spaanse markt. Kabbage verwerkt aanvragen voor leningen binnen een tijdsbestek van minuten. De onderneming kijkt ook naar zachte factoren, zoals het aantal ‘likes’ op sociale media.



Twyp

Een gratis telefoonapplicatie om geld over te maken aan vrienden. Betalingen worden gedaan vanuit de contactenlijst van de mobiele telefoon. Twyp heeft meer dan 260.000 gebruikers in Spanje en Nederland en groeit hard. De applicatie, een soort elektronische portemonnee, maakt gebruik van de systemen van ING, maar is geschikt voor iedere bank.



WeLab

Dit Chinese leenplatform, waarin ING een belang genomen heeft, is een opkomend bedrijf in de Chinese financiële wereld. Via de app en de website kunnen consumenten en bedrijven eenvoudig geld lenen en wegzetten. Het online leenplatform met 2,5 miljoen klanten maakt gebruik van big data om snel online krediet-scores in kaart te brengen.



ParaMara

ING’s eerste verkenning met de ‘wallet’ — elektronisch betalen via de mobiele telefoon. ParaMara is actief in Turkije. De technologie is volledig open. Klanten kunnen op het platform, naast klantenkaarten, pasjes van alle banken kwijt. In Polen experimenteert ING-dochter Bank Śląski met een eigen digitale portemonnee — ING Digital Wallet.

