

Fintech als onderdeel van een onbepaalde revolutie

Hoe financiële diensten in de toekomst zullen worden aangeboden, welke vorm ze zullen aannemen en welke institutionele structuur (zowel type financiële instellingen als de structuur van de sector) daarbij past, zijn onbepaald en omgeven met grote onzekerheden. Informatietechnologie dwingt banken zich aan te passen. De bedrijfsmodellen van bestaande financiële instellingen staan ter discussie en nieuwe toetreders – vaak gespecialiseerd op deelgebieden zoals het betalingsverkeer (Apple Pay bijvoorbeeld) – liggen op de loer. ‘Fintech’ is het nieuwste modewoord voor deze revolutie.

Informatietechnologie – denk aan big data, gebruik van apps of nieuwe online distributieplatforms – plaatst banken met hun traditioneel hoge kostenstructuren en relatief bureaucratische organisatie voor grote uitdagingen. Hun grootste zorg is misschien wel dat ze de grip op hun klanten verliezen.

Aan de consumentenkant is de slag het meest zichtbaar. Nederland heeft een efficiënt betalingsverkeer, en banken zijn voortvarend geweest in het uitrollen van op smartphone gebaseerde betalings-apps. Maar is er een consument van de nieuwe generatie die zich klant voelt bij ABN Amro of ING, of welke bank dan ook? Voor velen is de app nog het enige contact en men heeft geen idee, noch enig gevoel voor wie erachter zit. Alleen bij een internetstoring gaat men op zoek naar de naam van de bank om deze vervolgens in de sociale media af te branden.

Er lijkt sprake te zijn van een soort ‘free for all’ – de nieuwe generatie klanten voelt geen binding. Zijn app is wat die ziet. Slimme apps, zogenaamde ‘aggregators’ zullen neutrale intermediairs worden tussen consument en aanbieders van producten. De aggregator – een soort online-platform – verzamelt alle financiële diensten en producten die de klant bij verschillende financiële dienstverleners heeft, en vanaf zijn platform kan de consument offertes aanvragen bij verschillende aanbieders. Dit is een ultieme vorm van een disaggregatie van de waardeketen. De klant heeft het initiatief – empowerment. En banken komen in een afhankelijke positie. En wil de bank een klant bereiken dan zal die hem moeten zoeken op de sociale media, en daar voor hem relevant moeten zijn. Het voor banken zwarte scenario is dat ze worden omgetoverd in productfabrieken en de klantrelatie en grip op de distributie kwijt zijn.



ARNOUD BOOT

Hoogleraar aan de Universiteit van Amsterdam

Aan de corporate-kant werden klantrelaties tot voor kort nog wel als waardevol gezien, maar er is reden voor zorg voor de banken. *Peer-to-peer lending* en crowdfunding mogen abstract klinken, maar het zijn manieren om aan geld te komen waarbij banken grotendeels worden gepasseerd. Kan het een grote vlucht nemen? Tot voor kort zag het er niet zo bedreigend uit. Juist in het mkb moet je toch de klant kennen voordat je aan hem een lening kunt geven? Maar wat zien we meer recentelijk? Er zijn initiatieven aan het ontstaan waar men op basis van allerlei, veelal publiek beschikbare, informatiebestanden, via bigdata-analyses goede inschattingen kan maken van de kredietwaardigheid en

veranderingen daarin. En met meer verfijnde TripAdvisor-achtige beoordelingen kunnen publieke kredietbeoordelingen tot stand komen. En wat is de rol van banken dan nog? De digitalisering van processen, wegvallen van klantrelaties en margedruk betekenen een uitholling van banken zoals we die nu kennen. Aan de bedrijvenkant zou er een behoefte kunnen blijven aan een relatiebank voor bedrijven, maar dit zal een ‘lean en mean’-bedrijf zijn waar een bank naast een paar gestandaardiseerde logistieke rollen (zoals het betalingsverkeer, cashmanagement) opereert als ‘trusted advisor’. In de laatste rol staat zij ondernemingen (en private banking-klanten) bij met raad en daad zonder dat het verkopen van eigen producten voorop staat. Het verdienmodel is ingewikkeld: de gestandaardiseerde activiteit heeft per definitie een kleine marge, en in haar rol als ‘trusted advisor’ zal zij alleen goede verdiensten kunnen hebben als er werkelijk sprake is van een vertrouwensrelatie.

Voor banken is dit een aardverschuiving. Kenmerkend voor de financiële sector over de afgelopen decennia was de aanzienlijke winstgevendheid en de onmisbaarheid van bancaire instellingen. Beide staan ter discussie. Veel bancaire activiteiten blijken nu ook elders plaats te kunnen vinden en hierdoor wordt de centrale rol van bancaire instellingen verre van vanzelfsprekend. Dat heeft ook implicaties voor het toezichtkader. Net als dat banken zich opnieuw moeten uitvinden, zal dit ook voor toezichthouders gelden. Als onduidelijk is waar de financiële sector begint en eindigt, is het ook niet duidelijk waar de Europese bankenunie begint en eindigt. We zullen dit met vallen en opstaan moeten leren. In de wereld van morgen zal veel anders zijn ...