

ING: grootste dreiging komt van Amazon

De grootste dreiging voor de bankenwereld komt niet van start-ups, maar van grote techplatforms als Google, Apple en Amazon, stelt ceo Ralph Hamers van ING. 'Als die grote platforms kiezen voor de bankenwereld, kunnen ze enorm veel doen. Ze kunnen alles kopen, ze hebben zulke grote reserves. Het zou me niets verbazen als het een keer gaat gebeuren.'

Google en Apple zijn relatief terughoudend, vindt Hamers. 'Amazon toont de meeste durf en gaat buiten zijn eigen paden, met aanpalende diensten. Maar we moeten zeker niet alleen naar het Westen kijken. In China hebben techplatforms Alibaba en TenCent al een bankvergunning en ze leveren ook alle bankdiensten', aldus Hamers woensdag in de marge van het fintech-congres Money 20/20 in Las Vegas.

Samenwerken met fintechs

Twee jaar geleden zagen velen 'fintechs' nog als een bedreiging voor banken, dus ook voor ING. 'We werken nu graag met fintechs samen, daar zit voor beide toegevoegde waarde — wij hebben zelf natuurlijk niet het patent op goede ideeën. Bovendien is geen enkele fintech uitgegroeid tot een instituut dat echt bedreigend is voor een bank. Adyen doet het zeker goed, maar van voor de dotcom-crisis van 2000 zijn alleen de toenmalige fintechs PayPal en ING Direct overgebleven.'

Open platform



ING-ceo Ralph Hamers: 'Die grote platforms kunnen alles kopen, ze hebben zulke grote reserves.' Bloomberg

Hamers denkt dat ING kan verdienen door zijn bankdiensten — bijvoorbeeld betaaldiensten — te laten aanbieden via platforms als Amazon en Google, maar zijn belangrijkste strategische keuze is dat ING zelf op het internet een open platform ontwikkelt, waarop ook andere bedrijven hun — financiële en andere — diensten kunnen aanbieden.

‘Mensen zijn niet graag bezig met hun bankzaken, ik ook niet’, zegt Hamers. Een gevarieerd open platform, waarop allerlei diensten worden aangeboden, zorgt voor veel meer verkeer dan een kale bank-app. Dat extra verkeer kan direct extra werk opleveren voor de bank, maar de bank kan als eigenaar van het platform ook delen in de omzet die andere aanbieders via het platform maken.

Eind 2020 moet er één ING-platform zijn voor Spanje, Frankrijk, Italië, Oostenrijk en Tsjechië, een jaar later nog een voor Nederland en België. Duitsland, waar ING ongeveer 8 miljoen klanten heeft, ontwikkelt zich ook tot een platform waar ook diensten van anderen worden aangeboden. Het ultieme streven is een wereldwijd werkend open platform aan te kunnen bieden.

Verouderde systemen

Over dat tijdspad — 2020/2021 — is Hamers optimistisch, maar hij

erkent dat niet alleen de Amazons van deze wereld sneller kunnen gaan. Het Duitse Fidor, dat eerder dit jaar de digitale betalingen voor Van Lanschot is gaan verzorgen, was op Money 20/20 maar een van de fintech-partijen die

Wat leert ING van open platforms als Google

1. Ze hebben een groeimodel tegen nul marginale kosten. Door efficiënte IT-architectuur kost het toevoegen van extra klanten zeer weinig en dat levert dus meteen extra winst op.
2. Gebruikers denken dat het platform de service verleent. Dat is niet zo. Airbnb heeft geen hotels, Uber heeft geen auto's. In principe kan een platform dus een bank zonder een balans zijn.
3. Kopers bij Amazon verkopen zelf ook spullen. Gebruikers van Facebook of Instagram creëren zelf de content voor anderen.
4. Hoe meer bezoekers en gebruikers, hoe waardevoller het platform is voor iedere gebruiker. Daarom moet het ING-platform open zijn voor andere aanbieders van (financiële) diensten
5. Alle data moeten telkens worden gebruikt. Veel investeren in datakennis en data-intelligentie is nodig. Als gereguleerde partij hebben banken daarin een andere rol dan fintechs.
6. Open platforms starten als een gesloten dienstverlener. Daarna komen er meer diensten bij en vervolgens worden concurrenten toegelaten op het platform. Zie bijvoorbeeld Amazon, als wederverkoper voor kleinere winkels. Dit heeft ook gevolgen voor toezicht en regelgeving.

zeggen van bestaande banken in relatief korte tijd een platform te kunnen maken. Ze koppelen allerlei apps, vaak van financiële starters, aan de systemen van de bank, tegen 10% tot 20% van de kosten die een bank moet maken om zijn eigen, verouderde systemen helemaal opnieuw in te richten.

Op de vraag of de ING-omvorming niet sneller moet, omdat anders de markt al is ingepikt door andere bankenplatforms, zegt Hamers: 'Ik denk dat vier, vijf jaar realistisch is. We hebben vandaag wel een venture-capitalfonds van €300 mln gelanceerd om extra te kunnen investeren in fintechs. Dat kunnen ook platforms zijn die ons als bank "disrupten". In Engeland hebben we Yolt. Dat is een geldmanager die met een open platform werkt. In Spanje hebben we 15% in Fintronic, een virtuele bank, zonder eigen producten. Die aggregaat data over de banken heen. Op beide platforms kun je in principe terecht voor diensten van alle banken.'

Niet zomaar te exporteren

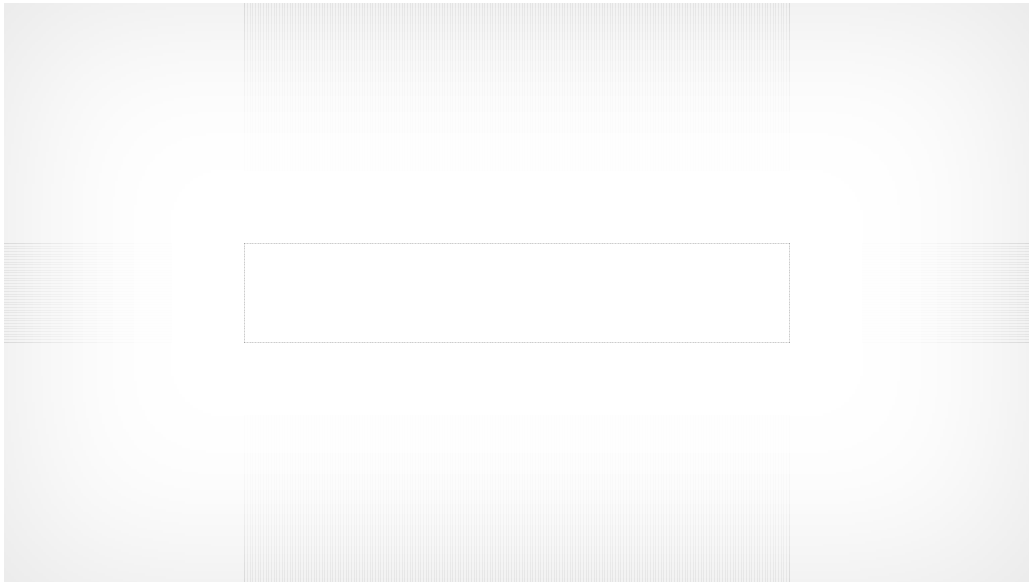
Wanneer bijvoorbeeld Yolt naar Nederland komt? Hamers zegt geen idee te hebben. Apps zijn in Europa niet zomaar te exporteren. Dat is ook een reden waarom het vier, vijf jaar duurt voor de genoemde twee platforms op stoom zijn. Met Kabbage, een fintech uit Atlanta, biedt ING al bijna twee jaar in Spanje instant leningen aan het mkb. Maar pas onlangs kon deze dienst worden aangeboden in Frankrijk en Italië. 'De klantenbeleving, hoe een app werkt, kun je standaardiseren, over de landsgrenzen heen', licht Hamers toe. 'De techniek is voor 90% hetzelfde in alle landen, hoe het eruit ziet ook voor 80-90%, maar het product of de dienst die erachter zit kun je maar voor pakweg 60% standaardiseren. Er zijn altijd nationale aspecten, fiscaal en juridisch.'

PSD2

Op de vraag of de Europese Commissie bij ING is binnengevallen in verband met PSD2 herhaalt Hamers 'geen commentaar' te hebben. Naar verluidt zouden Zweedse financiële start-ups in Brussel geklaagd hebben dat Nederlandse banken een afspraak lijken te hebben gemaakt om de Zweedse verzoeken tot bepaalde data te blokkeren.

Hamers verwelkomt PSD2 maar geeft aan dat de implementatie ervan in de beginfase bemoeilijkt zal worden door het achterblijven van de aanpassing van nationale wetgeving in de meeste Europese landen. Vanaf 1 januari moeten banken bepaalde data delen met financiële start-ups. ING zegt beide te zijn: bank en fintech. Toch is de gekozen lijn duidelijk: de bestaande wetgeving geldt. Als Nederland te laat is met aanpassing van de wet aan de Europese richtlijn — en dat is zo — wordt vastgehouden aan de Nederlandse wet. Hamers: 'In heel veel landen is die

AD BY STREAMADS



Door Klaas Broekhuizen



Meest gelezen



ING: grootste dreiging komt van Amazon



‘Natuurlijk heeft het verlies van 400.000 verzekerden financiële consequenties voor VGZ’



Rabobank pikt weer handelaar op bij verhuizend ING