

# ‘WAARDE TOEVOEGEN DAAR DRAAIT HET OM’

BinckBank begon in 2000 als online effectenbroker voor particuliere klanten. Dat ging zo goed dat in 2003 werd besloten het online platform ook beschikbaar te stellen aan vermogensbeheerders: BinckBank Professional Services was geboren. Het succes dat de bank hiermee vergaarde smaakte naar meer. Sinds 2006 neemt BinckBank ook de effectenprocessen van banken en verzekeraars over. Het laatste wapenfeit: de aanstaande Business Proces Outsourcing van de effectenadministratie van SNS Bank aan BinckBank. Tijd voor een tussenbalans. Een gesprek met Joost Walgemoed, directeur van BinckBank Professional Services.

tekst: Philip Overkleef | beeld: Wout Jan Balhuizen

Toen BinckBank in 2003 begon met de insourcing van effectenadministraties werd het Joost Walgemoed al heel snel duidelijk: “De sleutel tot succes is zoveel mogelijk functionaliteit bieden, maar de achterkant beheersbaar houden, zodat je in staat bent tegen een lage prijs een superproduct te leveren. Dat is het spel van BPO en dat is wat wij hebben geleerd van onze ervaringen met vermogensbeheerders.” Het besluit met vermogensbeheerders in zee te gaan heeft BinckBank geen windeieren gelegd: op dit moment bedient de bank al meer dan 100

vermogensbeheerders die samen goed zijn voor een belegd vermogen van ruim 4 miljard euro.

BinckBank biedt hen een white label-strategie. Op een website (door BinckBank gebouwd) van een vermogensbeheerder die samenwerkt met BinckBank zul je niet zien dat de dienstverlening is gebaseerd op het Binck-platform. Toch is voor de eindklant van de vermogensbeheerder duidelijk dat BinckBank erachter zit; de klant tekent namelijk een overeenkomst met BinckBank en op de



dagafschriften staat het BinckBank-logo. Wat zijn de voordelen voor vermogensbeheerders? Een beter product, tegen een lagere prijs, met behoud van eigen identiteit, aldus Walgemoed.

### Verankering

In 2006 bedacht de bank: 'Als we vermogensbeheerders kunnen bedienen, waarom zouden we dan niet hetzelfde kunnen doen voor de institutionele markt, zoals banken, verzekeraars en pensioenfondsen?' Walgemoed: "Na enig zelfonderzoek stonden twee dingen buiten kijf. Ten eerste moesten we het bedienen van zakelijke klanten goed verankeren in onze bedrijfsstrategie. Veel bedrijven lukt het niet zowel een retailbedrijf te zijn als een business to business-bedrijf. Het laatste vraagt toch andere competenties en een andere aanpak dan de retailkant en je moet de twee dingen dus ook duidelijk van elkaar onderscheiden. Vanaf 2006 hebben we dat onderscheid consequent doorgevoerd in het gehele bedrijf. Pieter Aartsen is toegetreden als bestuurslid en is verantwoordelijk voor Professional Services, om zo de nieuwe strategie ook in de top van het bedrijf te verankeren." BinckBank rustte voortaan op twee pijlers: aan de ene kant particuliere klanten toegang blijven geven tot de beurzen en aan de andere kant het platform geschikt maken voor professionele partijen. Dezelfde basis, twee doelgroepen, twee bronnen van inkomsten.

### Syntel

Daarmee was BinckBank er echter nog niet. Walgemoed: "Een tweede absolute voorwaarde om Professional Services goed in de markt te kunnen zetten, was volledige controle in de hele keten. De effectenbackbone, het feitelijke administratiesysteem dus, hadden we op dat moment niet in eigendom. We gebruikten EuroPort toen ook al, maar in licentie. Alles daaromheen deden we wel in-house, maar je kunt geen afspraken maken met partijen als je niet elk aspect van de techniek in eigen hand hebt."

Om die reden zocht BinckBank in 2007 toenadering tot Syntel - de ontwikkelaar van EuroPort en EuroPort+, het systeem dat momenteel door BinckBank (en Alex) wordt gebruikt. De overname door BinckBank was voor beide partijen een welkome stap. Sinds BinckBank Syntel heeft overgenomen zijn ook grote partijen geïnteresseerd in licenties; ING bijvoorbeeld, dat in 2009 een licentie kreeg voor het gebruik van EuroPort+.

### Friesland Bank

Op 15 november 2006 publiceerde BinckBank samen met Friesland Bank een persbericht:

"BinckBank N.V. (BinckBank) en Friesland Bank N.V. (Friesland Bank) hebben vandaag een intentieverklaring ondertekend met betrekking tot de uitbesteding van de uitvoering van effectenorders, -administratie en effecten-gerelateerd betalingsverkeer (BPO) aan BinckBank.



Beide partijen zien een solide basis voor een duurzame samenwerking en een verbetering van de dienstverlening voor cliënten van Friesland Bank. De implementatie van dit proces start per heden en zal naar verwachting met ingang van 1 oktober 2007 operationeel zijn."

Friesland Bank was daarmee de eerste bank die een BPO-contract sloot met BinckBank.

Anders dan de dienstverlening aan vermogensbeheerders was - en is - de BPO-dienstverlening van BinckBank off-balance. Dat moet ook, vindt Walgemoed: "De core van het BPO model is: wij doen de administratie, maar de effecten en toevertrouwde middelen zijn gesepareerd van ons, staan niet op onze balans. Partijen lopen dus ook geen financieel risico op ons. We zijn puur uitvoerder: we wikkelen de effectenstroom en geldstromen af zoals we dat ook voor niet-bancaire klanten doen. Maar dan in het bewaarbedrijf van de klant en niet in het bewaarbedrijf van BinckBank, zoals het geval is voor onze andere klanten."

### Multibank

Om verwarring ook op administratief niveau te voorkomen is het hele platform multibank gemaakt. Er kunnen dus tegelijkertijd meer administraties naast elkaar worden ingericht. Het multibank-model heeft dan wel

weer als voordeel dat generieke handelingen tegelijkertijd voor alle administraties doorgevoerd kunnen worden. Als er bijvoorbeeld dividend uitgekeerd wordt, gaat dat in één keer over alle administraties heen. En als er aanpassingen voor wet- en regelgeving doorgevoerd moeten worden, doet BinckBank dat voor alle klanten tegelijk.

Nog meer dan de dienstverlening voor vermogensbeheerders is het BPO-aanbod strikt white label. De klanten van bijvoorbeeld SNS - een bank die goed is voor 1,5 miljoen transacties per jaar en 5,5 miljard euro aan belegd vermogen - gaan niets merken van het feit dat ze eigenlijk worden bediend met een BinckBank-oplossing. Walgemoed, met gepaste trots: "We werken met Single Sign-On. Dat zie je nog niet zoveel in de financiële wereld. Het wil zeggen dat een klant naadloos van de SNS-site naar ons platform wordt gevoerd, zonder dat hij zich nogmaals hoeft aan te melden. Wat de klant betreft zit-ie nog steeds bij SNS en dat is precies de bedoeling. De klant profiteert wel van onze kennis, maar het is niet onze strategie om ons voor de buitenwacht met deze dienst te profileren. We opereren liever op de achtergrond."

### Kosten

Voor vermogensbeheerders is het al gauw interessant om met BinckBank in zee te gaan. BinckBank heeft de expertise, maar ook de schaalgrootte om een efficiëntere effectenadministratie te voeren voor minder geld. En

## 'Onze propositie is vooral: wij kunnen het goedkoper'

vooral dat laatste is cruciaal, hoe je het ook wendt of keert - ook voor de grootbanken en verzekeraars. Walgemoed: "Partijen komen bij ons binnen omdat ze denken dat we qua kosten goed zitten en komen er dan pas achter dat we ook een goed product leveren. Onze propositie is vooral: wij kunnen het goedkoper. Je kunt er lang of kort over praten: uiteindelijk trigger je klanten op prijs. De eerste vraag is altijd: wat kost het? Als je een heel goed product levert tegen een heel hoge prijs wordt het toch minder interessant gevonden."

Die focus op kosten is er ook niet voor niets, zegt Walgemoed: "Klanten van banken vragen om transparante producten waarin de marges voor de bank duidelijk zijn en willen daarvoor niet te veel betalen. Die transparantie werkt een trend in de hand: lagere marges, want banken krijgen producten met hoge marges gewoon niet meer verkocht. Er moet dus tegen lagere kosten geproduceerd worden."

Dat is dan ook de propositie van BinckBank Professional Services: leveren tegen een lagere prijs

### Effectengiro en banksparen

Walgemoed: "We staan aan de vooravond van de in productie name van de effectengiro in een bancaire omgeving. Normaal gesproken kun je een bankrekening alleen gebruiken om een individuele portefeuille te onderhouden en individuele acties te verrichten. Met een effectengiro kun je heel veel portefeuilles tegelijkertijd bedienen; aan- of verkopen kun je voor alle portefeuilles laten gelden. Doorgaans heb je een girorekening nodig voor een effectengiro, maar wij hebben ons bancaire platform geschikt gemaakt voor deze dienstverlening."

BinckBank is bovendien druk bezig het platform geschikt te maken voor banksparen. Binnenkort zal de bank een white label omgeving aanbieden om bancaire lijfrenteproducten te faciliteren. Vanuit de bank dus en niet als verzekeringsproduct. "Het sluit helemaal aan op wat we al doen," zegt Walgemoed. "Het kan een uitkomst zijn voor pensioenklanten die nu niet kunnen zien wat er met hun geld gebeurt; daarvoor is de reguliere Unit Linked administratie veel te weinig transparant. Met dit platform kunnen klanten individueel inzage krijgen in hun beleggingsrekening. We denken dat we daar een mooie troef mee in handen hebben."

dan waartegen de klant zelf kan produceren. Immers: naarmate je meer produceert op één plek kan dat tegen een lagere kostprijs. Walgemoed: "Als je in omzet niet kunt groeien, moet je naar kosten kijken. Outsourcing van effectenprocessen kan dan een heel logische stap zijn. En daar hoeft het niet bij te blijven. Ik zie ook wel gebeuren dat banken en verzekeraars processen rond bijvoorbeeld betalingsverkeer en leningenadministratie op een gegeven moment ook uit handen kunnen geven. Alleen niet bij BinckBank; wij houden ons bij effecten, daar zijn we goed in."

### Baten

Dat BinckBank ook een goed product levert, daarvan mogen de klanten zichzelf overtuigen wat Walgemoed betreft: "We hebben een waanzinnig mooi product te bieden en daar bouwen we ook steeds aan. We volgen de laatste trends. Wij waren bijvoorbeeld de eerste internetbroker waar je een zelf beleggen-app kon downloaden en tot nu toe ook de enige."

De crux van het verhaal is dat BinckBank wil bijdragen aan de business van de klant, zegt Walgemoed: "De enige graadmeter om te kijken of het klopt wat ik zeg zijn onze klanten. Creëren ze concurrentievoordeel? Als we vaststellen dat dat zo is, als we kunnen vaststellen dat onze klanten succesvol zijn, dat bijna alle professionals die wij bedienen groeien, dan doen we iets goed. Dat moet ook, want een contract met een ontevreden klant, daarmee schiet niemand iets op. Je moet waarde toevoegen. Je kan een mooi verhaal vertellen, maar als je niks toevoegt aan de propositie van de klant is het hele verhaal zinloos." «