



NEDERLANDSE BANKEN INNOVATIEF?

# In Kenia gebeurt het

De Nederlandse banken blijven achter met de ontwikkeling van nieuwe dienstverlening voor hun klanten. Aangeslagen en soms zelfs genationaliseerd na de financiële crisis broeden zij op nieuwe wegen om in te slaan. Alle aandacht gaat uit naar financieel gezonder worden, door verhoging van de financiële buffers enerzijds en weigeren van leningen aan burgers en bedrijven anderzijds. Nieuwe diensten voor de klant schieten erbij in, zeker vergeleken met het buitenland.

Wanneer ze niet oppassen worden de grote Nederlandse banken aan alle kanten ingehaald door nieuwe concurrenten. Of zelfs door initiatieven van burgers zelf, zoals in België. Daar proberen burgers via crowdfunding de coöperatieve bank NewB op te richten. New Banking. Want de oude banken lijken teveel op elkaar en de burger vertrouwt ze minder dan vroeger. Geen wonder dat 'niche'-banken als Triodos en ASN steeds beter scoren met duurzaam bankieren; zij zien hun aantal klanten en ingelegd vermogen spectaculair toenemen. En geen wonder dat de lokaal goed aanwezige Regiobank inmiddels een directe concurrent van de Rabobank is geworden, die op zijn beurt

op een tweekant staat: centraliseren en nog meer lokale vestigingen sluiten of terug naar de waarden van vroeger, toen er werkelijk in elk dorp een vestiging te vinden was? Een nieuwkomer als Knab zet hoog in op service, maar naar verluidt blijft de klantengroei achter. De Giro timmert voor beleggers aan de weg met ultralage tarieven. Spectaculair is de komst van Vodafone in 2014 als financiële dienstverlener. Hebben de Nederlandse banken het nakijken?

De Nederlandse banken zouden het tij kunnen keren met nieuwe dienstverlening. Die spitst zich met name toe op allerhande apps voor mobiel betalen en een enkele mobiele website.





## MET ONS BETALINGSVERKEER IS VEEL MEER MOGELIJK DAN NU GEBEURT

Hoe anders is de situatie in het buitenland. Daar ontwikkelen banken spraakmakende en klantgerichte vormen van service, in de wetenschap dat anders burgers, andere bedrijven of zakenlieden opstaan die innovatieve concepten bedenken en in de markt zetten. Met ons betalingsverkeer is veel meer mogelijk dan nu gebeurt.

### Betalen met Vodafone

Als nieuwe concurrent in het Nederlandse betalingsverkeer biedt Vodafone zich aan. In de komende maanden biedt de telecomprovider een digitale portefeuille aan, mWallet. Dit is een mobiele app waar klanten hun betaalpasjes en klantenkaarten aan kunnen verbinden. Met hun

mobiele telefoon kunnen klanten van winkels of horeca zonder bankpasje afrekenen, gewoon door hun telefoon even langs de kassa te vegen. Wel moeten zowel kassa als telefoon geschikt zijn voor de veilige draadloze communicatietechnologie NFC.

De mobiele portefeuille van Vodafone heeft een smartpass die betaal- en spaarpasjes kan bevatten. De Vodafone-klant moet deze zelf op z'n smartpass zetten. Daarnaast heeft de app een virtuele creditcard waar de gebruiker een prepaid tegoed op kan storten. mWallet is inmiddels actief in Duitsland en Spanje, naast Nederland volgen dit voorjaar Engeland en Italië.



## M-PESA. M STAAT VOOR MOBIEL, PESA BETEKENGT GELD IN HET SWAHILI

de belangrijkste telecomprovider Safaricom (40 procent Vodafone) in vijf jaar miljoenen Kenianen aan het mobiele betalingsverkeer gekregen. Wereldwijd handelt Safaricom zelfs meer dan de helft van alle mobiele betalingsverkeer af. Vijftien miljoen Kenianen betalen dagelijks via sms'jes en hoeven geen cent meer op zak te hebben. Het succes is enorm. Op piektijden verricht het systeem 200 transacties per seconde, jaarlijks stroomt 31 procent van het Keniaans BNP door het mobiele betalingssysteem M-Pesa.

M staat voor mobiel, Pesa betekent geld in het Swahili. Het systeem werkt eenvoudig: je stort geld op de simkaart van je telefoon. Dit geld kun je per sms overmaken aan bijvoorbeeld familie ver buiten de stad. Taxi's betalen en vliegtickets kopen gaat heel makkelijk via M-Pesa. Ook kun je er in winkels mee betalen. Dan sms

je het bedrag naar het mobiele nummer van de winkel, de kassa zegt 'ting' en de rekening is afgeschreven van je sms-tegoed. Zelfs bedrijven betalen tegenwoordig en masse hun werknemers uit via M-Pesa.

### Stap voor

Hiermee is Vodafone de Nederlandse banken een stap voor. De grote banken ING, ABN AMRO en Rabobank zijn pas klaar met een eerste experiment met mobiel of contactloos betalen (zonder pincode). Vanaf september 2013 hebben zij in Leiden gezamenlijk ervaring opgedaan met mobiel betalen, in een gemeenschappelijk project met KPN, MasterCard en de gemeente Leiden.

Duizend consumenten en bijna 200 ondernemers namen deel aan deze direct succesvolle proef. Vooral kleine bedragen (gemiddeld 20 euro) werden veel en makkelijk afgerekend. De klanten roemen de snelheid en het gemak en ondernemers zijn vooral blij met de snelheid van het systeem. De transacties per mobiele telefoon zijn gemiddeld 7 seconden sneller dan betalingen met contant geld of de traditionele betaalpas. Bovendien krijgen winkeliers zo extra mogelijkheden om betalingen te accepteren. Zowel Rabo, ING als ABN AMRO laten weten dat zij 'verder' zullen gaan met het aanbieden van mobiel en pinloos betalen. Maar dit is nog niets vergeleken wat in het buitenland gebeurt.

### Kenia - eenvoudig sms'en

Experts op het gebied van (mobiel) bankieren kijken vooral naar Afrika, want daar gebeurt het. In Kenia heeft

### M-Pesa

Het grote succes is verklaarbaar omdat voorheen arme Kenianen niet makkelijk geld konden overmaken naar familie in afgelegen gebieden. Ook heeft niet iedereen een bankrekening; de Keniaanse banken waren niet geïnteresseerd in armoedzaaiers. Wel heeft iedereen in Kenia een mobieltje. Geen dure smartphones, vandaar dat het systeem eenvoudig moest blijven en het werkt op sim-kaarten. Natuurlijk waren de Keniaanse banken niet gelukkig met het initiatief van Safaricom; ze probeerden de M-Pesa vergeefs tegen te houden. Want het succes blijkt zo overweldigend dat ze nu wel moeten meewerken aan het betalingssysteem. Met M-Pesa kun je ook geld opnemen bij geldautomaten.

In Kenia richt Safaricom nu de blik op een toegankelijke ziektekostenverzekering voor lage inkomens. Met de PharmAcces Group en de M-Pesa Foundation zijn er plannen gemaakt om via de sms'jes ziektekostenpremies te innen. Dit doet Safaricom nu al voor gefortuneerde Kenianen. Via dit nieuwe initiatief moet gezondheidszorg ook beter bereikbaar worden voor miljoenen arme Kenianen.

## ER ZIJN PLANNEN GEMAAKT OM VIA SMS'JES DE ZIEKTEKOSTENPREMIES TE INNEN



## Australië – betalen via Facebook

Down under zijn er wel veel smartphones. In Australië heeft Commonwealth Bank in december 2011 de app Commbank Kaching gelanceerd. Aanvankelijk alleen voor iPhones van Apple, de Androids kwamen een half jaar later. In het begin vertrouwde Google de nieuwe manier van betalen niet. Commonwealth Bank heeft met de nieuwe app het betalingsverkeer in Australië rigoureuus veranderd. Het is niet een eenvoudig appje voor de smartphone; Commbank Kaching is een volwassen mobiele oplossing met dezelfde functies als regulier internetbankieren. Met Commbank Kaching kun je natuurlijk 'gewoon' bankieren en via je bankrekening geld overmaken en ontvangen. Maar met de app kun je ook onderlinge beta-



lingen doen via telefoonnummers, e-mailadressen of een Facebookpagina. Handig als je met vrienden uit eten gaat. Je tikt een bedrag in en verstuurt het via Facebook, vervolgens ontvang je een code die je aan de begunstigde geeft. Met die code haalt hij of zij het geld dan op via Facebook.

## Nieuw tijdperk

Met de app kunnen ook betalingen worden verricht zonder pincode. Net als in het Leidse experiment maakt de app gebruik van NFC, secure nearfield communication. De gebruiker moet daarvoor een iCarte installeren op zijn iPhone, die vervolgens verandert in een portemonnee. Pinloos betalen kan echter nog niet. Google blijft tegen, ondanks de aanwezigheid van NFC-chips in verschillende toestellen van Samsung en HTC.

Volgens Commonwealth Bank is de komst van de Kaching-app het begin van een nieuw tijdperk voor mobiele betalingen. Van haar 6,5 miljoen klanten die online bankieren, gebruiken 2,5 miljoen de nieuwe app. Commonwealth Bank biedt de gebruikers van Commbank Kaching 100 procent veiligheid. Slachtoffers van misbruik van de mobiele app krijgen altijd hun geld terug. Encryptie van wachtwoorden voorkomt dat na diefstal of verlies van de smartphone de persoonlijke bankgegevens in verkeerde handen vallen. Die gegevens worden verder niet in de telefoon opgeslagen. Dat is andere koek dan wat we in Nederland gewend zijn, waar banken de risico's van internetbankieren het liefst bij de klant zelf leggen.

## Engeland – de bank terug in de buurt

Net als in Nederland hebben de Engelse banken last van hun imago en hun eigen gedrag. Veel klanten hebben het gehad met de mentaliteit van The City. Het vertrouwen in de reguliere banken heeft een dieptepunt bereikt. Een recente enquête laat zien dat jaarlijks 10 procent van de klanten zal overstappen, waarbij zelfs 40 procent wil kiezen voor nieuwe bankmerken zoals Virgin en Marks & Spencer. Supermarktketen Tesco heeft al sinds 1999 een eigen bank, met kantoorjes in de grotere supermarkten. Een Tesco-bankpasje geeft ook recht op extra Bonus-aanbiedingen in de Tesco-supermarkt.

Pal onder de rook van de City heeft zich een nieuwe uitdager aangediend voor de reguliere banken: in 2010 opende Metro Bank zijn eerste deur. Sindsdien spreidt de nieuwe bank zich uit over de buitenwijken van Londen. In 2012 telde Metro Bank tien kantoren en 50.000 klanten, begin 2014 zijn er al 18 kantoren en 150.000 klanten. Het enorme succes kan worden verklaard door de retailmethode die de bank in z'n genen heeft. Niks schaalvergroten en kantoren sluiten, wel overal een makkelijk toegankelijke bank en dicht in de buurt.

MET COMMBANK  
KACHING KUN JE  
OOK ONDERLINGE  
BETALINGEN DOEN VIA  
TELEFOONNUMMERS,  
E-MAILADRESSEN OF EEN  
FACEBOOKPAGINA

## Dichtbij de klant

En ieder gezinlid is welkom. Zo kunnen kinderen met hun spaarvarken gewoon naar de bank en het bedrijf doet er alles aan om het voor hen leuk te maken. Zo mag je zelf je munten in de muntenteller gooien. Ook huisdieren zijn welkom, zo doen in alle winkels aanwezige gevulde water- en voerbakjes vermoeden. Alles draait om het verkleinen van de afstand tussen mensen en bank en om klantvriendelijkheid. Zelfs het hoofdkantoor in Holburn is nog steeds gevestigd boven de eerste winkel.

Klantvriendelijkheid vinden we ook terug in de snelle en efficiënte werkwijze van Metro Bank. Binnen een kwartier staat iemand die een nieuwe betaalrekening wil buiten met alles wat van belang is: rekening, betaalkaart, creditkaart, pincodes. Kom daar bij in Nederland eens om! Bij het bedrijf is alles gericht op wat de klant wil. En klanten willen een bank in hun buurt: 29 procent van alle Engelsen geeft dit in enquêtes aan.

Hoe het bedrijf al die winkeltjes financiert? Gewoon door te sturen op servicelevel, en niet op de kosten die klanten met zich meebrengen. Kosten besparen kan ook op andere vlakken, zoals eenvoudige winkels in plaats van dure kantoren. En een eenvoudige overheadformule: elke nieuwe vestiging mag slechts één nieuwe medewerker op het hoofdkantoor opleveren. Daarnaast werkt Metro Bank niet met dure eigen IT-systemen, maar kiest voor makkelijk opschaalbaar in de cloud. En dit alles onder het motto 'Retail creates fans, not customers'. ■

*Dit artikel is tot stand gekomen met medewerking van René Teuwen van TeuwenSchouten.*