

Ambassadeurs over werken in de nieuwe financiële wereld

Het New Financial Magazine stelt in ieder themanummer van het New Financial Magazine aan een Ambassadeur een aantal vragen over de nieuwe financiële wereld. Ditmaal **Jan van Lierop**, die op 1 januari 2016 afscheid neemt van Figlo.



Sector als schatbewaarder voor consument

TEKST JAN VAN LIEROP

Hoe ziet de dienstverlening in de financiële dienstverlening er idealiter uit? En vanuit de klant gezien?

De wereld van financiële diensten is, gezien vanuit de consument, een saaie wereld waar noodzaak en complexiteit de boventoon voeren. Dat zal altijd zo blijven, omdat we nu eenmaal geen

sexy dienst leveren. Maar in de ideale wereld is financiële informatie super eenvoudig bereikbaar voor de consument en is deze informatie en zeer accuraat en betrouwbaar. Deze informatie en je adviseur zijn niet alleen tijdens kantooruren te bereiken, want juist 's avonds en in het weekend heeft de con-

sument hier tijd voor. Je hoeft niet altijd meer langs te komen op kantoor, maar je kunt ook veel online bespreken met je adviseur. Dat scheelt tijd en tijd is schaars tegenwoordig voor zowel de kant als de adviseur. Het bieden van inzicht en overzicht is belangrijker dan het daaruit volgende advies en product.



Al moeten die natuurlijk altijd passend zijn.

Welke innovaties zijn er nodig om dit ideaal te bereiken?

Uit de praktijk blijkt dat adviseurs ruim 50 procent van de tijd bezig met het overtypen of achterhalen van de juiste klant- en productgegevens. De belangrijkste innovatie die nodig is, is het volledig ontsluiten van de persoonlijke en financiële data. Ervan uitgaande dat de consument de controle heeft over het proces, zou hij of zij met een digitale sleutel de toegang tot zijn financiële data eenvoudig kunnen autoriseren (overzicht). Vervolgens kunnen financiële partijen deze data vertalen naar Inzicht (alerts, hulp). Waarna de mogelijkheid voor financieel advies of financiële producten eenvoudiger en dus betaalbaar wordt. Initiatieven als Qiy, Pensioenpaspoort, Mijnpensioenoverzicht en de mogelijkheden om te

koppelen met MijnOverheid, leveren hier een positieve bijdrage aan. Zodat het binnen twee tot drie jaar ook echt mogelijk is om eenvoudig je financiële gegevens te benaderen.

Wat zijn de belangrijkste kernwaarden van de financiële sector in die nieuwe wereld? En wat is er voor nodig om die te bereiken?

Authenticiteit zal de belangrijkste kernwaarde zijn is mijn overtuiging. Na liefde, vriendschap en gezondheid biedt geld zeer elementaire mogelijkheden die het leven van de consument kunnen bepalen. De financiële sector mag dat goed beseffen en zou zich in dienst van de consument moeten stellen. Feitelijk is de sector de schatbewaarder voor de consument. Met ontwikkelingen als PSD2 zal nog meer klantdata beschikbaar komen die de sector en de consument ondersteunen om processen efficiënt en klantgericht te laten verlopen. Dit geeft ongekende verantwoordelijkheden waar je best commercieel – maar wel altijd zeer verantwoordelijk – mee kan omgaan.

Welke innovaties zijn nodig om het ideaal te bereiken?

Ik denk dat er twee zaken heel belangrijk zijn voor een betere marktwerking. Het eerste is nummerbehoud (bankrekening- en polisnummers) bij zowel banken als verzekeraars. Het gedoe om te switchen houdt consumenten vaak tegen om echt kritisch te kunnen zijn. Ten tweede denk ik dat je als financieel adviseur echt toegevoegde waarde

biedt als *single point of data*. Waarbij de consument jou de autorisatie geeft om permanent toegang te krijgen tot zijn data en de informatie dus van de consument zelf komt en niet meer vanuit de aanbieder.

Wat draag je zelf bij om het ideaal te bereiken?

Vanuit Figlo hebben we al sinds de oprichting in 1996 dezelfde missie ‘persoonlijke financiën begrijpelijk en toegankelijk maken voor iedereen’. Met ons huidige internationale karakter zijn we dit nu ook buiten Nederland aan het realiseren. Dat vind ik prachtig om te zien. Persoonlijk blijf ik vanuit mijn achtergrond mezelf nog steeds zien als financieel adviseur en kritische consument en niet als softwareontwikkelaar. Als kritische consument zal ik dan ook de sector graag blijven helpen om de kwaliteit van advies en efficiënt gebruik van data mogelijk te maken.

Geloof je dat de sector bij machte is om dit zelf te bereiken? Of zal het innovatievermogen van buitenaf komen?

Kijkend naar dataontsluiting en nummerbehoud denk ik niet dat de sector zelf tot eenduidige oplossingen zal komen. Hiervoor is wet- en regelgeving nodig zoals bij projecten als IBAN en MijnPensioenoverzicht.nl heeft plaatsgevonden. Initiatieven als Qiy en PensioenLab zijn een mooie basis om dit mogelijk te maken.

Wat is er voor nodig om het innovatievermogen in de sector wel ruim(er) baan te geven?

Innovatievermogen is er voldoende, denk ik. Het gaat meer om de prioriteiten die in het kader van bedrijfsresultaat en wetgeving moeten worden gesteld. Daar zou men meer ruimte moeten maken voor consumentgerichte oplossingen in plaats van intern gerichte projecten. Ik zie daar overigens veel positieve voorbeelden van, zoals bij Financieel FIT van ING en nieuwe Pensioen-dashboards, waaruit blijkt dat er sprake is van een positieve trend. ■

**“FINANCIËLE SECTOR
ZOU ZICH IN DIENST
VAN DE CONSUMENT
MOETEN STELLEN”**