



© Shutterstock

Er zal altijd nood zijn aan menselijke bankiers

De financiële sector is in volle transformatie. Steeds meer klanten schakelen over op nieuwe manieren om hun spaargeld te beheren, of te laten beheren.

Internetplatformen als Betterment, Learnvest, SigFig of Wealthfront, waar consumenten hun beleggingen kunnen overlaten aan volautomatische algoritmen, zijn in opmars. Pascal Spelier, trendwatcher en consultant Digital Customer Experience bij Capgemini Consulting, ziet daar geen graten in. 'Bij menselijke beleggers krijgt de emotie soms de bovenhand op de ratio, waardoor ze verkeerde beslissingen maken. Een algoritme heeft dat probleem niet. Dat handelt objectief op basis van alle informatie die op dat ogenblik beschikbaar is.'

Het internet heeft de beleggingscontext ook op een andere manier veranderd, merkt de consultant op. 'De reden waarom veel mensen kiezen voor een beleggings-

adviseur, is dat ze er zelf te weinig van kennen. Maar door de vrije verspreiding van informatie online is de asymmetrie tussen de expert en de amateur kleiner geworden.'

Dat voelen de banken. Consultant KMPG ziet het aantal vermogensadviseurs wereldwijd de komende vijftien jaar halveren. De Y-generation, geboren in de jaren tachtig en later, beheert zijn financiële zaken meer zelf.

Dat kan ze onder meer via de financiële socialenetworksite eToro. Dat 'Facebook voor beleggers' bestaat sinds 2007 en telt ruim 2,5 miljoen gebruikers in 140 landen. Uit de vele transacties en adviezen op de site zou de 'wisdom of the crowd' moeten blijken. Dat principe komt erop neer dat groepen veel betere beslissingen nemen dan eender welke individuele expert. Beleggers kunnen er ook anderen volgen en nadien hun investeringen automatisch kopiëren. Die misvatting doorprijkt Spelier snel. 'De wisdom of the crowd kan ontaarden in een selffulfilling prophecy. De typische zeepbel dus.'

Adviesverlening

Voor een spaarrekening kunnen consumenten gemakkelijk online rondshoppen voor het beste rentetarief, stipt Spelier aan. 'Toch hebben velen voor complexe financiële producten nog altijd advies van een bankier nodig. Denk aan een hypotheeklening of pensioenplanning. Die dienstverlening kan wel online gebeuren.'

Dat betekent niet dat er in de toekomst geen vestigingen meer zullen overblijven, meent de trendwatcher. 'Er zal altijd een groep van mensen zijn die hun bankier in levende lijve willen zien. Banken staan voor de uitdaging om online en offline zo goed mogelijk te integreren.'

Het internet heeft in veel gevallen wel het einde betekend voor de persoonlijke relatie tussen de klant en zijn bankier. Vroeger was een kantoordirecteur iemand die jou en je gezinssituatie kende. Dat staat nu op losse schroeven. Mensen hebben minder reden om nog in het kantoor langs te gaan.

Spelier ziet echter ook kansen in al het dataverkeer. Een bank die ziet dat een echtpaar voor het eerst kindergeld op de rekening gestort krijgt, kan een kinderspaarrekening voorstellen. Of iemand die vaak betaalt voor een hotelverblijf, een gepaste reisverzekering aanbieden.

Het internetgebruik van bankdiensten zal alleen toenemen, besluit de trendwatcher. Daarbij is een goede mobiele applicatie cruciaal. 'Een app om bankverrichtingen mee te doen, die ook nog eens toegang geeft/heeft tot andere diensten, is een uitstekende manier om als bank een klant aan je te binden.' //

Surfen zonder apps

De website van Fortuneo Bank, www.fortuneo.be, is volledig vernieuwd op maat van de klant. De site heeft een frisse look en heldere navigatie. Bovendien kunnen klanten vanaf nu hun bankzaken regelen vanop PC, tablet of smartphone: de site is aangepast aan elk scherm.