



CRM in de
bankensector

Ed Peelen
Bernard Nieuwendijk



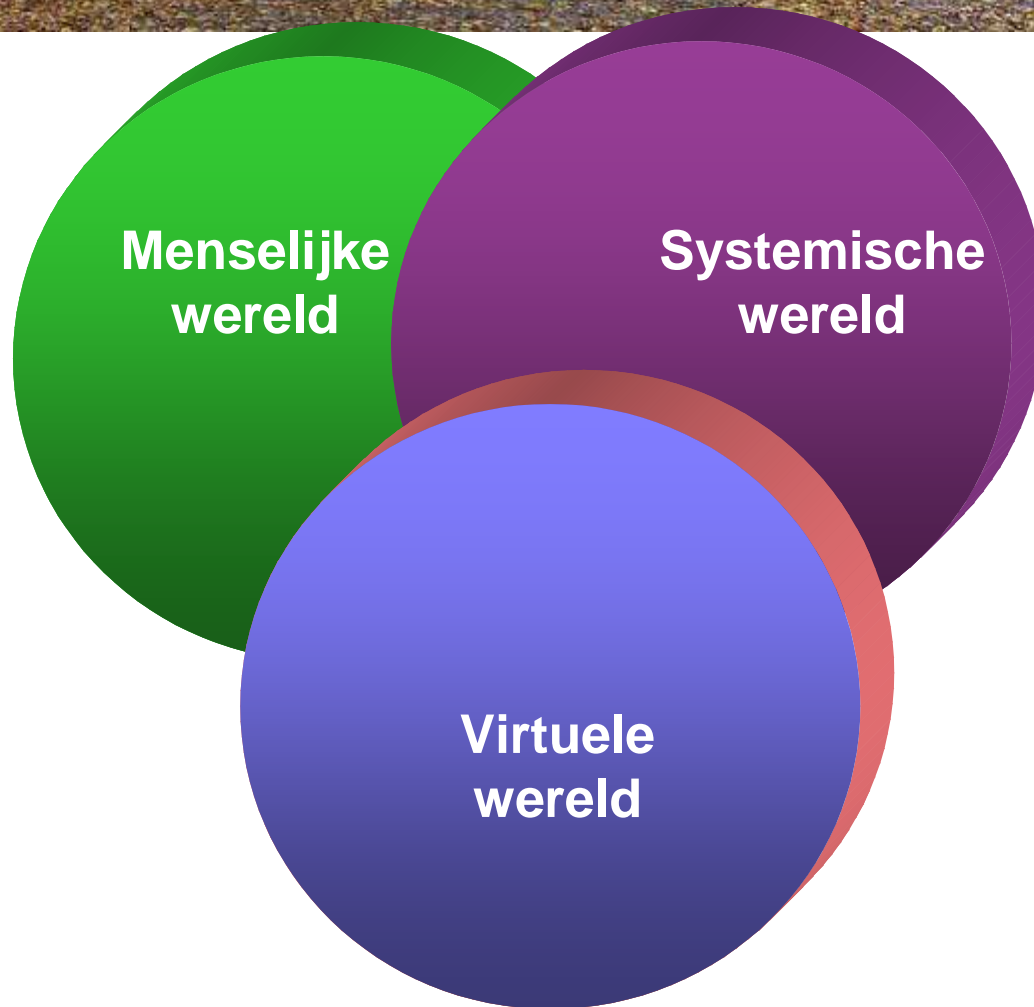
Klantgericht ondernemen bij banken

> Doel

- Input voor workshop

> Onderwerpen

- Verleden, heden, toekomst
- Wat waren/zijn we, wat zijn we kwijtgeraakt, hoe vullen we het vak van bankier in de toekomst in?



vii.

Voor een goede werking van de financiële sector is het voorts belangrijk dat financiële instellingen ten dienste staan van hun klanten. Instellingen dienen open en eerlijk te zijn over de tarieven die zij in rekening brengen en de voorwaarden die verbonden zijn aan financiële producten. Dit stelt afnemers ook beter in staat om hun eigen verantwoordelijkheid te nemen en kritisch te zijn over de financiële producten en diensten die zij aanschaffen en in het verleden hebben aangeschaft.

Correctieslag retailbanking

	Sparen en beleggen	Betalen	Lenen
Product	Simpel Product van derden	Mobiel? Chartaal	Beschermen
Prijs	Geen ...ding		
Communicatie	Alerts	Financiële zelfhulp	Advies...

**Onderscheidend?
Betreft marketinginstrumenten**



Status quo

- Welk contact heeft de klant met de bank?
- Hoe gedraagt de bank zich in de ogen van de klant?
- Vertrouwt hij (het advies van) de bank? Is er de wil om de bank te vertrouwen?
- Vindt de klant dat de bank een goed product heeft?
- Begrijpt de klant de prijsstructuur van de bank?
- Wat verwacht een klant van de bank? Idealiter...?
- Hoe gaat de bank om met uitzonderingen?

Structurele trends: Transparant, eenvoudig, integer



Onafhankelijkheid intermediair

Eerlijk oprechte aandacht
Betrokken, ook bij maatschappij
Te begrijpen
Niet: regels boven alles
Eenvoudig
Eigen oordeel Margestructuur
Open, helder
Fatsoen Geen informatieoverload
Geen verborgen regels

Eenvoudige producten
Support

Meer dan winst en verlies-
Rekening Vertrouwen

Structurele trends: zelfsturend



Advies experts waardering

Prijs

First time right

Excellente
Self service

Eigen oordeel

Kritisch
Bespreken
Met peers

Competentie
transparant

Generatie Y

Self service
Datakwaliteit

Minder loyaal

Structurele trends: wisdom of the crowd en nabijheid



Co creatie, betrokken

Ambassadors
Extended services
Sociale referenties
Communities
Andere taal
Dichtbij
Peer-to-peer
Buzz, word of mouth
Wegvallen
Emotionele stabiliteitslagen
Menselijk acteren in lokale
gemeenschap
New business models

Virale campagnes
New business models

De praktijk

Structurele
Product trends
Trends

Transparantie
eenvoudig en
integer

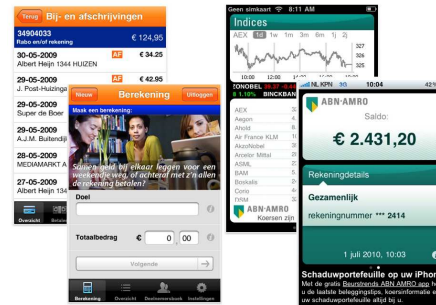
Zelfsturend

Wisdom of the
crowds en
nabijheid

Community
banking




Mobile
banking



Personal
finance
management





	Trans parant	zelf	crowds
Com			
Mob			
Pers			



CAREERS • INVESTOR R
open account online

PERSONAL **SMALL BUSINESS** COMMERCIAL UMPQUA LIFE ASK US ALERTS



question
Contact us at
1-866-486-7782
drop us an email

MainStreet: where local business banks

Friendly people who live and work in the community, understand your business and know you by name. That's how business is still done at Umpqua. Participate in our MainStreet programs and give your business a boost.

Attend a BusinessTherapy session

Small group sessions hosted at local Umpqua stores bring together local businesses to swap ideas and information. See [upcoming events](#).

Enjoy relationship pricing

The more we work together, the more your business benefits from lower loan rates and products like our [Personal Benefit Banking](#) checking. [Learn more](#).

- Browse online treasure tools
- Sign up for personal & billpay
- Online security & frequently asked questions (FAQs)
- Loans and lines that



CAREERS • INVESTOR R
open account online

PERSONAL **SMALL BUSINESS** COMMERCIAL UMPQUA LIFE ASK US ALERTS



present,
attend, h

Participate in a s
and learn.

BusinessTherapy: insights from your peers

Got a little knowledge to share about green building? Looking to learn a thing or two about mediation from an expert in the legal field? Join us for free BusinessTherapy, small group sessions held at our stores.

Upcoming sessions

View upcoming sessions and other Umpqua events. (If you don't see a session listed for your neighborhood, make sure you call your local store for the latest updates.)

Host a session

Have an idea for a session you'd like to host or sponsor? We'd love to have you share your knowledge. Contact your local store.

- Browse online treasure tools
- Sign up for personal & billpay
- Online security & frequently asked questions (FAQs)





	Trans	zelf	crowds
	parent		
Com	Pagina		
Mob			
Pers	CAREERS • INVESTOR R open account online		



MainStreet: where local

Friendly people who live and work in the o
business and know you by name. That's how business is still done at
Umpqua. Participate in our MainStreet programs and give your
business a boost.

Attend a BusinessTherapy session

Small group sessions hosted at local
Umpqua stores bring together local
businesses to swap ideas and information.
See [upcoming events](#).

Support

- Community giving
- Connect Volunteer Network™
- Learn to Earn for Kids
- Wish Upon a Star

Discover

- Events
- LocalSpotlight merchants
- Local Hero
- Umpqua Notes

Belong

- Club Carefree

Inspire

- Bank like you live
- Community responsibility
- Our history

• Sign up for personal
& billpay

• Online security & fre
questions (FAQs)

Loans and lines that



canx+ PIONEERS IN CIVIC BANKING

YOUR RIGHTS

OUR DUTIES

WHAT DO YOU NEED?

PARTICIPATE


CONTACT IN PERSON

FIND OUT ABOUT US



The Isterrria Center assembles music's all-time top star at their traditional Christmas Celebration



	Trans parant	zelf	crowds + -
Com			
Mob			
Pers			

YOUR RIGHTS

- 01 YOU CHOOSE: YOU DECIDE. **SOCIAL PROJECT WORK**
- 02 HOW MUCH WE MAKE FROM YOUR MONEY: **CIVIC ACCOUNT**
- 03 PROJECT ACCOUNTABILITY
- 04 TAKE PART AS A VOLUNTEER: **VOLCAN**
- 05 KNOW AND DECIDE WHERE YOUR SAVINGS ARE INVESTED

[← back](#)

Vergelijk: doelsparen

voor een doel: Rabo DoelSparen - Windows Internet Explorer

http://www.rabobank.nl/particulieren/producten/sparen/voor_kinderen/rabo_doelsparen/default.html

Favorites Tools Help

Suggested Sites Web Slice Gallery

voor een doel: Rabo DoelSparen



Rabobank

Inloggen Klant worden

Particulieren Bedrijven Private Banking

Home Internetbankieren Beleggen Producten Advies Klantenservice

Betalen Sparen Lenen Beleggen Hypotheken Verzekeren Rabo Mobiel Modern bankieren

Sparen

- Waarvoor sparen?
- Alle spaarrekeningen & spaarrentes Rabobank
- Uw vrijgekomen lijfrente
- Uw jaarruimte

Rabo DoelSparen: 2,85% bij 5 jaar vast

Wat is het Hoe werkt het Opnemen Kenmerken

Sparen met een vaste rente

Kiest u voor Rabo DoelSparen dan kiest u voor sparen met een vaste rente. Voor iedere inleg wordt opnieuw een vaste rente met u afgesproken. De hoogte van deze rente wordt bepaald door de rente op dat moment en de tijd dat het geld op de rekening staat (de looptijd).

Middelrente

Zodra u meer dan één bedrag heeft ingelegd, wordt over het gehele tegoed op uw rekening de middelrente vergoed. De middelrente is het gewogen gemiddelde van alle voor de totale inleg geldende rentepercentages. Hierbij wordt rekening gehouden met de omvang en de looptijd van elke afzonderlijke inleg. De middelrente wordt vermeld op uw rekeningafschrift en op Rabo Internetbankieren. Hier vindt u ook het rentepercentage over iedere afzonderlijke inleg.

Ook uw rente is inleg

De rente wordt jaarlijks op 1 januari op de rekening Rabo DoelSparen bijgeschreven. Ook een rentebijdrage is dus een inleg op de rekening en krijgt daarom een eigen vaste rente tot de afgesproken einddatum.

Welk rentetarief is van toepassing op mijn inleg?

Om vast te stellen welk rentetarief van toepassing is op een inleg wordt de looptijd van deze inleg berekend. Dit is het verschil tussen de afgesproken einddatum en de inlegdatum. De einddatum van een rekening Rabo DoelSparen ligt minimaal 2 en maximaal 20 jaar in de toekomst en wordt door uzelf gekozen.

Let op: de looptijd wordt altijd afgerond op hele jaren naar beneden. Het tarief dat bij de berekende looptijd hoort, is van toepassing op de betreffende inleg tot de afgesproken einddatum.

Voorbeeld

Zoek...

Nieuws Vestigingen
Sponsoring Vacatures
Leden Over Rabobank

Direct aanvragen

- Ik wil Rabo DoelSparen aanvragen
- Ik wil een adviesgesprek over Rabo DoelSparen

Bereken in 5 min.

- Hoeveel moet ik maandelijks sparen om mijn doel te behalen?

Tips

- Valt uw spaarloon vrij?
- Gebruik het als inleg voor Rabo DoelSparen

Rentetarieven

- Rentetarieven spaarrekeningen met vaste rente


Transparant zelf crowds

Com

Mob


Pers

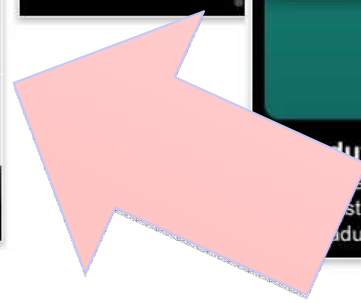
Vergelijk: sparen met je sociale netwerk

	Trans parant	zelf	crowds
Com			
Mob			
Pers			




Klantgerichte apps?

	Trans parant	zelf	crowds
Com			
Mob			
Pers			



Wisdom of the crowds

	Trans parant	zelf	crowds
Com			
Mob			
Pers			



StockTwits
Real-time. Real Ideas. Real Time.

Live Stream

- Carding** (10:00 AM) \$AAPL is looking strong at \$120.00. Looking for a break near \$125.00!
- lthpwrk** (10:00 AM) \$AAPL is looking strong at \$120.00. Looking for a break near \$125.00!
- lthpwrk** (10:00 AM) \$AAPL is looking strong at \$120.00. Looking for a break near \$125.00!
- lthpwrk** (10:00 AM) \$AAPL is looking strong at \$120.00. Looking for a break near \$125.00!
- lthpwrk** (10:00 AM) \$AAPL is looking strong at \$120.00. Looking for a break near \$125.00!
- lthpwrk** (10:00 AM) \$AAPL is looking strong at \$120.00. Looking for a break near \$125.00!
- lthpwrk** (10:00 AM) \$AAPL is looking strong at \$120.00. Looking for a break near \$125.00!
- lthpwrk** (10:00 AM) \$AAPL is looking strong at \$120.00. Looking for a break near \$125.00!

Discover & Share Real-Time Investment Ideas

- A financial community with thousands of daily contributors
- Control and shared real-time content
- An informed global audience of over a 100,000

Sign up now



bank ag

Bankleitzahl: 700 202 00 | Mein Bonus | Mein Geld | Meine Community

Banking mit Freunden!

Startseite | Geld senden | Geld verdienen | Geld optimieren | Geld investieren

Bonus Programm: Verdienen Sie bares Geld mit Ihrer Aktivität!

- Mit 2,50% p.a. für mein FIDOR 14-Monats Festgeldkonto bekomme ich noch super Konditionen
- Die erste Bank, die mir für meine Online-Aktivitäten Geld gibt!
- Festgeld mit 2,25% p.a. Zinsen für 11 Monate sichern!
- Endlich echte Geld-Tipps und Vorschläge von anderen Usern

- Jetzt das e-wallet-Tutorial starten!
- e-wallet auffüllen & Top Konditionen sichern!
- Sparpotential finden & Finanzen optimieren!

Zu meiner FIDOR Startseite

Arten über uns
redet die Bank mit Euch auch so? Kommunikation mit Facebook über unsere SocialMedia Kanäle

Aktuelles
Wie beurteilen Sie als Stakeholder (= RT @erwin_startups "Für uns (Bio-Tech Softwa... Vor 1 Stunde, 30 Minuten)

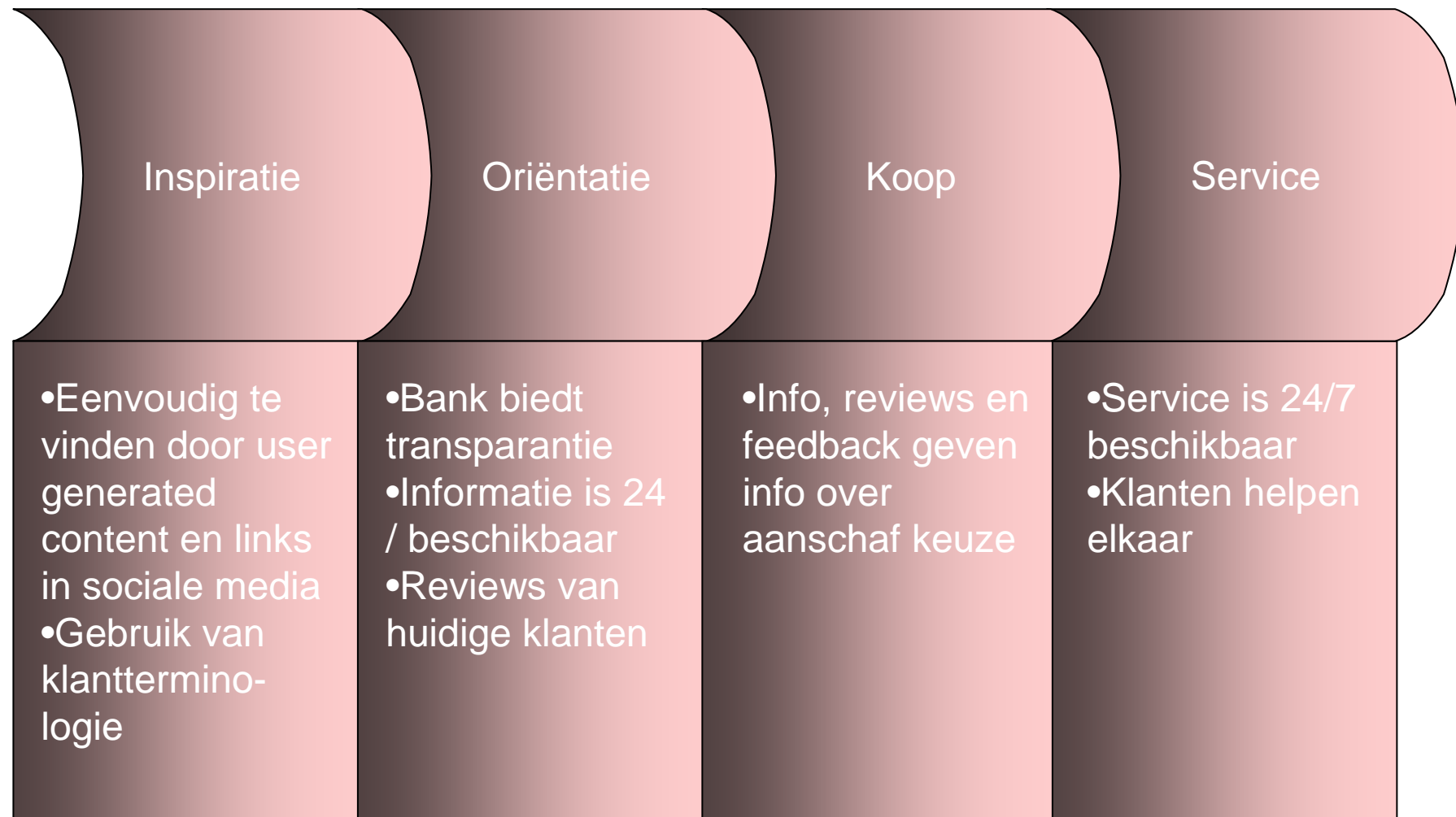
Video Channel
Video Kanal der FIDOR...



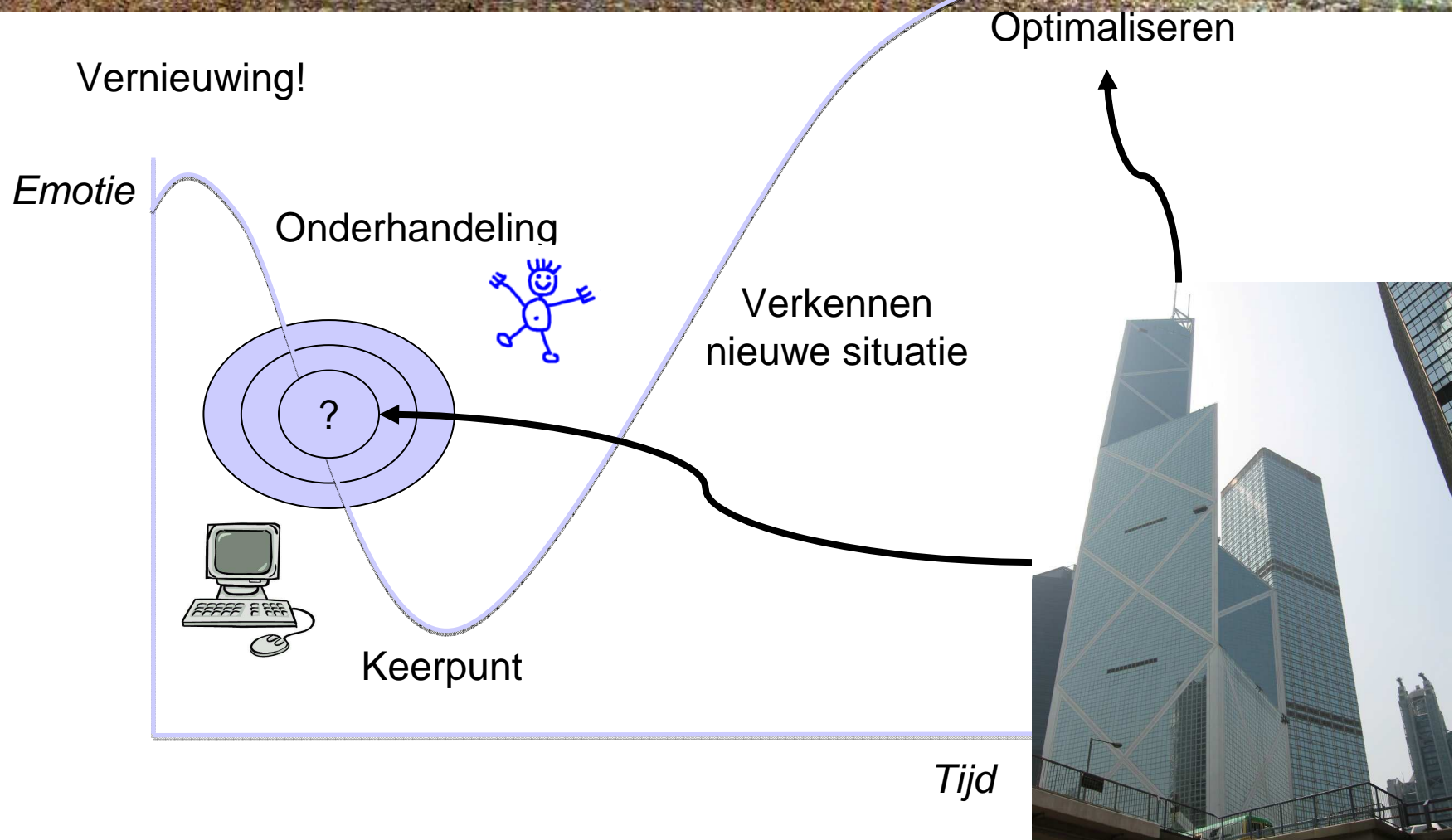
	Trans parant	zelf	crowds
Com			
Mob			
Pers			

> Op community niet alleen samen nadenken over je hypotheek, maar ook over hoe je een goedkope notaris vindt.

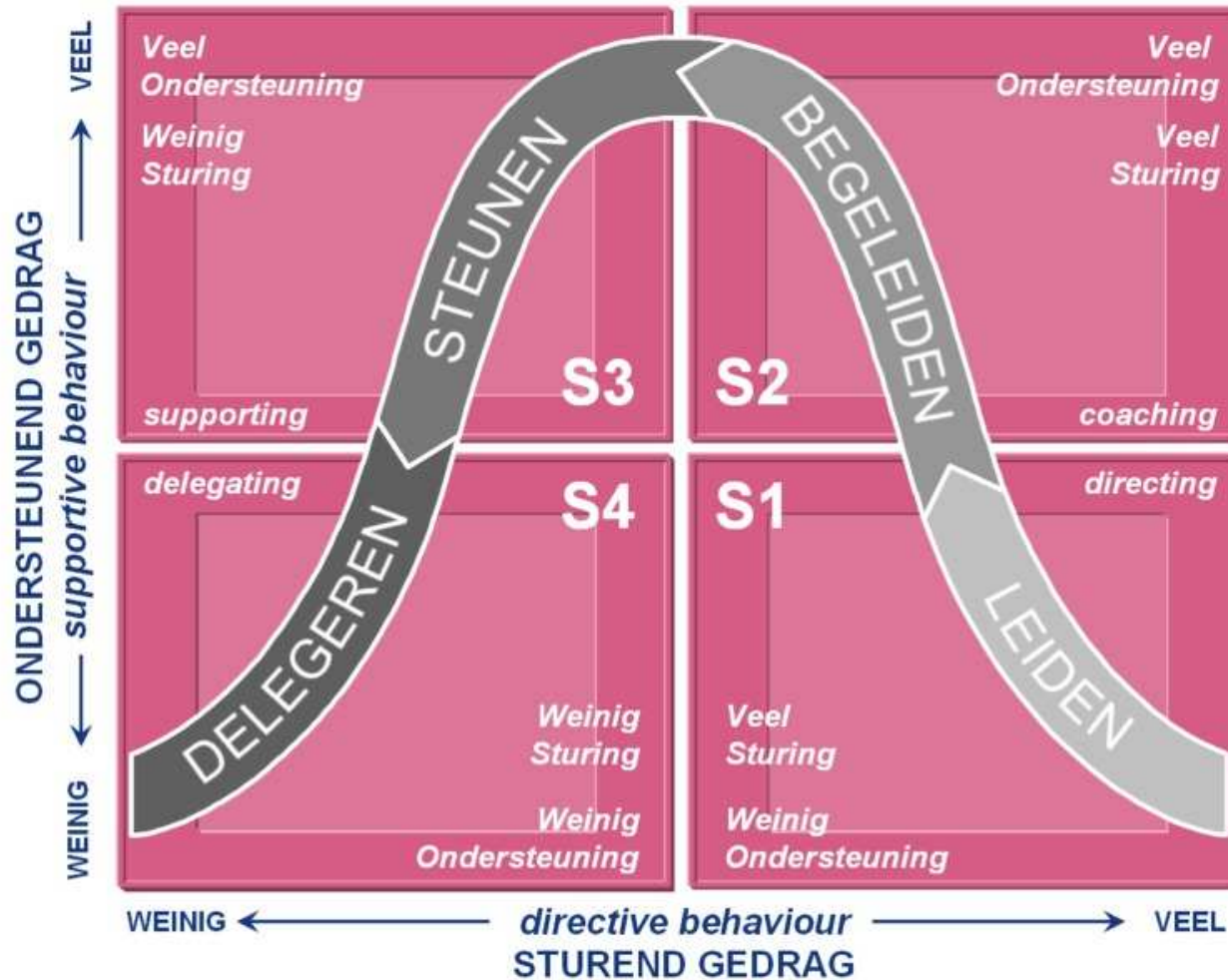
Waarom de klant betrokken moet worden / is!



Echt klantgericht: wees relevant op de belangrijke momenten

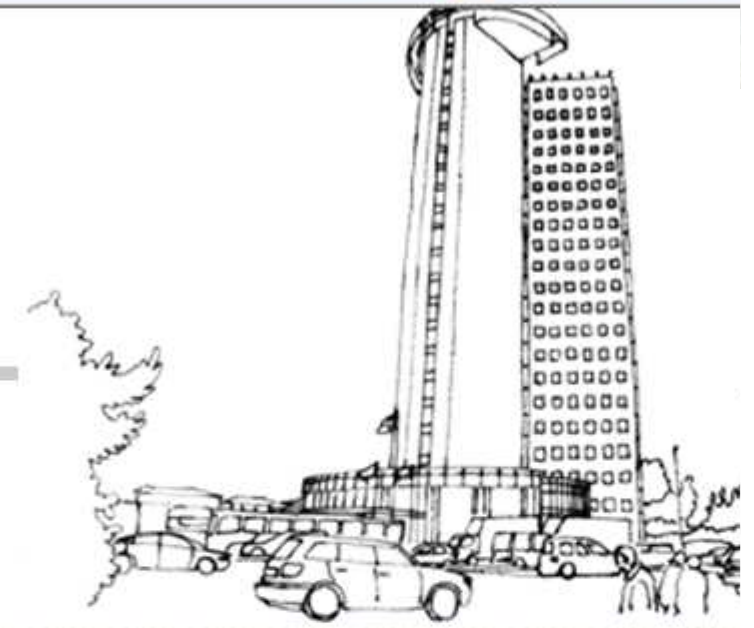


Echt klantgericht: Situationeel



Garanti News.

Details about important developments, our new offerings, achievements and awards, all here!



Latest news



Garanti wins the Year's Corporate Social Responsibility Program award [Find out more](#)



Garanti Masters receives the "Best Private Bank" award from The Banker and PWM [Find out more](#)

aranti

Security | Contact Us | Türkçe

Internet Banking

Log in



Apply

Search



View Demo

Forgotten Yo

Personal

SME

Commercial/Corporate

Our Company

Para

Mobile Banking

Garanti Mobile you
your bank branch in
pocket.



Market in

Rates

IMKB 100 *

USD

EURO

GBP

EURO / USD

O/N Repo *

Gold

* Closing value



Het werkt: Caja Navarra

- Uw bijdrage: hoeveel van uw klantwinst gaat er naar projecten
- Accountability sociale projecten; wat levert 't op;
- Kies en beslis over uw sociaal project
- Filialen als gemeenschapsplekken voor koffie, internet, concerten, spelletjes, sociale projecten; digitaal spiegelbeeld
- Peer to peer: lenen, 5000 mensen hebben elkaar 344 miljoen euro verstrekt (2010)



Het werkt: Caja Navarra

- Platform voor corporate social responsibility projecten van zakelijke klanten
- Aantrekkingskracht op not for profit klanten
- In 3 jaar heeft 88% van de klanten een goed doel uitgekozen (2007)
- Aanbod sociale projecten: > 4.000, > 50 miljoen euro beschikbaar



Het werkt: Caja Navarra

- Winst 2,8x hoger in periode 2001-2007
- Return on equity van 8 naar 17%
- Klantenaanwas jaarlijks 6%
- Winstgevendheid per medewerker: van 16e naar 5e plaats (2003-2007)
- Return on equity: van 41e naar 4e plaats (2003-2007)
- Financiële crisis goed doorstaan (klantenband)

Het uiteindelijke doel bij CRM: loyale klanten?

- Satisfactie is de belangrijkste variabele die herhalingsaankoop voorspelt, maar er zijn moderating effects
 - Verzadiging; doet zich beperkt voor bij luxe en hedonistische producten/diensten
 - **Inertia: de kans dat gedrag uit het verleden wordt herhaald, weinig informatie wordt verzameld en verwerkt (primaire reden waarom men bij zijn bank blijft). Vooral bij low involvement en hoge verzadiging**
 - Substituut-effecten (concurrentie, switchkosten) – doen investeringen in satisfactie te niet
 - Complementaire effecten - versterken

Voss, Godfrey, Seiders (2010)



Het uiteindelijke doel bij CRM: loyale klanten?

- Als klanten een 'service failure' ervaren, bepaalt satisfactie toekomstig koopgedrag. Anders niet; veel inertie (routinegedrag)
 - Advies: richt je in marketing op het vergemakkelijken van herhalingsaankopen, op programma's die herhalingsaankopen stimuleren, op klanten met grotere blijfkans, *maar* niet in de eerste plaats op het vergroten van de satisfactie

van Doorn en Verhoef, 2008

Het uiteindelijke doel bij CRM: loyale klanten?

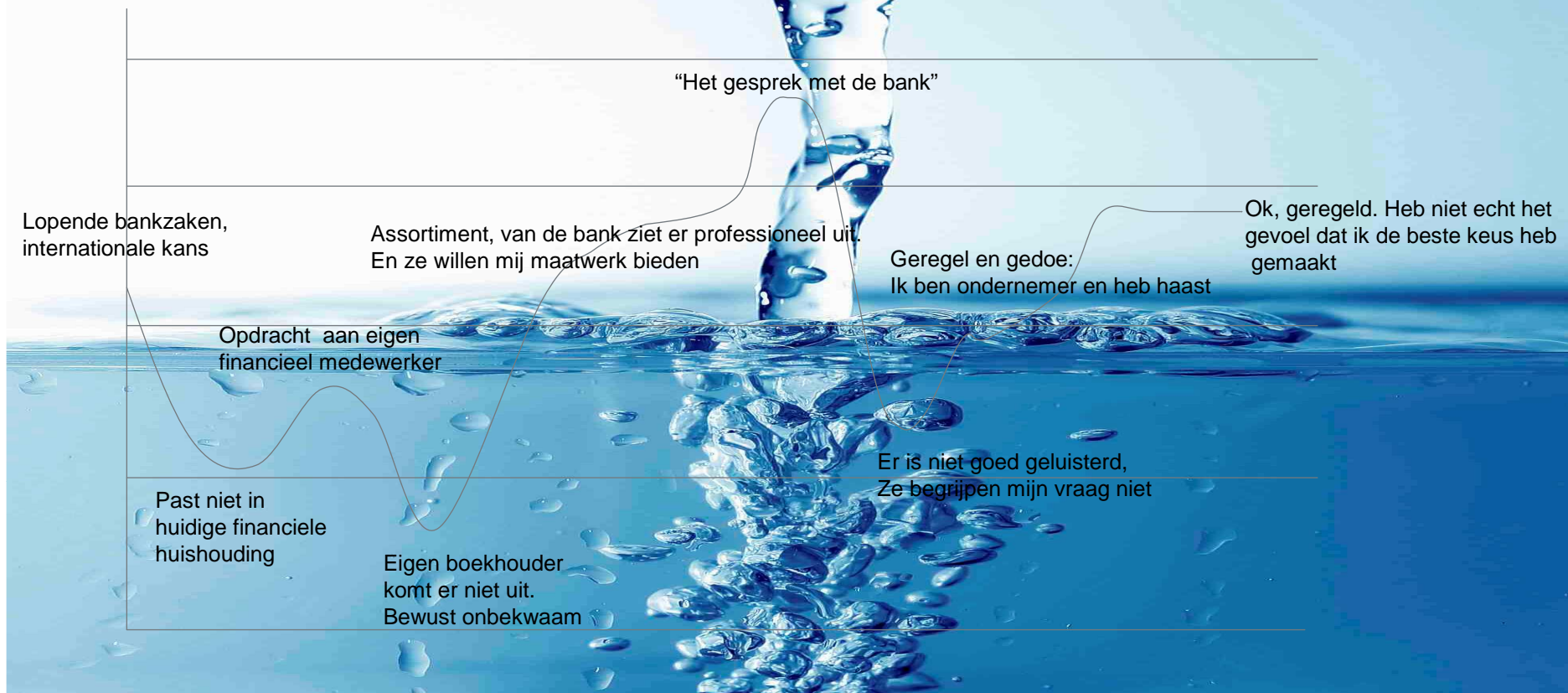
Financiële sector VS

- > Verschil tussen intentie tot aanbevelen en actueel recommendatiegedrag; 70% stelt het te doen; 44% doet het
- > 42% van de recommendatiepogingen werpt vruchten af: men draagt prospects aan
- > 77% van de prospects wordt klant

Kumar, Petersen, Leone, 2010

Hoe is dit bij financiële diensten?

MKB'er wil buitenlands kantoor opzetten





Conclusie

- Zoekend naar 'de' klant, de rol, de functie, de relatie, het gewenste imago
- Aanpassingen in marketinginstrumenten: veel me-too, cosmetische versus echte oplossingen, outside in, ben je uitgecorrigeerd?
- Hoe gaat de bank naar de individuele klant (mens) en sluit hij aan bij zijn gedrag in zijn sociale en fysieke leefwereld; hoe stijg je op termijn uit boven het maaiveld van de inertie
- Hoe geeft de bank zichtbaar invulling aan zijn maatschappelijk economische functie?
- Hoe communiceer je het: bescheiden of gedurfd, je ervaart het wel versus ik durf het je te vertellen



Conclusie

Hoe kunnen we de klantgerichtheid van ABN AMRO vergroten?