



october

Time for growth

De toekomst van financiering

Klantgericht en data-gedreven

Niet te stoppen innovatie

Binnen de financiële sector zijn innovaties inmiddels geen nieuw thema meer. Kijk maar naar ontwikkelingen binnen het betalingsverkeer, maar bijvoorbeeld ook naar online verzekeringen. “Toch lijkt het erop dat innovatieve ontwikkelingen in een stroomversnelling zijn gekomen”, schrijft DNB in de [position paper](#) ‘Innovatie biedt kansen en risico’s voor de financiële sector’.

Technologische ontwikkelingen veranderen de spelregels op de financiële markt. De dienstverlening wordt sneller en de producten sluiten beter aan bij de klantbehoeften. Steeds meer MKB’ers zien ook dat dit verandert. Uit [ons onderzoek](#), uitgevoerd onder meer dan 1.000 Nederlandse ondernemers, blijkt dat maar liefst dertig procent van hen ervan overtuigd is dat fintechs binnen vijf jaar de rol van de traditionele banken hebben overgenomen. Maar wie deze nieuwe hoofdrolspelers dan precies zijn? Dat blijft vooralsnog onduidelijk. Meer dan [zeventig procent](#) van de Nederlandse ondernemers geeft namelijk aan dat er momenteel nog geen geschikt alternatief bestaat voor de financiële dienstverlening richting ondernemers.

Kenmerken van nieuwe spelers binnen de kredietverstrekking: de focus op technologie, het centraal stellen van de klantervaring en de overtuiging dat de nieuwe benadering ‘beter’ is dan de bestaande aanpak. Maar wat óók symbool staat: snelheid en ondersteuning door data vanuit klantgedrag. Het online aanvragen van krediet gaat snel en levert de kredietverstrekker relevante data op. Dit zorgt ervoor dat het aanbod steeds beter aansluit bij wat de klant wil en verwacht.

Innovaties binnen de zakelijke kredietverstrekking staan op dit moment nog in de kinderschoenen¹, maar hebben zich de afgelopen jaren wel flink ontwikkeld. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de diverse beschikbare [alternatieve financieringsvormen](#) en de groeiende hoeveelheid kapitaal dat uitstaat via onder andere [crowdfundingplatformen](#).

Zoals het onderzoeksrapport ‘Technologische innovatie en de Nederlandse financiële sector’ van [DNB](#) aangeeft, heeft de financiële sector de afgelopen jaren grote stappen gezet. Innovaties in de financiële sector zijn dus niet nieuw. Zowel innovaties binnen de financiële sector zelf, als sector-overstijgende innovaties hebben hieraan bijgedragen.

/ Van consument naar zakelijk

Verleden

Binnen de financiële sector gaat het dan over innovaties op de volgende gebieden:

- Betaaldiensten, zoals online bankieren en digitale valuta zoals cryptocurrencies.
- Vermogensbeheer, zoals automatisch beleggen en robo-advies.
- Kredietverlening, zoals crowdlending.
- Verzekeren, zoals sensoren om gedrag te meten, en nieuwe risicopools.

Sector-overstijgende innovaties zijn bijvoorbeeld data analytics, blockchain en cloud computing. Grote ontwikkelingen, die ook impact hebben op de financiële sector.

Tijdljn

Innovatieve financieringsvormen zoals crowdfunding lijken er plots te zijn, maar in werkelijkheid gaat hier een heel proces aan

¹Eind 2017 kon DNB nog geen Nederlandse cijfers overleggen: <https://www.dnb.nl/nieuws/nieuwsoverzicht-en-archief/dnbulletin-2017/dnb365997.jsp>

vooraf. In de regel omarmen consumenten een innovatie sneller dan de zakelijke wereld. Niet dat ondernemers er tot die tijd volledig onbekend mee zijn. Voordat zij met een zakelijke innovatie aan de slag gaan, heeft de MKB'er, vaak als particulier, de consumentenvariant al leren kennen.

Neem bijvoorbeeld online bankieren. Inmiddels is het vanzelfsprekend dat je digitaal je afschriften kunt bekijken, maar aan het begin van deze eeuw was dit nog iets compleet nieuws. Zo maakte [Computable in 1997](#) bekend dat Rabobank als eerste grote Nederlandse bank 'telebankieren via internet' in ging voeren. Nog lang niet iedereen had toen een internetverbinding. Vandaag de dag beschouwt de overheid draadloze communicatie zelfs als een basisbehoefte². In 2006 maakte nog maar [zes procent](#) van de Nederlanders gebruik van enige vorm van online bankieren, in 2017 was dit maar liefst [97 procent](#). Inmiddels wordt het bankieren via een computer alweer vervangen door bankieren via [mobiele applicaties](#).

Particulieren regelen hun bankzaken dus digitaal, maar voor zakelijk Nederland is dit minder vanzelfsprekend. Onder ondernemers blijken bijvoorbeeld boekhoudkundige apps nog steeds niet erg in trek te zijn³. Ze lijken de tijd van bonnetjes en factuurtjes maar langzaam achter zich te laten.

Kredietverlening

Als we inzoomen op de ontwikkelingen rond kredietverlening, dan zien we een vergelijkbare beweging. Particulieren kunnen inmiddels al enkele jaren online een hypotheek afsluiten ('execution only'). Het fenomeen 'een hypotheek binnen een dag' komt ook [steeds dichterbij](#).

Ondernemers zijn op hun beurt op zoek naar bedrijfskapitaal. Een zoektocht die niet altijd even soepel verloopt. We zien dat de zakelijke opties voor het laagdrempelig, snel en digitaal afsluiten van leningen zich nu pas aandienen. Alternatieve financieringsvormen voor het MKB zijn dus nog wél relatief nieuw.

/ Fintechs: DNA en cultuur

Heden

De Nederlandse ondernemers in [ons onderzoek](#) geven dus aan dat fintechs de toekomst hebben, maar dat de bekendheid van deze innovaties op dit moment nog beperkt is. Fintechs zijn echter goed te herkennen, aan hun DNA en de bijbehorende normen en waarden.

DNA

De crisis van 2008 heeft het vertrouwen van de klant in de financiële sector beschadigd. Consumenten gingen ervan uit dat de financiële instellingen hun belangen behartigden. Dit was niet altijd het geval en klanten werden opgescheept met waardeloze financiële producten. Het provisieverbod⁴ uit 2013 betekende een eerste stap in het beëindigen van

deze niet-klantgerichte beloningsstructuur. Het klantbelang moest weer centraal komen te staan, [zo oordeelde](#) onder meer toezichthouder AFM.

Traditionele financiële instellingen werden erop gewezen dat het allemaal weer om de klant moest gaan draaien. Veel fintechs hebben deze focus op de klant juist in het DNA zitten. Je zou kunnen zeggen dat de fintechs juist zijn opgericht door de mensen die vinden dat het anders (en dus beter) kan. Achter de fintechs zitten vaak mensen die niet geloven in quick wins, maar juist bouwen aan een langdurige win-winsituatie. Dit door klantgericht te werken en aan de hand hiervan de dienstverlening verder te optimaliseren. Dát is het DNA wat hen onderscheidt van traditionele spelers.

² <https://tweakers.net/nieuws/118689/nederlandse-overheid-mobiel-internet-is-een-basisbehoefte.html>

³ <https://www.perssupport.nl/persbericht/b17c7b16-695f-4018-b0ba-5bc40aaaa6a1/slechts-10-kleine-ondernemers-besteedt-administratie-volledig-uit>

⁴ Het provisieverbod verbiedt dat adviseurs, bemiddelaars en aanbieders van financiële producten provisie berekenen. In plaats daarvan moeten zij voor advies en bemiddeling een aparte factuur versturen.

Normen en waarden

Een ander DNA leidt vanzelfsprekend tot andere normen en waarden. Ook die zijn erop gericht om altijd in de behoeften van de klant te voorzien. De fintech-cultuur is daardoor in vier kenmerken te omschrijven.

1. Fouten maken mag, niet leren van je fouten is onacceptabel

Een vereist ingrediënt voor de ultieme klantfocus is een veilige omgeving, waarin men fouten mag maken. Hierbij hoort het lef om deze fouten openlijk te delen. Om ervan te leren en daarmee de klantervaring verder te verbeteren. Dankzij dit leren van fouten en de sterke online focus van fintechs, boeken innovatieve bedrijven juist snel vooruitgang.

2. Onafhankelijk denken

Fintechs blijven nadenken over wat ze doen en waarom ze iets doen. Met behulp van data en feedback vanuit de klant. Klantgedrag wordt continu gemeten en gekoppeld aan technologische innovaties. Dit om de klantervaring te verbeteren en de schaalbaarheid te vergroten. Dit proces gaat continu door en vraagt om

een open mindset en een hoge mate van toegankelijkheid.

3. Continue transparantie

Om een perfecte relatie met de klant na te streven, moet je als bedrijf duidelijk zijn over wat de tegenprestatie is. Hier moet je volledig achter staan. Fintechs zijn niet alleen bezig om geld te verdienen. Het gaat om zinvol werk, betekenisvolle relaties én uitmuntende prestaties.

4. Plezier maken

Fintechs zijn voorlopers in hun vakgebied; ze zijn op ontdekkingsreis. Dit is een belangrijke reden voor veel werknemers om juist voor een fintech-werkgever te kiezen. Voor hen is werken niet alleen een verplichting; samen leren, plezier maken en genieten van het avontuur zijn belangrijke voorwaarden om gemotiveerd te zijn en blijven. En dat resulteert weer in het leveren van het beste resultaat.

De verwachting van de klant groeit hierin mee. Hij of zij wil direct, persoonlijk en real-time antwoorden en tussenstanden. En dat kan, met data als ultieme enabler van deze dienstverlening.

4

/ Finance's finest

Voor iedere dienst binnen een financiële instelling bestaan tegenwoordig meerdere fintechs. Welke bedrijven echt symbool staan voor het DNA en de bijhorende normen en waarden van een fintech? Wie de traditionele banken echt uitdagen? We noemen er een aantal op.

Adyen, het Nederlandse paradepaardje wanneer we het over fintechs hebben, beschikt over een indrukwekkend klantbestand met o.a. Facebook, eBay en De Bijenkorf. Een digitale payment provider die sinds zijn beursgang alleen maar verder groeit.

Eenvoud blijft bij hen de norm.

[De overtuiging](#) van Adyen: laat je niet afleiden van de missie door wat anderen vinden, doen of zeggen.

Het mobile point-of-sale (mPOS) bedrijf **SumUp** heeft de missie 'werken aan een slimmere manier om betalingen te accepteren'. Met honderdduizenden kleine bedrijven in zestien verschillende landen laten ze zien dat technologische innovaties voor iedereen relevant zijn. Met een team dat de betaaloplossing volledig zelf heeft ontworpen en opgezet, waarbij ze de nadruk leggen op

transparante communicatie, zonder strikte regels of hiërarchieën.

Michael Katchen, CEO van **Wealthsimple** een investeringsfonds voor jongeren, heeft een duidelijke boodschap: “Wij bouwen

aan 's werelds meest menselijke financiële dienstverlener”.

En dat laat Wealthsimple ook duidelijk blijken met de waarden die ze op het platform verkondigen: ‘Doe het juiste voor elke klant’ en ‘Zorg goed voor elkaar’.

/ Samenwerken aan de holy grail: voorspellen

Toekomst

Velen zien fintechs en traditionele financiële instellingen als partijen die elkaar uitsluiten. Wij zijn juist van mening dat samenwerken het beste resultaat oplevert. Innovaties bieden (nieuwe én traditionele) partijen de kans om van elkaars kennis en kunde te profiteren. Banken hebben het kapitaal en de data, fintechs hebben de optimale klantfocus, de benodigde technische kennis en de overtuiging dat het ‘beter’ kan. Ze versterken elkaar in die zin. Wereldwijd geeft [91% van de banken en 75% van de fintechs](#) aan dat ze verwachten met elkaar samen te gaan werken.

En die samenwerking is nodig, om de volgende stap te kunnen zetten: voorspellen. Op basis van patronen in bestaande data kunnen zeggen hoe de toekomst zal verlopen. Binnen de kredietverlening heb je het dan bijvoorbeeld over de capaciteit om je lening af te lossen. Dat je weet of iemand die momenteel € 100.000 wil lenen, in staat is om deze lening terug te betalen en binnen welke termijn dit wordt voldaan.

Voorspellen is de holy grail binnen de MKB-financiering. Ben je in staat om op basis van data

een betrouwbaar risicoprofiel op te stellen? Dan kun je de risico's beter prijzen. Hierdoor worden bedrijfsprestaties en kosten van financiering beter aan elkaar verbonden. Ook leiden betrouwbaardere risico-inschattingen tot meer bereidheid tot kredietverstrekking. De risico's zijn immers meer afgewogen.

Op macro-economisch niveau leidt de mogelijkheid tot voorspellen tot een hogere economische groei, door een betere allocatie van uitstaand kapitaal. Ook zullen faillissementen teruglopen, want een MKB'er ontvangt een lening op maat. Geen torenhoge risico's of slechts kleine beetjes kapitaal. In plaats daarvan: een passende financiering, waar de ondernemer mee vooruit kan en die weer volledig valt af te lossen. Of een financiering waarmee een gecontroleerde afbouw wordt ingezet. Hiermee neemt de kwaliteit van het Nederlandse MKB – en daarmee de gehele economie - toe. En daar profiteert vrijwel iedereen weer van.

/ Wat zeggen de instituten?

Dat het MKB steeds meer vertrouwen krijgt in fintechs, sluit aan op wat o.a. de DNB, de AFM en de wetenschap zien. Dát de financiële sector in de toekomst zal veranderen is duidelijk, maar wat zeggen de kenners hierover?

DNB

Fintechs zijn meer dan een hype, zo vertelt Anke Klein, programmamanager Innovatie en Fintech bij De Nederlandse Bank in het magazine [DNBelicht](#). DNB erkent in een [recent onderzoeksrapport](#) met betrekking tot kredietverlening dat “peer-to-peer-leningen, waarbij kredietverlener (consument of MKB) en kredietvrager online aan elkaar gekoppeld worden, in potentie de volledige waardeketen van traditionele kredietverstrekkers kunnen overnemen”.

AFM

Ook toezichthouder AFM [erkent](#) dat fintechs financiële producten en advies toegankelijker maken. Het feit dat de AFM in zijn Agenda 2019 ruimschoots aandacht besteed aan fintechs, geeft aan dat ze de nieuwe spelers serieus nemen. Rond zakelijke

kredietverstrekking heeft de AFM echter geen wettelijk mandaat. Ze zien alleen toe op het aanbieden van consumptief krediet.

Wetenschap

Kleine ondernemers vallen tussen wal en schip wanneer het aankomt op veilige kredietverstrekking, erkent Lex van Teeffelen, lector Financieel-Economische Advisering bij Innovatie aan de Hogeschool Utrecht⁵. Desondanks is hij van mening dat fintechs voor het MKB nieuwe mogelijkheden voor toegang tot krediet opleveren, stelde Van Teeffelen [laatst nog](#).

Peter Roosenboom, Professor of Entrepreneurial Finance and Private Equity aan de Rotterdam School of Management van de Erasmus University, roept ondernemers daarom op om zich tot alternatieve vormen van financiering te richten. [Zijn boodschap](#) richting het MKB: de bank is niet meer de logische aanbieder van kapitaal. Verbreed je horizon en kijk ook naar bijvoorbeeld crowdfunding en aanbieders van micro-kredieten.

6

/ Ondersteuning binnen het grote aanbod

Ook binnen de zakelijke kredietverstrekking zijn er nieuwe mogelijkheden beschikbaar. Aan het kapitaalbehoefte MKB de taak om hier, binnen de financiële besluitvorming, mee aan de slag te gaan. Blijf je bij de bank aankloppen, of zet je vol in op nieuwe technologie?

En welk alternatief gaat dat dan zijn? Wij helpen je graag op weg bij het maken van de juiste keuze. Benieuwd of October een goede fit is voor jouw bedrijf? Doe dan [hier](#) de Quickscan en lees [verhalen](#) van ondernemers die je voor zijn gegaan.

/ Contact



Vragen over mkb-financiering of het investeren in een project? Spreek direct met onze October-experts op +31 85 808 1103 (ma-vr van 09.00 u t/m 17.00 u).

⁵ <https://www.groene.nl/artikel/het-kwam-heel-betrouwbaar-over>