

DIGITALISERING BRENGT GEMAK...

EN WOORDENSCHAT

Digitalisering brengt banken en hun klanten niet alleen veel gemak, maar ook een nieuwe woordenschat. Ik heb het over begrippen als *fintech*, *bigtech*, *regtech*, *suptech*, *unicorns*, *data science*, *neobanks*, *open banking*, ja zelfs *beyond banking*. Voor wie hier nog niet helemaal in thuis is en dit nummer van Bank|Wereld straks uit heeft, bevat deze wereld minder 'geheimen'.

We zijn de eerste fase van de opkomst van fintechbedrijven al door en kunnen vaststellen dat zij voorsnog niet zozeer hebben gezorgd voor disruptie van het financiële stelsel, maar wel voor vernieuwing en verandering bij banken en een veelzijdiger ecosysteem. In dit nummer leest u dat banken en fintechs inmiddels begrijpen dat zij elkaar nodig hebben. 'Banken brengen vertrouwen en hebben klanten, fintechs leveren snelheid en technologie.'

Nederland doet het wat dat betreft niet slecht. Velen in de financiële wereld zien Amsterdam als een belangrijke fintech hub. Dat bewijst ook alweer de tweede editie van *Money 2020 Europe* in Amsterdam, met sprekers en bezoekers uit de hele wereld.

Corporate venturefondsen van banken zoals Rabobank, ABN AMRO en ING worden actief aandeelhouder van fintech-bedrijven. De grootste onzekerheid voor de bankensector komt op dit moment van bigtechbedrijven: Google, Facebook, Apple. Gaan zij zich straks mengen op de betaalmarkt? Wat gaat de Facebook Coin betekenen? Tegelijk blijkt ook hier samenwerking mogelijk: zie de aankondiging van ING om Apple Pay te introduceren.

Technologie is een belangrijke motor van verandering. Maar, zo zeggen behavioural economists, de echte disruptie komt vanuit de psychologie. De kracht van bedrijven als Uber, Airbnb en AliExpress is dat zij 'human-centred' werken: beter begrip krijgen hoe mensen denken, keuzes maken en beslissingen nemen, zodat je grip krijgt op hun gedrag. Even een 'Tikkie' doen past ook in dat rijtje.

Ook het toezicht past zich aan, met een I-forum met de sector (banken, verzekeraars, pensioenfondsen, fintechs en academici) in oprichting en de aanstelling van een *Chief Innovation Officer Toezicht* bij De Nederlandsche Bank in het verschiet.

Laten wij bij dit alles niet onze menselijke waarden uit het oog verliezen. Eveline Ruinaard, voorzitter van de Geschillencommissie bij Kifid, schrijft daar in dit nummer een interessante column over.

Kortom, voor wie bij wil blijven in onze sector is dit nummer een must read. Voor *incumbants*, *startups*, *scale-ups* en andere geïnteresseerden!

Chris Buijink

Voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken

