

Roger Brouwers

Lead Regulatory & Risk ING Investments bij ING



Kun je vertellen wat je functie inhoudt?

“In de kern: een brug slaan tussen een klantvriendelijke dienstverlening en het wettelijke kader. Onze beleggingsdienstverlening moet zich én door-ontwikkelen én toegankelijk zijn voor klanten. Vanuit het klantbelang centraal laten we onze dienstverlening aansluiten op onze interne risicohuishouding.

Onze afdeling stelt de randvoorwaarden, zodat interne teams aan de slag kunnen. Een voorbeeld is de doorontwikkeling van onze online omgeving: hoe komt een klant online ‘binnen’ en hoe bieden we producten aan? Denk aan evenwichtige communicatie en het in balans houden van de voor- en nadelen, zonder te vergeten dat we een commercieel bedrijf zijn. Daarover voeren we ook gesprekken met bijvoorbeeld de AFM en het Ministerie van Financiën.”

Met welke uitdagingen heb je in je werk te maken?

“Hybride werken. Dat is weliswaar gewoon geworden, maar vraagt wel ander gedrag van mensen. Hoe krijg je bijvoorbeeld een fysieke brainstorm georganiseerd? Een meer externe uitdaging is het economische klimaat. De beurzen bewegen behoorlijk hard. In die context is het belangrijk dat je als bank klanten meeneemt. Wat betekent dit voor jou als belegger? Wij denken na hoe die begeleiding

het beste kan, online en persoonlijk. Een andere uitdaging is de opkomst van laagdrempelige beleggingsdienstverleners, zoals cryptoplatformen. Met één muisklik investeren, maar niet in een gereguleerde omgeving, zoals bij een bank. De uitdaging is om klanten vanuit een gereguleerde omgeving te blijven binden, waarbij het klantbelang voorop staat.”

Wat zijn de drijfveren om te doen wat jij doet?

“Mijn werk draait om dynamiek, variatie en flexibiliteit – dat geeft veel energie. Verder word ik enorm gedreven door gezamenlijke resultaten en alle gemotiveerde en betrokken collega’s. Het is geweldig als je aan ‘t einde van de rit kunt zeggen: dit hebben we maar mooi met z’n allen neergezet. Een implementatie die de klantvriendelijkheid vergroot én die voldoet aan toegenomen wet- en regelgeving, bijvoorbeeld. Daar zijn we dan best trots op. Goede resultaten probeer ik te vieren met het team. En dat mag zeker wel meer gebeuren!”

Hoe zorg je dat je binnen jouw bank veranderingen teweegbrengt?

“Wendbaarheid – snel inspelen op de veranderende markt en klant – is belangrijk. Een nieuw product op de markt brengen kost tijd.

Wij werken dus hard aan kortere, eenvoudigere processen. Aan ondernemerschap, verantwoorde risico’s durven nemen bij producten waarbij het kán: zo’n verandering is in de huidige tijdgeest ook belangrijk voor de vermogensopbouw van klanten. Verder kijken we bij risicobeheersing meer dan ooit naar: wat is de impact op de klant? Zijn die 30 pagina’s algemene voorwaarden en al die cookies effectief of kan dat anders? Door steeds zulke vragen te stellen in de eigen organisatie breng je echt verandering teweeg.” —