

Peter Sieradzki

Bank Insinger de Beaufort



1. Het financiële landschap zal de komende jaren ingrijpend veranderen als gevolg van consolidatie. De kaarten worden opnieuw geschud. Maar consolidatie is slechts een deel van het verhaal. Ik verwacht dat ook de dienstverlening verandert. Banken, ook de grotere, zullen zich meer gaan specialiseren. Zo kunnen zij meer diepte aan hun dienstverlening geven. Banken die dat nalaten missen uiteindelijk de expertise die nodig is voor goed inzicht in de wensen en behoeften van klanten en dreigen daardoor het contact met hun klanten te verliezen.
2. De meeste aandacht zal uitgaan naar het opnieuw definiëren van de relatie met de klant. Als gevolg van de crisis op de financiële markten en van fusies en overnames waren veel banken het afgelopen jaar sterk intern gericht. Nu de financiële crisis achter ons ligt en reorganisaties grotendeels hun beslag hebben gekregen, keert langzaam het besef terug dat banken er primair zijn om hun klanten te bedienen. Iedereen roept wel dat de klant centraal staat, maar dat kun je alleen waarmaken als de structuur van de organisatie daarop is afgestemd. Zolang dat niet het geval is, blijft het een loze kreet.
3. Relatiemanagers zijn het gezicht van de bank en als eerste aangewezen om de relatie met klanten te verstevigen. Pas als zij een centrale rol in de organisatie hebben, kunnen klanten echt centraal staan. Relatiemanagers moeten daarom dicht bij het vuur zitten en weten wat er speelt bij hun bank. Kennis van de strategie en positionering is essentieel. Bij Insinger de Beaufort brengen we dat met onze klantgerichte teams in de praktijk.
4. Innovatie spitst zich ook komend jaar toe op manieren om klanten van dienst te zijn zonder hun mobiliteit te beperken.
5. Wijsheid, consistent beleid, geduld, rust en gezondheid.