

## Geldzaken 'Banken verdienen geld met onbegrijpelijke producten' Renske wil haar eigen bank

---

Door: Mathijs Rotteveel

Gepubliceerd: vandaag 00:47

Update: vandaag 09:33

### **Bij de bestaande banken stuitte ze op gesloten deuren. Nu wil Renske Brands zelf een bank beginnen die wél goed luistert naar zijn klanten.**

Is dit de vrouw die haar eigen bank uit de grond wil stampen? Renske Brands hangt in het verder lege lunchcafé bij metrostation Bijlmer in Amsterdam-Zuidoost boven een kop koffie. Ze is net bij ING begonnen aan een freelance-klus en het is te zien dat die energie vreet. Maar als ze gaat praten over de bank die ze wil oprichten, is direct duidelijk dat deze dame het de grootbanken weleens heel lastig kan maken. 'Het zijn vastgeroeste instituten die geld verdienen met onbegrijpelijke producten', begint ze. 'Klanten komen altijd op de tweede plaats. Dat moet anders.'

Begin vorig jaar werkte Brands nog gewoon bij ABN Amro aan een 'innovatief internetproject'. Vanwege de geplande overname door het consortium werd haar klus plotseling stopgezet. Brands had geen zin meer om weer voor haar project te vechten en nam ontslag.

Ze maakte een rondje langs de Nederlandse concurrenten van ABN Amro om haar plannen voor een flexibele, simpele, klantgerichte en goedkope internetbank te slijten. Overal werd ze met open armen ontvangen, maar nergens kreeg ze de ruimte om ook echt aan de slag te gaan. Van de raad van bestuur van de ene grootbank kreeg Brands te horen dat die niet met een slimme internetbank zichzelf wilde beconcurreren. Bij de ander paste haar plan precies in de strategie, maar zou ze een jaar of drie à vier moeten wachten. Bij weer een ander ging alle energie op dat moment naar een integratieproject, waarbij voor een extra internetbank geen plaats was.

'Banken willen graag slimme internet- en sms-diensten invoeren, maar het lukt ze gewoonweg niet, omdat ze te groot en te log zijn om te veranderen', zegt ze. 'Ze slepen een hele erfenis van IT-systemen met zich mee, die niet zo gemakkelijk is aan te passen. Voor een flexibele internetbank die tegemoet komt aan de wensen van de moderne klant, moet je een nieuw flexibel IT-systeem hebben. En dat is duur. Daarom kunnen banken niet écht doen wat de klant wil.'

**Geen nieuwe schoenen**

Toch blijft Brands ervan overtuigd dat Nederland op haar 'klantgerichte internetbank' zit te wachten. 'Het is toch fantastisch als je een sms'je krijgt als je weer op het punt staat dure schoenen te kopen: 'Beste Renske, realiseer je je wel dat je door het kopen van deze schoenen je kledingbudget met 100 euro overschrijdt? Dit betekent dat je je vakantie met één dag moet inkorten.' Het moet niet belerend zijn, maar veel mensen hebben moeite met budgetteren. Dan is zo'n berichtje erg handig.'

Volgens Brands weten de bestaande banken best dat ze hun dienstverlening voor internet en mobiele telefoons sterk moeten verbeteren. 'Maar het ontwikkelen van sms-diensten en budgetteringsprogramma's staat niet als doel omschreven in de bonusregelingen van de managers. Ze kunnen er niet financieel op scoren, daarom komen vernieuwende projecten niet van de grond.'

Na een serie uitzichtloze gesprekken met conservatieve bankiers, bleef er voor Brands maar één alternatief over: zelf een bank beginnen. 'Ik ben gaan praten met een compliance officer, iemand die precies weet aan welke regels banken moeten voldoen. Hij vertelde me dat een nieuwe bank beginnen helemaal niet moeilijk is. Het is vergelijkbaar met het openen van een winkel. Je hebt een goeie locatie nodig, klanten, de juiste vergunningen en een duidelijke strategie. En geld. Maar dan een paar nullen meer dan bij een gewone winkel.'

### **Grijze krijstrepen**

Om startkapitaal voor haar bank op te halen, ging Brands op reis door Europa. Ze liep de congressen af waar de beslissers van het Europese bankwezen elkaar treffen. Tijdens borrels en diners zorgde ze dat ze de bestuursleden van de grootste Europese financiële instellingen te spreken kreeg. 'Als jonge vrouw viel ik direct op tussen de talloze grijze mannen in krijstreep. Ik kreeg vragen als: 'Wat doe jij hier, je bent nog zo jong?''

Het lukte haar enkele buitenlandse banken over te halen. Met haar hulp zouden ze de Nederlandse markt gaan bestormen. Totdat de kredietcrisis losbarstte. 'Van de ene op andere dag kreeg ik te horen dat het bestuur had besloten geen nieuwe markten te betreden. Dat ze het risico niet konden nemen. Bovendien maakte het Icesave-debacle duidelijk dat het openen van een internetbank meer risico oplevert dan vooraf gedacht. En, je zou het misschien niet zeggen, maar bij banken draait het veel meer om risicomanagement dan om de klant. Ze draaiden collectief de geldkraan dicht.'

Nu de banken hun wonden likken, hebben Brands en haar zakelijke partner Michiel Nelissen maar weer wat freelance-klussen aangenomen. Brands wil zich 'een half jaar opladen' en dan zien of de bankenmarkt klaar is voor haar plan. Ondanks de

financiële crisis heeft ze het idee van een eigen bank nog niet uit haar hoofd gezet. 'Wij willen een bank die klanten helpt in het dagelijks leven, voor zo'n tien euro per jaar. Ik weet zeker dat dat kan.'