



Knab: “Klanten hebben behoefte aan financieel totaaloverzicht”

Knab is een nieuwe online bank in Nederland. Knab presenteert alle financiën van een klant in één helder financieel dashboard. Vanuit dit totaaloverzicht kunnen klanten zelf, online en heel eenvoudig hun eigen financieel plan maken. Zo hebben ze inzicht in hun huidige financiële situatie en in hun financiële toekomst. De informatie wordt zowel via een mobiele app als via de website aangeboden. Knab maakt hiervoor gebruik van alle standaard mogelijkheden van het Figlo Platform, van het online kasboek tot aan uitvoerige financiële planning.

Écht opereren vanuit het belang van de klant

De initiatiefnemers René Frijters, Marcel Kalse en Rachelle van der Linden wilden een nieuwe wind in bankenland laten waaien, met als doel echt vanuit het belang van de klant te opereren. Zij hadden de wens om alles online te kunnen doen. Als enige bank in Nederland heeft Knab daarom geen fysieke kantoren. “Onze klanten vinden het geweldig alles online te kunnen doen. Natuurlijk heb je mensen die heel graag een kantoor bezoeken, maar die komen niet naar ons toe. Voor mensen die graag face-to-face contact willen, hebben we een digitale spreekkamer ingericht”, aldus Oskar Barendse, Manager Financiële Planning bij Knab.

Tijd en documentatie

Oskar Barendse: “Om een klantgerichte bank neer te zetten, hadden we de juiste tools nodig. Zo zijn wij bij Figlo terechtgekomen. De grootste uitdaging is niet zozeer aan de kant van Figlo geweest. Tijd, dat was dé uitdaging van het project. De bank bouwen, dat hebben we uiteindelijk in twee jaar gedaan. Dat is echt heel bijzonder; een volledige online bank bouwen met daarbij nog aanvullende diensten zoals het financieel plan.”

Figlo heeft specialistische software. In eerste instantie was Figlo’s documentatie niet goed op orde. Daar is samen hard aan gewerkt. Uiteindelijk heeft Figlo de zaken erg goed beschreven. Oskar Barendse: “Omdat wij veel uitbesteden is goede documentatie een voorwaarde. Een andere uitdaging is dat Figlo vanwege doorontwikkeling van het platform wijzigingen doorvoerde, waardoor wij diverse aanpassingen moesten doen. Het was een uitdaging om die wijzigingen allemaal snel door te voeren”.

Partners van Knab

Bij het bouwen van Knab is nauw samengewerkt met een aantal gespecialiseerde partners uit de financiële, ICT- en online marketing sector, die ieder hun eigen expertise inbrachten. Betrokken partners waren: [Sitecore](#), [Five Degrees](#), [Sopra Banking Software](#), [Cegeka](#), [Virtual Affairs](#) en Figlo.





Oskar Barendse: “Als je de integratie wilt zoals wij dat willen, dan is Figlo de enige in Nederland die dat kan bieden.”

Online totaaloverzicht belangrijk voordeel

Figlo heeft bij Knab de software geleverd voor het Digitaal Kasboek, het Financieel Dashboard en het Financieel Plan. De klant krijgt bij Knab al zijn financiën in één helder overzicht, ook als die zijn ondergebracht bij een andere bank dan Knab. Voor het eerst kunnen klanten vanuit dit totaaloverzicht zelf online en heel eenvoudig hun eigen financieel plan maken. Zo heeft de klant niet alleen inzicht in zijn huidige financiële situatie, maar ook in zijn financiële toekomst. Service is belangrijk in het totaalconcept. Knab werkt samen met een zorgvuldig geselecteerde groep van onafhankelijk financieel adviseurs. Wanneer een klant diepgaander advies wenst, dan kan hij een adviseur inschakelen. Het gaat erom het beste advies voor de klant te leveren, onafhankelijk van Knab.

Waarom Figlo?

Oskar Barendse: “Als je de integratie wilt zoals wij dat willen, dan is Figlo de enige in Nederland die dat kan bieden.” Andere factoren die meespeelden in de keuze van Figlo:

- De flexibiliteit van de web services, waarop de partijen waar Knab mee samenwerkt kunnen aansluiten. Dat maakt de implementatie van Figlo's software zeer eenvoudig.
- Figlo als organisatie. Het is klein en daardoor flexibel. Dat kan je beperken in je mogelijkheden, maar Figlo is altijd flexibel om mee te denken en te kijken hoe je zaken tot een goed einde brengt.
- Persoonlijke klik met de mensen van Figlo. “Figlo heeft de software, maar uiteindelijk gaat het ook om de mensen die erachter zitten,” aldus Barendse.

Over Knab

Knab is een nieuwe bank voor mensen die slim met hun geld willen omgaan. Gebouwd met klanten vanuit de overtuiging dat bankieren persoonlijker en slimmer kan. Knab staat voor bank, maar dan omgekeerd en met de ‘K’ van klant voorop. Knab is volledig transparant, ook qua kosten. De bank maakt bankzaken gemakkelijker en persoonlijker en biedt klanten overzicht en inzicht in hun financiële situatie.

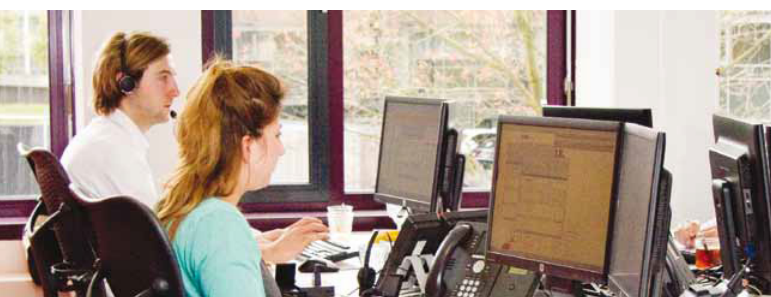
Klanten zijn steeds meer bereid zaken zelf te doen

Oskar Barendse: “Het inzicht en overzicht dat we mede dankzij Figlo's oplossingen aan onze klanten kunnen geven, is uniek. Eigenlijk heb je een drieluik; de dagelijkse bankzaken, daar bovenop het Financieel Dashboard en daar bovenop de doorvertaling van hoe de financiële toekomst van de klant eruit ziet. Die combinatie waarderen klanten enorm. Klanten hebben ook echt behoefte aan dat totaaloverzicht”.

Klanten van Knab vinden het Financieel Plan een mooi product, maar Knab wil de user interface nog verder verbeteren. Oskar Barendse: “Mensen willen nog beter begrijpen wat er gebeurt. De mate van gedetailleerdheid die men wil invoeren is bijna op het financieel expert niveau af. Ik zie daar een uitdaging voor het verdienmodel van de adviseur. Klanten zijn steeds meer bereid zaken zelf te doen, en willen de adviseur geen 150 euro per uur meer betalen voor zaken die zij ook zelf kunnen doen”. “Onze doelstelling is om in 5 jaar tijd naar 100.000 klanten te groeien. Dat kan alleen maar door kwaliteit te blijven leveren op service en het Financieel Plan en door onderscheidend te blijven. Het zal niet vanzelf gaan, maar ik denk dat Knab een hele goede plek in de markt kan behalen. We willen heel graag dat onze klanten onze ambassadeurs worden. Dat kan maar op één manier en dat is door ze super tevreden te houden.”

Resultaat

Oskar Barendse: “De klanten van Knab ervaren als grootste voordeel dat ze zelf financieel inzicht krijgen, zonder dat ze daar een adviseur voor hoeven te betalen. Knab is nu de eerste bank die het op deze manier aanbiedt, maar ik verwacht dat er heel snel andere banken zullen volgen”.



Branche:	Retail Banking
Land:	Nederland
Oplossing:	Figlo Platform
Technologie:	Microsoft .NET, Microsoft SQL Server
Voordelen:	Flexibiliteit van de webservices en de organisatie, alle financiën in één helder overzicht.