

# Zelfredzaamheid na bijna 200 jaar nog steeds centraal bij SNS Bank

*Traditionele bankkantoren maken plaats voor SNS Winkels*

In 1817 opende in Haarlem de eerste van vele Nutsspaarbanken haar deuren. Doel van deze spaarbanken was het bevorderen van de spaarzin en zelfredzaamheid van mensen. SNS Bank is uit deze spaarbanken voortgekomen. Anno 2011 regelen de meeste mensen hun bankzaken voornamelijk via het internet. Het traditionele bankkantoor heeft bij SNS Bank plaatsgemaakt voor moderne winkels. In deze winkels en op de website van SNS Bank staat het stimuleren van de zelfstandigheid van de klant - bijna 200 jaar na de oprichting van de eerste Nutsspaarbank - nog altijd centraal.

Jarenlang was een bankkantoor een statig pand met balies en grote glazen puien waar mensen geld opnamen en stortten, terechtkonden voor een adviesgesprek en waar zij administratieve zaken zoals een adreswijziging doorgaven. De opkomst van internet heeft ervoor gezorgd dat mensen steeds meer bankzaken heel eenvoudig met de computer vanuit huis of zelfs met hun mobiele telefoon met internettoegang regelen. Niet tijdens de reguliere openingstijden van een bankkantoor, maar 24 uur per dag, 7 dagen in de week. Ook kunnen mensen dankzij internet producten en aanbieders veel beter en sneller met elkaar vergelijken en is de keuzevrijheid voor de consument enorm toegenomen. De grote en dure bankkantoren werden door de opkomst van internet steeds minder bezocht. Deze ontwikkelingen noopten SNS Bank in 2007 tot een herijking van haar strategie en dienstverlening.

Na enig onderzoek introduceerde SNS Bank medio 2008 een nieuw, baanbrekend en veel goedkoper distributieconcept in bankenland. SNS Bank is voortaan vooral een internetbank, ondersteund door SNS Winkels, een call-center en een hoogwaardige adviesorganisatie. Uitgangspunt is dat de klant zijn bankzaken zoveel mogelijk zelf regelt via internet. Net als in 1817 bij de oprichting van de eerste Nutsspaarbank stimuleert SNS Bank hiermee de zelfredzaamheid van haar klanten. Komt de klant er toch niet uit



Het interieur van een SNS Winkel anno 2010. Foto: SNS Bank

op de website, dan kan hij voor ondersteuning altijd terecht bij de meer dan honderd SNS Winkels verspreid over heel Nederland, of bellen naar het callcenter.

De meeste mensen zoeken tegenwoordig online naar de spaarrekening met de hoogste rente of de voordeligste reisverzekering. Via een paar stappen is zo'n product op internet af te sluiten. Als het gaat om een ingewikkeld product zoals een hypotheek, levensverzekering of pensioen dan oriënteren de meeste mensen zich weliswaar eerst op internet, maar vertrouwen uiteindelijk op de deskundigheid van een financieel adviseur. Klanten van SNS Bank hoeven voor een adviesgesprek niet meer naar kantoor, maar kunnen - uiteraard via internet - of telefonisch een afspraak maken met een financieel adviseur op een plek die de voorkeur heeft van de klant. Dit kan zijn bij de klant thuis, op het werk of toch op de bank, in de spreekruimte achterin elke SNS Winkel. Als onderdeel van het nieuwe distributieconcept biedt SNS Bank naast eigen producten ook producten van andere financiële dienstverleners aan. Hiermee heeft de klant keuze uit een veel ruimer assortiment.

De website [snsbank.nl](http://snsbank.nl) is dus voor de klant het centrum. Hier kunnen klanten elk moment van de dag terecht om hun bankzaken te regelen, of eenvoud



Het interieur van de Nutsspaarbank Kampen, jaren dertig. Tegenwoordig is hier het SNS Historisch Archief / Frans Walkate Archief gevestigd. Foto: collectie Frans Walkate Archief

dige producten af te sluiten. De klant kan via de site ook allerlei serviceprocessen afhandelen. Vroeger moest de klant voor een adreswijziging naar kantoor, nu kan dat eenvoudig via de site. Klanten die nog geen gebruik (kunnen) maken van de website, kunnen terecht bij de SNS Winkel.

Deze SNS Winkels zijn relatief klein, liggen in de aanloop naar stads- en winkelcentra en zijn eenvoudig en modern van inrichting. De balies en kluisloketten van weleer hebben plaatsgemaakt voor touchscreens, desks en wanden vol met productkaarten. De openingstijden van de winkels zijn sterk verruimd ten opzichte van de traditionele bankkantoren. Avond- en zaterdagopeningstijden zijn normaal. In een SNS Winkel werken niet meer dan twee verkoopadviseurs tegelijkertijd. De verkoopadviseur helpt de klant bij het regelen van de dagelijkse bankzaken. Klanten hoeven niet bang te zijn dat de adviseur hen niet kan helpen omdat de adviseur telefonisch in gesprek is: binnenkomende telefoongesprekken staan doorgeschakeld naar het callcenter. De verkoopadviseur ondersteunt klanten ook bij het gebrui-

ken van de alternatieven voor het niet aanwezig zijn van contant geld. Omdat het overgrote deel van de klanten niet meer voor geldopnames naar de bank komt, is er geen contant geld in de winkels. Ook kluisloketten ontbreken. Dit vergroot de veiligheid voor medewerkers en klanten. De mogelijkheden om geld op te nemen of te storten bij SNS Bank zijn, vergeleken met het recente verleden, vergroot. Geld opnemen is nu mogelijk bij 550 SNS Geldautomaten, dat waren er 300. Klanten van SNS Bank kunnen uiteraard ook terecht bij geldautomaten van andere banken in binnen- en buitenland.

Als de klant een grote aankoop wil pinnen of contant betalen, kan hij tijdelijk de betaal- en opnamelimiet van zijn pas via de site [snsbank.nl](http://snsbank.nl) verhogen. Voor ouderen en mensen met een beperking die geld willen opnemen, is er (tegen een kleine vergoeding) de SNS Bezorgservice. Geld storten kan via TNT (particuliere klanten) of Brinks (ondernemers). Het aantal punten waar klanten geld kunnen inleveren is sinds de invoering van het nieuwe distributieconcept gestegen van 150 naar ruim 500.

Hoewel internet sterk in opkomst is, heeft SNS Bank er bewust voor gekozen in het straatbeeld aanwezig te blijven en niet een 100 procent internetbank te worden. SNS Bank blijft, ondanks de nadruk op het online bankieren, met haar winkels een bank die je aan kunt raken. Dat zorgt voor een betrouwbare uitstraling, wat sinds de kredietcrisis erg belangrijk is voor financiële instellingen. Ook geven de vele winkels het gevoel dat SNS Bank in de samenleving staat. Tot slot staat in de winkels het stimuleren van de zelfstandigheid van de klant centraal, waar het in 1817 allemaal mee begon.