

Waarom ING REF blijft innoveren en simplificeren

28-02-2022 04:00



Met Hein Wegdam, Head of Real Estate Finance ING Business Banking NL en Job den Hamer, CEO of Coorpid, spreekt Vastgoedjournaal over het belang van innovatie binnen ING REF. Wegdam: “Het hoofddoel van de tools die ING REF ontwikkelt, is het leven van de klant zo eenvoudig mogelijk maken. Bijvoorbeeld door een slim proces te ontwikkelen voor het efficiënt en veilig delen van documentatie. Deze digitale kluis heet bij ons Coorpid.”

Hein Wegdam is sinds september eindverantwoordelijk voor de commerciële vastgoedfinancieringen van midcorporates. In cijfers komt dit neer op financieringen vanaf circa €1 miljoen tot ver daarboven. Wegdam: “Sinds 2015 zijn wij proactief met het ontwikkelen en aanbieden van digitale oplossingen aan onze klanten. Op het gebied van wet- en regelgeving wordt er vanuit de overheid steeds meer van onze klanten gevraagd. Als onderdeel van ING hebben wij ook de functie van poortwachter voor het financiële systeem. We willen deze belangrijke maatschappelijke rol vervullen en daarbij onze klanten een gedegen en gebruiksvriendelijk proces aanbieden waarmee ze handelingen en tijd besparen. Die tijd kunnen zij besteden aan hun corebusiness zoals het beleggen, exploiteren en verhuren van hun vastgoed.”

Een digitale kluis voor ‘Know Your Customer’ data

Eén van de meest tijdrovende bezigheden bij het aanvragen van een financiering is het Know Your Customer (KYC) proces. De professionele vastgoedklant heeft vaak meerdere financieringen bij meerdere banken lopen. En keer op keer moeten dezelfde gegevens door de klant worden aangeleverd bij verschillende financiers.

Hiervoor heeft ING REF nu een oplossing: CoorpID. Een digitale kluis voor de KYC-documenten, die de klant maar één keer hoeft (in) te vullen en vervolgens, naar eigen keuze, kan delen met andere organisaties.

CoorpID is eigendom van ING Bank N.V, maar de klant kan de informatie die op het platform wordt opgeslagen ook delen met andere partijen.

CoorpID: efficiënt, sneller en veiliger

Wegdam: "CoorpID is een bank onafhankelijk KYC-platform waarmee bedrijven KYC gerelateerde informatie kunnen verzamelen, structureren en delen met externe partijen. Door het gebruik van CoorpID besparen bedrijven tijd en dus kosten. Omdat zij vanuit één veilige en centrale omgeving, informatie kunnen delen met meerdere partners zoals banken, accountants, notarissen, makelaars of verzekeraars. Op die manier wordt voorkomen dat de klant keer op keer dezelfde documenten via e-mail moeten versturen en hebben zij zelf de volledige regie over welke informatie uit de digitale kluis ze willen delen en met wie."

CoorpID is eigendom van ING Bank N.V, maar de klant kan de informatie die op het platform wordt opgeslagen ook delen met andere partijen.

We hanteren in dit klantproces uiteraard dezelfde strenge veiligheidseisen die voor heel ING als bank van toepassing zijn.

Job den Hamer: "Het platform is tot stand gekomen nadat wij marktonderzoek hebben gedaan en de oplossing zijn gaan ontwikkelen samen met ING klanten. Uit dat onderzoek kwamen drie punten naar voren waar men het meest tegenaan liep bij het aanvragen van een financiering. De eerste twee waren snelheid en veiligheid. Het derde punt was frustratie. Klanten merkten op dat er over het algemeen heel veel vragen werden gesteld bij het aanvragen van een financiering, maar er zelden tot nooit werd uitgelegd waarom die vragen beantwoord moeten worden." Wegdam voegt hieraan toe: "Banken hebben een poortwachtersfunctie. Voordat een financiering kan worden goedgekeurd, zijn we verplicht om verschillende analyses los te laten op onder andere de geldstromen van de aanvrager. Wij zijn continue bezig om dit proces zo eenvoudig mogelijk te houden, terwijl we onze poortwachtersrol nauwgezet vervullen."

Tijdbesparing

CoorpID kent ook andere voordelen. "Wanneer klanten gebruikmaken van CoorpID kan dat tussen de 15% tot 25% van hun tijd besparen", aldus Den Hamer. En ook in deze branche is de term 'tijd is geld' van toepassing. En hoe zit het met de veiligheid? Want klanten dienen behoorlijk wat bedrijfsgevoelige informatie te overleggen voor het KYC-proces. Den Hamer: "We hanteren in dit klantproces uiteraard dezelfde strenge veiligheidseisen die voor heel ING als bank van toepassing zijn."

Reacties van de gebruikers zijn positief

Sinds de lancering van CoorpID maakt al zo'n 60% van de midcorporate klanten die we het aanbieden gebruik van deze tool. Wegdam: "De reacties en de feedback van deze groep is erg positief. Zij ervaren echt de efficiëntieslag die wij hiermee wilden bereiken."

ING REF wil nu ook de overige klanten enthousiasmeren om gebruik te gaan maken van CoorpID. Gemiddeld eens per drie jaar krijgen alle klanten van ING REF een KYC-review. "Wij gaan vanaf nu tijdens deze reviews onze klanten informeren over het bestaan en het gebruik van CoorpID," aldus Wegdam.

Klantinformatie blijven hergebruiken

Wegdam vindt het goed om te zien dat er steeds meer initiatieven ontstaan tussen de grootbanken om standaard informatie te structureren en onderling te delen. Hier werd met de Standard Business Reporting

voor taxatierapporten al mee begonnen. Banken gebruiken hiervoor dezelfde taxonomie. Hierdoor kan dit, zonder tussenkomst van menselijk handelen, in één keer correct in het systeem worden gezet. Uiteraard zijn er wel de nodige datachecks ingebouwd. Momenteel zijn de grootbanken begonnen om dit ook te bewerkstelligen voor de huurinformatie van de klant en is KYC-informatie de volgende stap.

Wegdam wil samen met collega-banken de markt blijven aanmoedigen om klant- of vastgoedinformatie waar mogelijk te blijven hergebruiken. De klanten wil hij overigens niet verplichten om gebruik te moeten maken van CoorpID. “Je moet niks, maar het is wel heel handig”, aldus Wegdam tot slot.

Blockchain

Rest nog een laatste vraag aan Den Hamer: kan CoorpID in de toekomst deel gaan uitmaken van de blockchain? “Ja, de data zou in de toekomst wel kunnen passen in de blockchain. Maar voor dit moment hebben we CoorpID nog centraal en in de cloud geregeld. Wij weten dat klanten over het algemeen wel geïnteresseerd zijn in blockchain, maar de meesten vinden het nu nog net iets te vroeg om er actief mee aan de slag te gaan.” Met CoorpID kunnen ze in ieder geval nu al een mooie eerste stap zetten richting simplificatie.

Wie als zakelijke klant kennis wil maken met CoorpID kan terecht op de [website van ING Real Estate Finance](#).

Sandra Lissenberg