

# PRIVATE BANKS

## PRIVATE BANK VAN HET JAAR INSINGERGILISSEN



Nederland heeft uitstekende private banks, mogen we wel stellen na een rondgang door deze sector. Alle Beste Keuzes leveren prima prestaties voor hun *upmarket* clientèle en de meesten van hen presteren het bovendien om in deze wereld van persoonlijke dienstverlening ook nog eens goed te scoren op het gebied van 'onpersoonlijke' digitale ervaring.

InsingerGilissen levert de niet geringe prestatie om in deze 'poule des doods' de titel van private bank van het jaar te prolongeren. In ons onderzoek naar digitale klantbeleving behoort het tot de besten. In de overall beoordeling die ten grondslag ligt aan de Beste Keuze-verkiezing viel InsingerGilissen vooral op door zich schijnbaar moeiteloos te handhaven aan kop van het kleine peloton, met topscores op het gebied van organisatie, beleggingsbeleid en risicobeleid. Uiteindelijk kijken we voor toekenning van deze titel ook naar beleggingsprestaties – dat blijft ook bij private banks de kern van de dienstverlening. Direct in het oog springt daarbij de knappe prestatie in het stormachtige vierde kwartaal van 2018, waarin de beleggers van InsingerGilissen de minste schade opliepen van alle vijf beste Keuzes. In 2019 profiteerden klanten wel weer gewoon mee van het betere sentiment (we vergeleken de resultaten in een neutraal profiel). Knap beleggingswerk.

### BEOORDELING DIGITALE KLANTBELEVING

*We are you* heeft de digitale klantbeleving beoordeeld aan de hand van vaste 'jobs to be done' voor de categorie Private Bank. 'Jobs to be done' voor de categorie Private Bank zijn bijvoorbeeld: 'Inzage krijgen in saldo, rendement en wealth-planning' en 'Zijn jullie goed bezig voor mij?'.

### DE BESTE KEUZES 2019

- ABN Amro Meespierson
- ING Private Banking
- InsingerGilissen
- Oyens & Van Eeghen
- Van Lanschot Bankiers

### CRITERIA

**Gebruiksvriendelijkheid:** het gemak om bekend te raken met de omgeving, de effectiviteit en efficiëntie bij wat de klant wil bereiken, hoe tolerant de omgeving is voor fouten en hoe geschikt de omgeving is voor mensen met een beperking

**Engagement:** de merkbeleving, de mate waarin de omgeving inspeelt op de context van de individuele klant en de mate van transparantie van de omgeving

**Controle:** de mate van controle over beleggingen en transacties, het naar eigen hand zetten van de omgeving en de controle over persoonlijke gegevens

### SCORE PRIVATE BANKS



Dit maakt de overall score 4.0 sterren (van de 5). *We are you* heeft deze beoordeling verstrekt aan IEX. IEX heeft dit, samen met andere beoordelingscriteria, meegenomen en besloten dat InsingerGilissen de Private Bank van het jaar is.