

E-business in de financiële wereld

Koen De Vilder

Internet web writer

KBC Bank & Verzekering

Heel wat banken en verzekeraars maken van het uitbouwen van e-banking en e-insurance een duidelijke prioriteit. Met forse investeringen hopen zij belangrijke e-businesspartners te worden op lange termijn.

Inleiding

Heel wat banken en verzekeraars willen in de komende jaren een duidelijke prioriteit maken van het uitbouwen van e-banking en e-insurance. Met de forse investeringen die zij momenteel doen hopen zij belangrijke e-businesspartners te worden op lange termijn. In zekere zin een logische evolutie, want financiële instellingen zijn al sinds de jaren zeventig bezig met e-commerce in ruime zin: het doorsturen van transacties en gegevens via elektronische weg. Ook in de toekomst willen zij pioniers blijven op het gebied van internet en e-commerce.

Met de snelle groei van het internet openen zich heel wat opportuniteiten voor financiële instellingen. Het internet kan leiden tot meer efficiëntie, een daling van de kosten en een verhoging van de service. Een internettransactie kost gemiddeld 100 keer minder dan dezelfde transactie aan het loket. Het wegvallen van geografische barrières zorgt niet alleen voor meer concurrentie, maar ook voor uitbreidingsmogelijkheden op verschillende vlakken.

Sneller, beter, goedkoper

Ook voor bedrijven en particuliere cliënten biedt het internet een aantal duidelijke voordelen. De cliënt krijgt snel toegang tot de juiste informatie, en is niet meer afhankelijk van de subjectiviteit van één tussenpersoon. Hij kan on line

vergelijken, en vindt met enkele muisklikken de goedkoopste leverancier. Bovendien wordt de bereikbaarheid van zijn financiële instelling drastisch verhoogd. Bankieren en verzekeren via het internet kan 24 uur op 24 uur. Als cliënt krijgt u daardoor meer controle over uw transacties, en geniet u lagere tarieven. Eventuele klachten worden gecentraliseerd in callcenters waar zij sneller kunnen worden aangepakt. En wanneer u dan toch naar het kantoor of agentschap moet voor professioneel advies hoeft u niet meer af te rekenen met lange wachttijden aan de loketten.

Internetbankieren

In februari 1997 was KBC de eerste Belgische financiële instelling die internetbankieren aanbood. Ondertussen bieden bijna alle grootbanken hun cliënten één of andere formule van internetbankieren of pc-bankieren aan. In de toekomst zullen cliënten nog beter, eenvoudiger en

gebruiksvriendelijker kunnen internetbankieren. Ook de functionaliteiten zullen ruimer worden. Op middellange termijn voorzien de grote spelers onder meer de volgende mogelijkheden: rechtstreeks e-mailen met persoonlijke adviseurs, beheren van aandelen, beleggingsfondsen, kredieten en verzekeringen, buitenlandse betalingen, betalingen met Proton via een CZAM-PC-lezer, raadplegen van de uitgavenstaat van kredietkaarten, het afdrukken van officiële rekeninguittreksels, enzovoort.

Gsm-bankieren

In België maken ongeveer anderhalf miljoen mensen gebruik van het internet, maar bijna drie miljoen mensen beschikt over een gsm. Voor financiële instellingen is bankieren via gsm dan ook een denkpiste die men niet over het hoofd mag zien. In december 1999 kondigde KBC als eerste Belgische financiële instelling de lancering van



Jean Godecharle, Brugge

on-linediensten via gsm aan, waarbij men gebruik maakt van de WAP-technologie (Wireless Application Protocol).

Gebruikers kunnen financiële informatie als aandelenkoersen, rentetarieven, inventariswaarden van beleggingsfondsen en dergelijke opvragen via e-mail, SMS (Short Message Service) of WAP.

Ondertussen lanceerde ook Dexia diensten waarbij gebruik wordt gemaakt van de WAP-technologie. Analisten verwachten dat WAP de volgende jaren een vaste plaats verworft in het elektronisch bankieren. Zij vergelijken de komst van gsm's met de revolutie die midden jaren tachtig volgde op de doorbraak van de pc.

En de veiligheid?

Hoe euforisch sommigen ook mogen wezen over het internet, toch blijven er een aantal struikelblokken. Zo is één van de belangrijkste uitdagingen van het internet het waarborgen van een sluitende beveiliging bij transacties. Het internet werd niet ontworpen met veiligheid in het achterhoofd, en daarvan ondervonden sommige bedrijven al de gevolgen. De vroegere Generale Bank bijvoorbeeld kreeg in augustus 1999 af te rekenen met de hacker Redattack. Van de veiligheidsproblematiek wordt momenteel evenwel grondig werk gemaakt, mede door het gebruik van encryptiesystemen met publieke en private sleutels, SSL (Secured Socker Layer)-technologie en SET (Secure Electronic Transactions). Ook van de zogenaamde smartcards wordt veel verwacht. Bij die smartcards wordt de geheime sleutel van de gebruiker niet meer op de pc zelf bewaard, maar op een externe kaart waar niemand bij kan.

Nieuwe spelers...

Traditionele banken zullen allicht een groot deel van het internetlaken naar zich toetrekken, maar ook nieuwe spelers schieten als paddestoelen uit de grond. Zij kunnen immers voor relatief weinig geld een plaats op de markt veroveren. In 1994 al verklaarde Microsoft-topman Bill Gates niet bevreesd te zijn van traditionele banken, die hij 'dinosaurussen' noemde. Een voorbeeld van zo'n nieuwe speler vinden we in Europeloan.com, de eerste pan-europese aanbieder van hypo-

theekleningen via internet, die deels wordt gefinancierd door de Gimv. Op beleggingsgebied is VMS-keytrade één van de geduchte nieuwkomers, en voor het online vergelijken van het aanbod van verschillende verzekeraars kan de Belgische consument sinds kort terecht bij gespecialiseerde sites als Assurweb, Eccent of Inecas.

... En nieuwe allianties

De bestaande financiële instellingen blijven in dit snel evoluerende landschap niet bij de pakken zitten. Verschillende banken, waaronder KBC en Dexia, bieden al geruime tijd gratis internet aan. Daarnaast is er ook een duidelijke trend waarbij banken of verzekeraars op een creatieve wijze allianties aangaan met niet-financiële partijen, zoals internet service providers, inhoudsleveranciers, softwareontwikkelaars enzo voort. Zo ontwikkelde Fortis Bank samen met Planet Internet de jongerensite Mine.be. BBL ging met British Telecom in zee voor de ontwikkeling van de portaalsite Yucom.be. KBC werkt al een tijd samen met Belcast, en kondigde eind juni een principiële overeenkomst aan met het spraaktechnologiebedrijf Lernout & Hauspie Speech products. Via een joint-venture willen beide partners drie miljoen Belgische gezinnen via spraaktechnologie draagbare internettoegang bieden (zie kader).

E-commerce voor bedrijven

Voor lokale ondernemingen en bedrijven ontwikkelen financiële instellingen vaak specifieke functionaliteiten. Zo bieden zij handelaars de mogelijkheid om hun diensten en producten tegen betaling aan te bieden via het internet, en helpen ze hen bij het opzetten van een on-linewinkel. Onder meer KBC en BBL hebben al een betaalknop die handelaars kunnen installeren op hun site. Banksys is volop bezig met de ontwikkeling van een zogenaamde 'e-wallet'. KBC onderhandelt verder met Unizo en Expine.com, dochter van het mediabedrijf Headtrick, over het aanbieden van een kant-en-klare on-linewinkel aan handelaars.

Financiële instellingen ontwikkelen ook nieuwe internetproducten of -diensten speciaal voor het business-to-business-segment. Fortis Bank bijvoorbeeld biedt bedrijven pen-

L&H en KBC in groots spraaktechnologieproject

Lernout & Hauspie Speech Products en KBC Bank & Verzekering richten een joint venture op waarmee zij drie miljoen Belgische gezinnen willen voorzien van draagbare, spraakgestuurde toestelletjes voor internet, e-commerce, home-banking en e-mail. De toestelletjes beschikken over een touchscreen, zodat de gebruiker het apparaat enkel hoeft te bekijken, aan te raken en te spreken om toegang te krijgen tot e-mail, internationale e-commerce, home banking, informatie over het weer thuis en op het vakantieadres, nieuws, telefoongids, verkeersinfo, vrijetijdsinformatie en dergelijke. De ontwikkeling van het project zal gebeuren in samenwerking met een aantal strategische partners en andere investeerders.

sioenplannen waarbij werknemers zelf dagelijks hun portefeuille kunnen volgen via internet. KBC zoekt het in een andere richting, en wil elektronische handel dan weer stimuleren door het ontwikkelen van elektronische garanties, confirmaties en certificaten. Kortom, een hele waaier van initiatieven waardoor e-commerce op korte termijn realiteit kan worden voor heel wat KMO's en bedrijven.

Besluit

Bijna alle grootbanken bieden hun cliënten één of andere formule van internetbankieren of pc-bankieren aan.

In de toekomst kunnen de cliënten kiezen voor verscheidene mogelijkheden waaronder: rechtstreeks e-mailen met persoonlijke adviseurs, beheren van aandelen, beleggingsfondsen, kredieten en verzekeringen, buitenlandse betalingen, betalingen met Proton via een CZAM-PC-lezer, raadplegen van de uitgavenstaat van kredietkaarten, het afdrukken van officiële rekeninguittreksels, enzovoort. Financiële instellingen ontwikkelen ook nieuwe internetproducten of diensten waardoor e-commerce op korte termijn realiteit kan worden voor heel wat KMO's en bedrijven.

Brusselle Enterprises nv

Westendelaan 1, 8620 Nieuwpoort

Tel. 058/23.25.13

Fax 058/23.05.76

Aanneming van draai-, frees-, slijp- en kotterwerk,
zowel conventioneel als op CNC-machines
Vol- en halfautomatisch lassen

Een gewone dag in 2002...

08.00 uur

Ik rij met de wagen naar het werk. Op de radio hoor ik spreken over een mogelijk politiek schandaal in Japan. Ik vraag mijn car-pc om de koers na te kijken van mijn Japanse hightechaandelen. Ik wou deze aandelen toch verkopen en wil er niet graag verlies op maken. De car-pc maakt verbinding met de bank en ik zie dat alles nog stabiel genoeg is, hoewel mijn financial assistant wel een economische crisis voorspelt met nadelige gevolgen voor mijn aandelen.

09.00 uur

Ik kom aan op het werk. Een volledig financieel rapport is al beschikbaar op mijn office-pc. Mijn financial assistant adviseert mij voorzichtig te zijn en stelt een formule voor waarmee ik tijdig gewaarschuwd word zodat ik ook tijdig kan verkopen.

12.00 uur

Zakenlunch. Mijn gsm stuurt me een discrete boodschap: "Aandelen zakken. Verkoopoptie aan koers XYZ? Dit zal u 20 euro kosten. Druk 'Yes' om te bevestigen of 'No' om te annuleren." Ik druk op 'Yes' en eet rustig verder.

20.00 uur

Thuis. Geen nieuws over mijn aandelen. Ik kijk naar het nieuws over de crisis in Japan. Een boodschap op het tv-scherm vertelt me dat ik meer financiële info kan krijgen over de situatie door op 'Yes' te drukken. Ik druk op 'Yes' en krijg toegang tot een gespecialiseerde onlinenieuwsdienst. Voor de informatie betaal ik 10 eurocent. Even later krijg ik bevestiging dat mijn aandelen op tijd verkocht zijn aan koers XYZ, met een totale winst van ABC.

20.30 uur

De kinderen willen tv kijken en dwingen me naar een ander toestel. De screen-phone maakt verbinding met mijn bank en de informatie over de verkoop van mijn aandelen is ook al beschikbaar. Terwijl ik dan toch bezig ben vraagt mijn vrouw de boodschappen te bestellen bij onze on-lineshop.

De volgende dag, 08.00 uur

Ik rij met de wagen naar het werk. Mij car-pc geeft me een boodschap van mijn on-lineshop. Ze willen de zes flessen Saint-Emilion 1995 vervangen door zes flessen van 1994. Of dit oké is? Neen dat is niet oké: 1994 was een slecht jaar. Om 19.00 uur zullen mijn boodschappen thuis geleverd worden. Zonder de Saint-Emilion weliswaar. Ik ga door met het raadplegen van mijn voice mail, en stuur sommige berichtjes door naar mijn zakenpartner. Mijn e-mail wordt me voorgelezen door een vriendelijke stem, en ik antwoord al sprekend.