



Journalistendag 2009

's Hertogenbosch, 19 november 2009

Programma

10.00 – 12.30 uur Presentaties

- **Introductie**
Floris Deckers, Voorzitter Raad van Bestuur
- **DGA strategie**
Lucien Claessens, Hoofd Centrale DGA Desk
- **De vernieuwde vermogensbeheerpropositie**
Rob van Oostveen, Directeur Private Investments
- **Relatiebeheer in turbulente tijden**
Bart Horsten, Kantoordirecteur 's-Hertogenbosch

12.30 – 14.30 uur Lunch



De prijs van onafhankelijkheid is hoog ...

... maar de prijs van afhankelijkheid is zelfs nog hoger

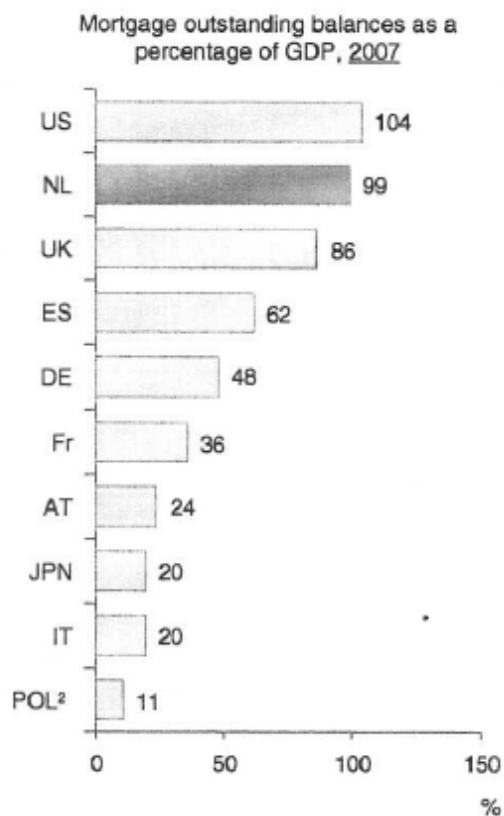
Floris Deckers, Bestuursvoorzitter Van Lanschot NV

Programma

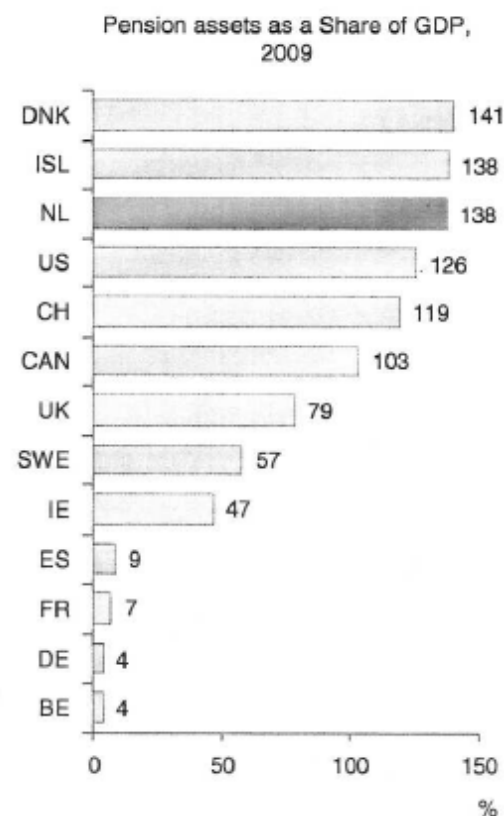
- **Het veranderende bankenlandschap**
- Herstel van vertrouwen
- Is het einde van de crisis in zicht?

Nederlandse hypotheekmarkt en pensioen assets zijn groot in internationaal perspectief

2nd largest mortgage market¹



3rd largest pensions



1. Based on 2007 data 2. 2006 data Poland 3. Leverage = Liabilities / tier 1 equity, source: The Banker 2009 (July) 4. SNS Bank excl. intangible assets

Ontwikkelingen in het Europese bankenlandschap

ING 

 ABN-AMRO

FORTIS 

 AEGON

Local knowledge. Global power.



Rabobank



SNS REAAL



delta lloyd

Van Lanschot



Bankiers

Banken met staatssteun moeten herstructureren

- ING splitst verzekeringsbedrijf en assetmanagement af; balans wordt met 45% teruggebracht
- RBS moet verzekeringsdivisie en deel kantorennet afstoten
- Lloyds moet deel kantorennet verkopen
- Commerzbank brengt balans met 45% terug
- KBC: herstructureringsplan goedgekeurd door EC

Staatssteun moet worden terugbetaald

- Rights issues door Aegon, SNS, ING, Lloyds, RBS (?)

Funding

- Garantieregeling (€ 200 miljard) loopt in beginsel af op 31 december 2009
- ECB 1-jaars faciliteiten lopen af in juli 2010

Pricing

- RBS – beperkt tot nr. 5 in 'league tables'
- ING – beperking prijsconcurrentie

Consolidatie?

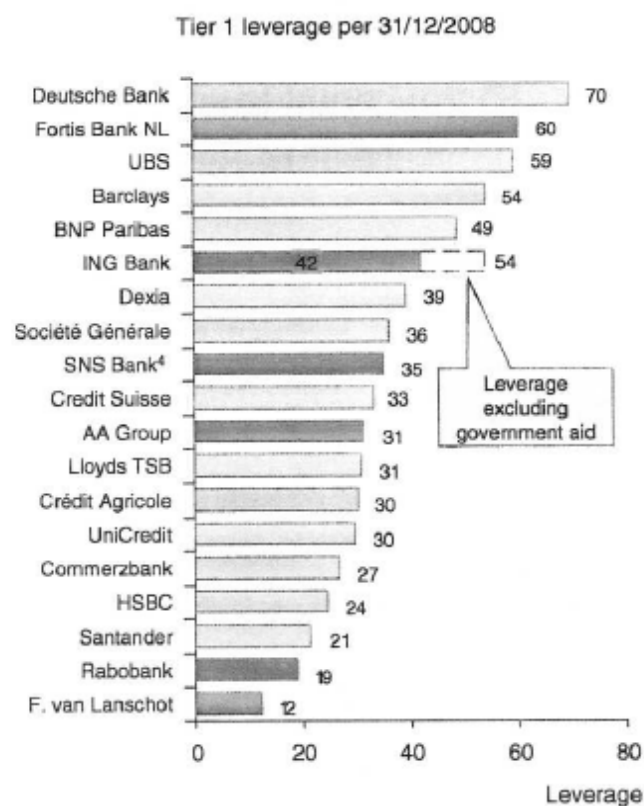
- Delta Lloyd IPO

Van Lanschot



De meeste Europese banken hebben 'excessive leverage' ...

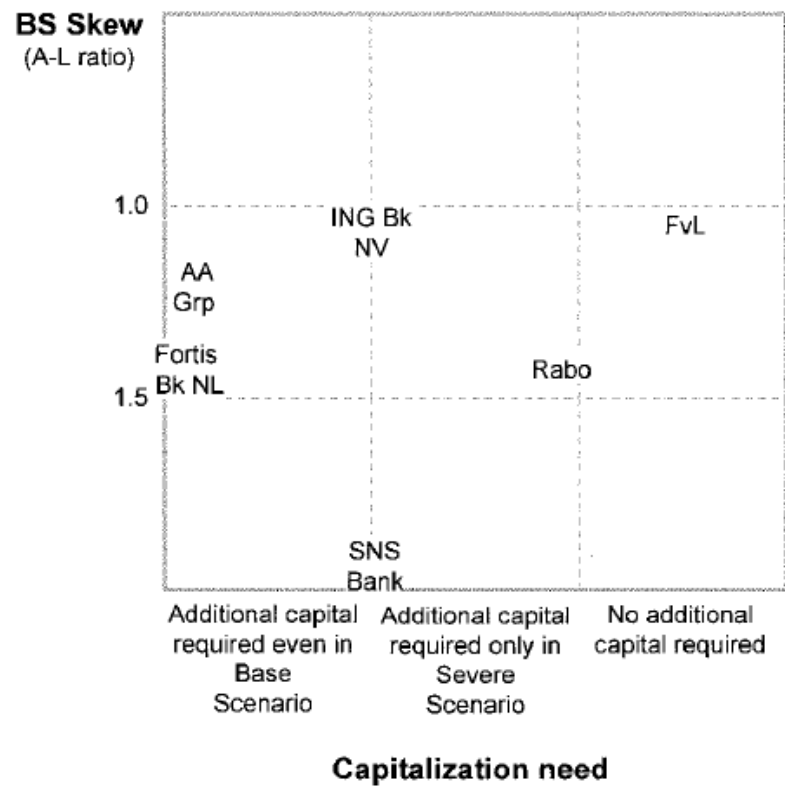
High banking leverage³



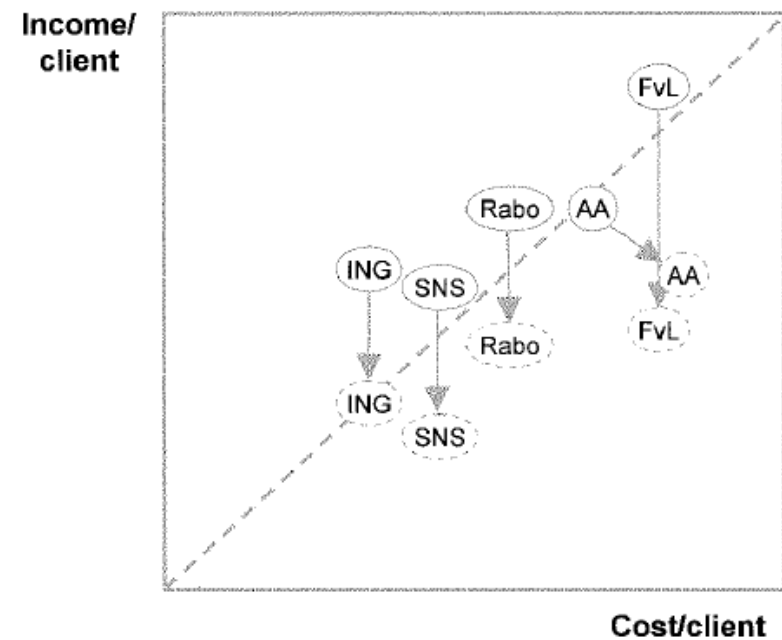
1. Based on 2007 data 2. 2006 data Poland 3. Leverage = Liabilities / tier 1 equity, source: The Banker 2009 (July) 4. SNS Bank excl. intangible assets

... en krijgen te maken met hogere kosten in de toekomst

Balance Sheet view



Profit & Loss view



Welke banken blijven over?

- Scheiding investment banks vs. universele banken
- Kleine banken hebben weinig toekomst. Wat is klein? Grote banken hebben weinig toekomst. Too big to fail?
- Dominant handelen vanuit het belang van de klant, en niet vanuit de winst- en verliesrekening van de bank
- “Levend testament” debat

Welke strategische opties heeft Van Lanschot?

Organische groei – marktaandeel ligt voor het oprapen

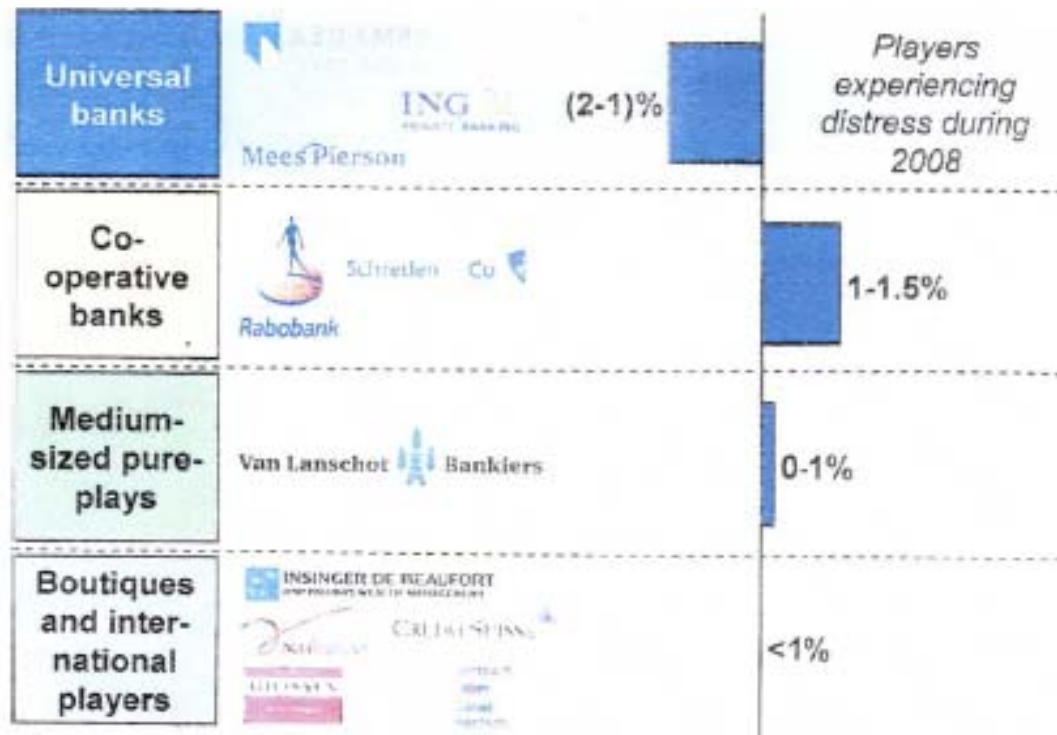
- Totale private banking markt (Assets under Management) in Nederland ca. € 150 miljard: marktaandeel Van Lanschot ca. 10 - 12%
- Herstructurerende banken blijven naar binnen gericht
→ kansen voor acquisitie cliënten en bankers
- Focus op commerciële effectiviteit
- Verbeterd en transparant productaanbod vermogensbeheer

Selectieve acquisities

- Van Lanschot is in staat om een positieve rol te spelen in de herstructurering van de bancaire sector

Activa verschuiven van banken onder druk naar coöperatieve en 'pure-play' private banks

Market share variation during 2008
Estimated AUM (2007-08)



Programma

- Het veranderende bankenlandschap

- **Herstel van vertrouwen**

- Is het einde van de crisis in zicht?

Zes aanbevelingen – maart 2009

- 1 Helder business model voor banken
- 2 Beter risicomanagement
- 3 Heroverwegen fair value accounting
- 4 Onderscheid commerciële en investment banks
- 5 Hogere kapitaalbasis
- 6 Aanpassing beloningssysteem

1. Helder business model voor banken

- Bank moet echte vraag van echte klanten beantwoorden
- Balans is er voor de klant
- Welke klanten heb je dan?

Van Lanschot:

- Private Banking: vermogende particulieren, de ondernemer en zijn onderneming
- Evaluatie strategie: klant centraal (lang voor Cie. Maas)
- Balans is er voor de klant: geen CDO's, SIV's
- Klantzorg: continu verbeteren van een toonaangevend klantzorgbeleid dat het wettelijk kader overstijgt

2. Beter risicomangement

- Risico's die nu opgetreden zijn, werden niet gedekt
- Commissie Maas: De Chief Executive Officer (CEO) is expliciet verantwoordelijk voor de risicocultuur en de risk appetite binnen de bank

Van Lanschot:

- Risk appetite is gedefinieerd
- Toevoeging aan de kredietvoorziening: 15 bp (jaarlijks door de cyclus), maar...

3. Heroverwegen fair value accounting/IFRS

- Is extreme fair value accounting de beste boekhoudmethode voor instellingen die het moeten hebben van het vertrouwen van het grotere publiek?
- Volatiliteit in resultaten vs. gewenste zekerheid

4. Onderscheid commerciële en investment banks

- Nutsfunctie banken vs. investment banking
- Nutsfunctie wel onder garantieregels, overige niet

Twee visies:

Josef Ackermann, CEO Deutsche Bank:

"The current push by regulators for banks to organise themselves as a string of subsidiaries is completely unacceptable. The idea that we could run modern, sophisticated, prosperous economies with a population of mid-sized savings banks is totally misguided."

Resolutieregime: Nout Wellink, voorzitter Basels Comité:

"Door de bank onder controle te brengen heeft de toezichthouder de mogelijkheid om de goede onderdelen te verkopen of af te scheiden van de slechte bezittingen, terwijl de activiteiten bij de bank ondertussen doorlopen."

5. Hogere kapitaalbasis en meer toezicht

- Financiële basis van banken zal drastisch veranderen
- Meer kapitaal nodig, kosten stijgen als gevolg van meer toezicht
- Sector permanent minder aantrekkelijk voor beleggers
- Introduction of leverage ratio (25?)

Van Lanschot:

- Sterke kapitaals- en liquiditeitspositie handhaven
- Laag risicoprofiel
- Kapitaalratio's gerapporteerd onder Standardised Approach; implementatie van F-IRB?

6. Aanpassing beloningssysteem

- Debat is een "hetze" → Aanbevelingen Commissie Maas
Gini coëfficiënt: niveau van inkomensongelijkheid in Nederland internationaal gezien laag

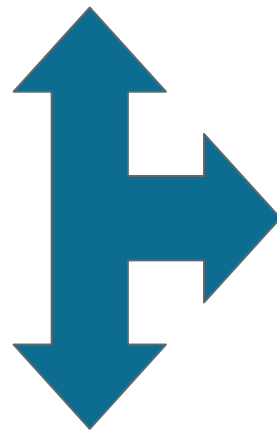
Gini coëfficiënt voor Europese landen	
Bulgarije	24
Denemarken	24
Slovenië	24
Zweden	24
Tsjechië	25
Oostenrijk	25
Nederland	26

Bron: Eurostat, augustus 2008 (data 2006)

- Exorbitantie: zeer beperkt aantal gevallen
- Nauwelijks investment banks in Nederland

Vier stappen om crisis op te lossen

1. Stabiliseren financiële sector ✓
2. Stabiliseren macro economie ✓ ?
3. Exit strategie ?
4. Herstructurering financiële sector ? ?



**Good
governance
loopt als een
rode draad
door alle
stappen**

Wat is 'good governance'?

BESTUURLIJKE INRICHTING

- Inrichting kern bedrijf
- Toezichthouders
- Two-tier board?



**GOOD
GOVERNANCE**

LEIDERSCHAP

- Business model niet uit het oog verliezen
- Gecalculeerde risico's
- Charisma

FATSOENLIJK ONDERNEMEN

- MVO
- Code Banken
- Beroepseed
- ...

Programma

- Het veranderende bankenlandschap
 - Herstel van vertrouwen
 - **Is het einde van de crisis in zicht?**
-

Is de crisis al voorbij?

Herstel 2009 zal momentum verliezen in 2010

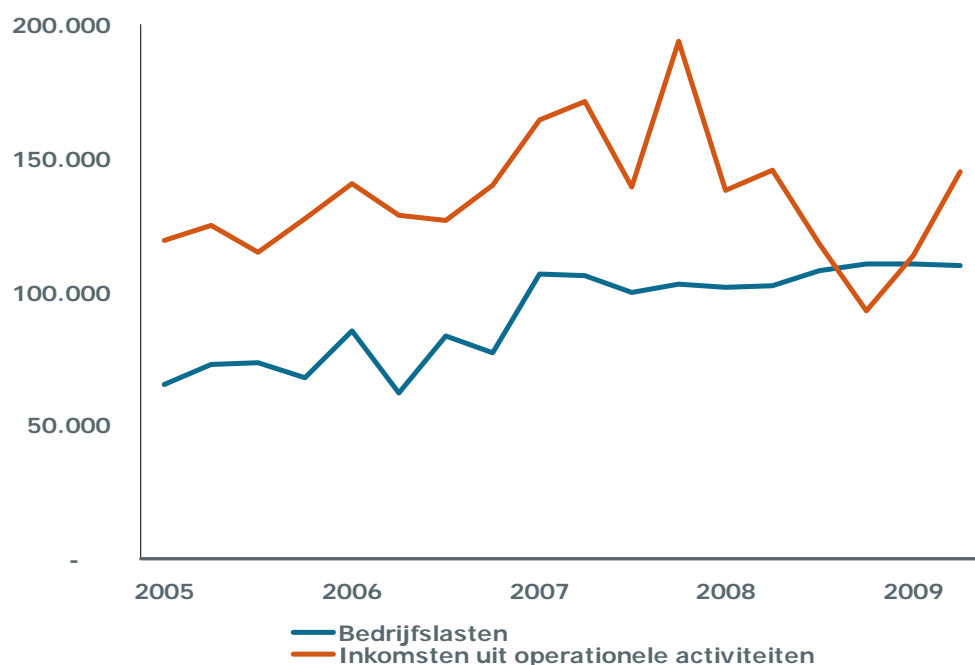
- De “four doctors” (copper price, Baltic Dry Index, AUD/USD, Kospi Index) laten nog steeds sterk herstel zien
- Industrieel herstel in VS, maar ‘orders/voorraden-ratio’ lijkt uitgepiekt
- Credit spreads dalen nog steeds
- Daling in huizenprijzen VS vlakt af
- Hogere bedrijfswinsten door kostenbesparende maatregelen

... als structurele problemen weer zichtbaar worden

- Langzaam herstel in arbeidsmarkten
- Mensen zijn aan het sparen, niet aan het consumeren
- Financiële sector moet nog herstructureren
- Op orde brengen van overheidsfinanciën → krappere budgetten

→ ‘Opwaarts bewegend W-vormig’ herstel

Van Lanschot: herstel in inkomsten; efficiencymaatregelen leiden tot besparingen



Rente

- Spaar- en depositotarieven dalen
- Rente op PremiumSparen verlaagd naar 2,5% op 1 oktober
- Rentemarge neemt toe

Provisie

- Beleggers worden actiever
- Hogere waarde van aandelen zorgt voor hogere transactie- en managementfees
- AEX tot nu toe met 29% gestegen (2009)

Operationele kosten

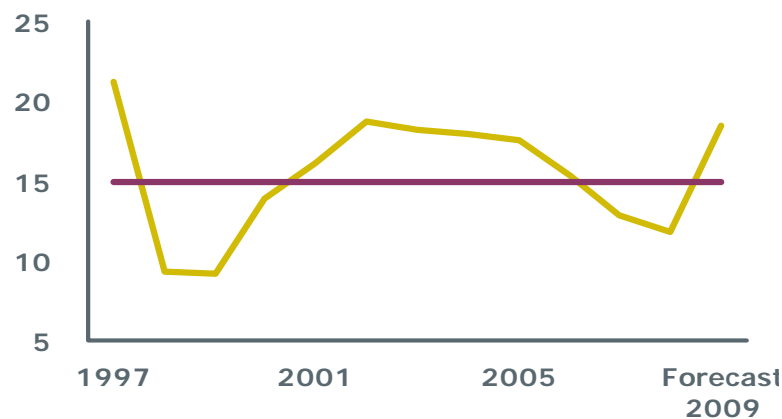
- Aantal medewerkers omlaag, ca. 2.000 medewerkers eind 2009 (-10%)
- Andere kostenbesparende maatregelen, bijv. lager marketingbudget

Nettowinst gerapporteerd in Q3

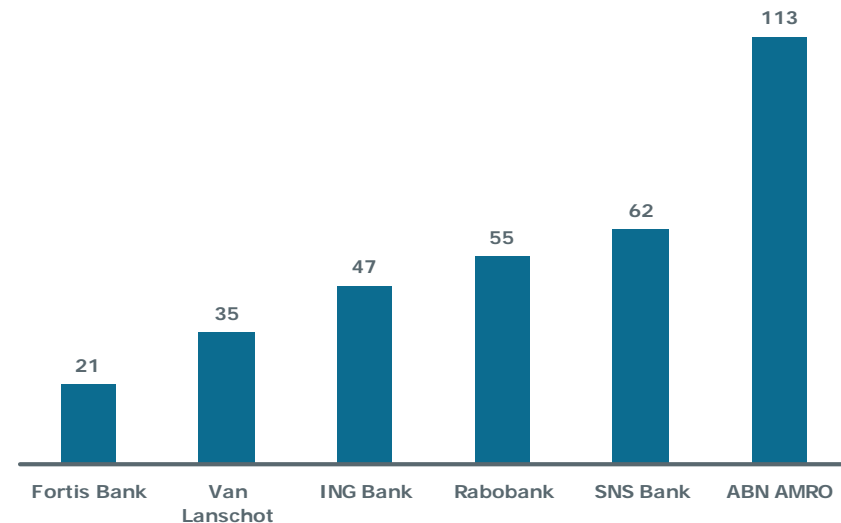
Inkomsten uit operationele activiteiten / bedrijfslasten 2005 - H1 2009 (€ miljoen)

Kredietportefeuille niet immuun voor recessie

- Impact van recessie door veel familiebedrijven gevoeld
- Risico's voor Van Lanschot beperkt door hoge kwaliteit kredietportefeuille
- Toevoeging aan kredietvoorziening is op een voor Van Lanschot hoog niveau, maar relatief laag vergeleken met de sector als geheel
- Consequent kredietbeleid gericht op 15bp door de cyclus heen



— Gemiddelde toevoeging in bp over 6 jaar
— Doelstelling: gem. toevoeging gedurende cyclus

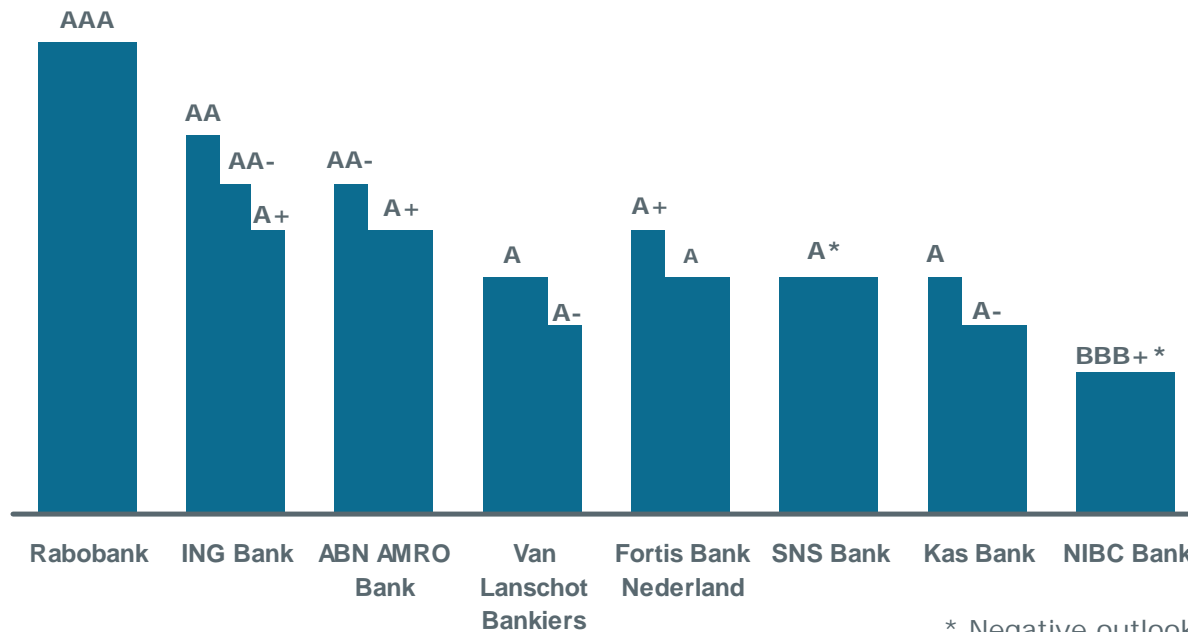


Toevoeging aan kredietvoorziening door de cyclus heen (bp)

Toevoeging aan kredietvoorziening in H1 2009 (bp)

Creditrating A minus (stable outlook) van Standard & Poor's en Fitch

S&P "We believe that liquidity will remain strong. Van Lanschot continues to maintain its strong funding profile and sustain its deposit base in the competitive environment"



Fitch "Van Lanschot's ratings continue to take into account the bank's well-established domestic niche banking franchise, limited risk appetite, adequate liquidity and acceptable capitalisation"

* Negative outlook

Ontwikkeling creditratings (S&P) van Nederlandse banken vanaf 2008

Vragen?



DGA strategie

Lucien Claessens

Hoofd Centrale DGA Desk

's Hertogenbosch, 19 november 2009

Doelgroep

De ondernemer en zijn onderneming



Middelgroot (familie)bedrijf met omzet tussen € 10 miljoen en € 200 miljoen

Kenmerken

- Volwassen ondernemingen
- Voldoende economies of scale
- Materiële vermogensvorming
- Behoefte aan specialisten

Vastgoedbeleggers waarbij de Vastgoedportefeuille een strategische keus is in de asset mix

Inleiding

Belang van ondernemers (dga's):

- Ondernemers vormen voor private banks een belangrijke bron van assets
- Anders gesteld: 85% van de (super)vermogenden is (ex-)ondernemer

Marktpotentieel:

- Binnen nu en vijf jaar wisselen in het middensegment 50.000 a 60.000 bedrijven van eigenaar, resp. bereiden zich voor op de uiteindelijke 'finale' transactie
- Er is steeds eerder de behoefte om in privé de vruchten te plukken van zakelijk succes; ook fiscaal-juridisch zijn zakelijk en privé niet meer los van elkaar te zien
- Dit betekent een markt van vele miljarden euro's aan vrijkomende assets voor Private Banking en dito omvang kredietuitzettingen voor Business Banking

DGA Strategie 2009 -2012

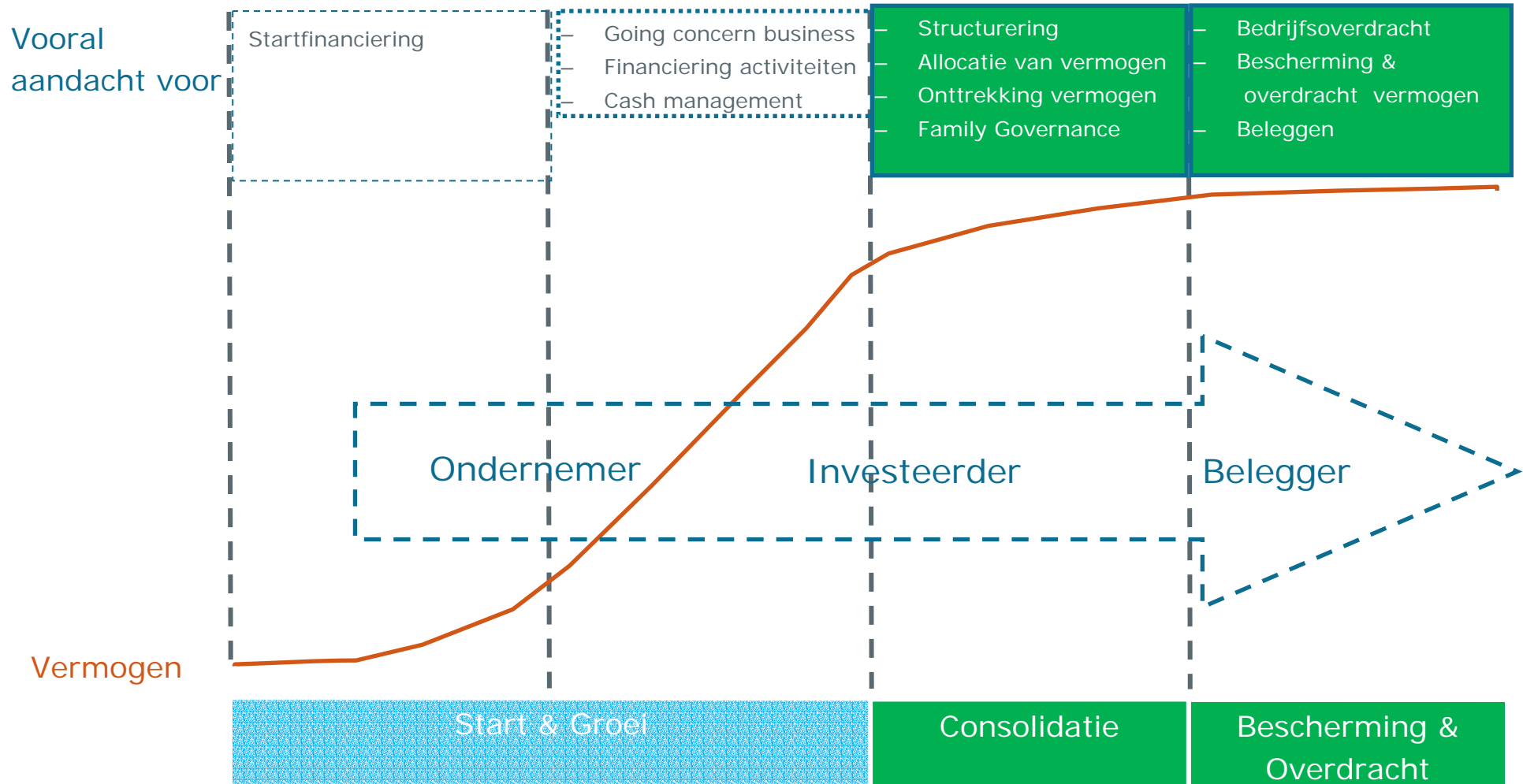
'Van Lanschot als beste bank voor de DGA'

Waardepositie: Customer Intimacy

- Gedrags- en stijlkenmerken: assertief, no nonsense, eeuwige dealmaker, resultaatgericht
- Transitieproces: van ondernemer via investeerder naar belegger
- Het gaat niet alleen om 'technische begeleiding' van de ondernemer, maar ook bijvoorbeeld over het managen van de overlap van familie-, managers-, en aandeelhouderspetten (family governance)
- Complexe adviesbehoefte, waarin interne en externe specialisten moeten samenwerken om tot een succesvolle transactie te komen
- De ondernemer heeft behoefte aan een regisseur:

Iemand die in staat is holistisch te denken en op het juiste moment de specialisten weet in te schakelen: de Van Lanschot Banker

Geïntegreerd bedieningsconcept zakelijk en privé



Propositie

Elke fase in het ondernemersleven heeft zo zijn eigen aandachtspunten. En beslismomenten, die de volgende fase ingrijpend beïnvloeden - zowel zakelijk als privé.

Onze oplossingen gaan over de grens van zakelijk en privé heen.

We bezien dit als één transparant geheel.

Of het vermogen zich in privé of in de onderneming bevindt of de cliënt wilt herinvesteren, beleggen, verdelen of misschien wel allemaal tegelijk, het kan allemaal.

**Vermogensregie &
Family Governance**

Aanpak

- Imago
 - 'Tone of voice': zakelijker
 - Appèl aan stijlkenmerken van DGA
 - Focus op geïntegreerd advies voor ondernemer en onderneming
 - In markt duidelijker dat Van Lanschot zich ook op de business-dga markt richt
 - Van Lanschot wil hiermee unieke positie claimen die aansluit bij imago als beleggersbank: "*Your business is your main asset!*"
- Samenwerking business lines (eerder aan tafel met de ondernemer)
- Vermogensregie in drie fases:
 1. groeifase (convenience)
 2. consolidatiefase (structureren & Family Governance)
 3. beschermings- en overdrachtsfase
- Onderscheidend kennisniveau (multidisciplinaire clientteams)

Is deze werkwijze onderscheidend?

Ja, want:

- Grootbanken kiezen niet primair voor customer intimacy (product-cost leadership)
- Customer intimacy vergt service model dat stevig in de genen van Van Lanschot zit
- Bedieningsmodel vergt een minimale client size; Van Lanschot heeft hiervoor gekozen
- Competence Centers: Private Banking, Business Banking en specialismen dicht bij elkaar
- Behoeftte aan solide, betrouwbare en relatiegerichte bankier groter dan ooit
- USP: Family Governance

'Academie voor Bedrijfsoverdracht'

Samenwerkingsverband Van Lanschot en Tias. Een unieke opleiding/training voor:

- **Kopers-en overdragers** van Familiebedrijven
- waarin naast kennisoverdracht over bedrijfsvoering, duurzaamheid, bedrijfswaardering etc. **Family Governance** centraal staat
- start: Q1 2010

- Bedreigingen: Economische omstandigheden en vooruitzichten:
 - vertraging in marktpotentieel bedrijfsoverdracht
 - hogere kans op default risks in kredietuitzettingen
 - margebedrijf onder druk

Vragen?



Journalistendag 2009

Bijlagen

's Hertogenbosch, november 2009

Tone of voice



Als je geld op **papier** hebt, maar geen **papiergeld**.

U kent Van Lanschot als een Private Bank. Een bank dus, voor vermogende mensen. Dat klopt, maar Van Lanschot is ook een bank voor succesvolle ondernemers en die hebben vaak vermogen dat 'vastzit' in het bedrijf. Van Lanschot is expert op het gebied van herkapitalisatie. Waardoor u nu reeds vermogen uit uw onderneming kunt halen, ook al denkt u eraan om pas over een jaar of tien te verkopen. Het draait bij Van Lanschot namelijk niet alleen om de onderneming, maar vooral om de ondernemer. Maak een afspraak met een business banker in uw regio en ervaar hoe *private* zakelijk bankieren kan zijn. **Ervaar het verschil.**

www.vanlanschot.com

Van Lanschot  Bankiers

Incompany Award Business Banking



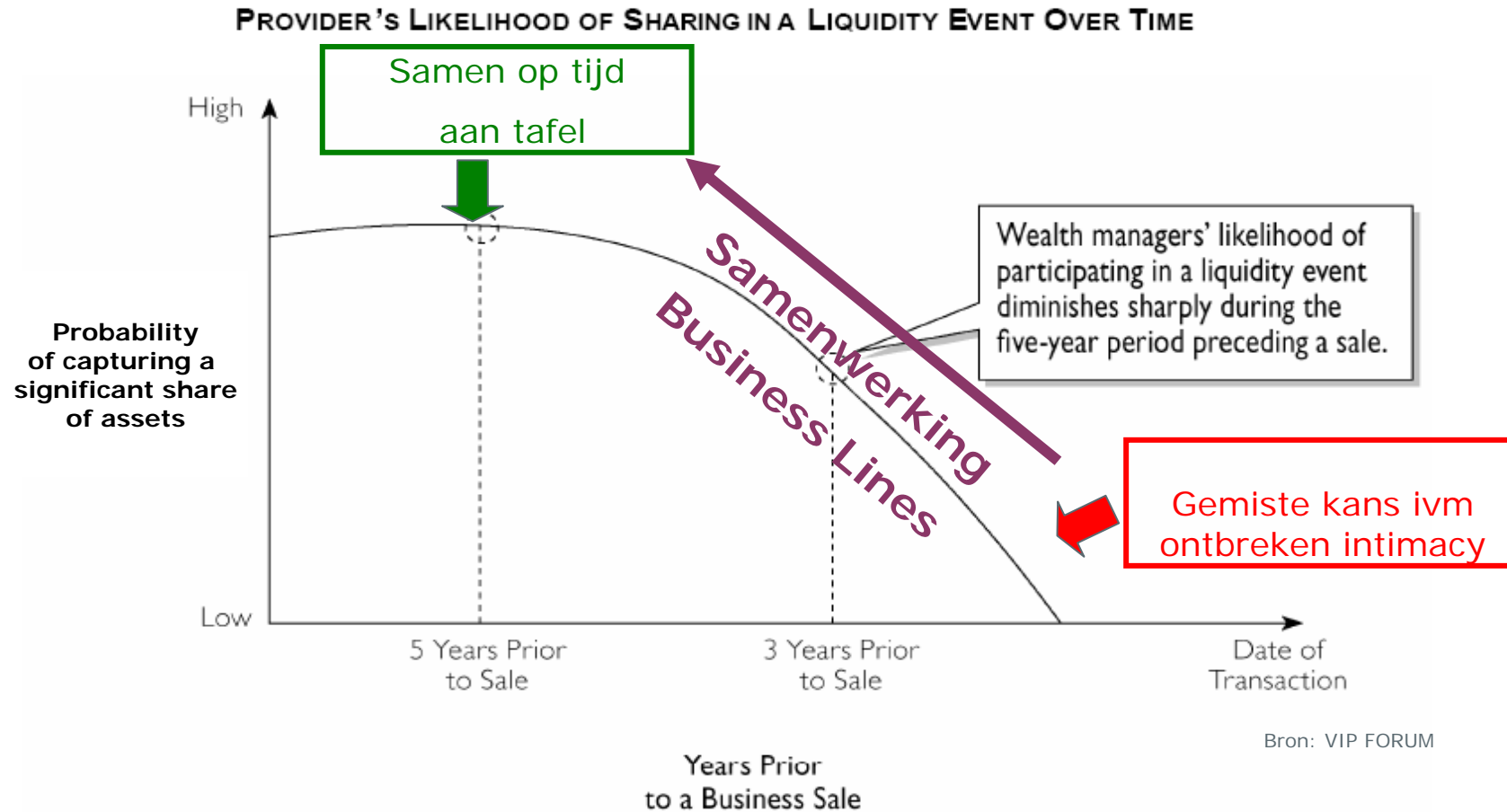
Klanten **prijzen** je
wanneer je echt goed
naar ze **luistert**.

Van Lanschot is trots en dankbaar om weer verkozen te zijn tot Beste Business Finance Bank in Incompany 100. Dat hebben we aan onze klanten te danken en daarom betekent deze prijs zoveel voor ons. Bij Van Lanschot draait alles namelijk om de relatie, om goed luisteren en om betrokkenheid. Zo kunnen we ondernemers en bedrijven beter ondersteunen in het behalen van hun zakelijke én persoonlijke ambities. **Private Banking Pur Sang.**

www.vanlanschot.nl

Van Lanschot  Bankiers

Samenwerking business lines; eerder aan tafel



Vermogensregie in de Groeifase

Onderneming: Financierien

- Global cash management
- Documentair Betalingsverkeer
- Risicobeheer debiteuren, crediteuren, voorraden
- Valuta-en rente management
- Lending:
 - werkkapitaal
 - Fusies en overnames
 - Inkoop door investeerder
 - Management Buy Out en – In
 - Dividendfinanciering
 - Recapitalisation
 - Structured & leveraged Finance, Mezzanine
- Fiscaal-juridische structurering

Ondernemer: Inkomensplanning

- Managementfee en salaris
- Salaris of dividend
- Rekening-courant
- Eigen woning, tweede woning en financiering
- Risicobeheer i.v.m. continuïteit onderneming (arbeidsongeschiktheid en overlijden, keyman)

Vermogensregie in de Consolidatiefase

Onderneming: Structureren

- Vermogensallocatie: evenwichtige vermogensopbouw zakelijk en privé
- ‘Dood’ kapitaal / rentabiliteit op eigen vermogen
- Bedrijf ‘lichter’ maken
- Salaris en dividend structuur
- Creatie ‘Oorlogskas’
- Positionering Vastgoed en Vastgoedfinanciering
- Vermogens(her)structureringen
- Inzet Mezzanine leningen, participatie
- Inzet Private Equity en Corporate Finance kantoren

Ondernemer: Vermogensplanning

- Beleggen BV – privé
- Beleggen via de VBI
- Beleggen via bedrijfspand: BV of Privé ?
- Pensioen
- (Voorbereiding) Bedrijfsoverdracht
- Vermogensoverdracht



Vermogensregie in Bescherming- en Overdrachtsfase

Onverwachte gebeurtenissen

- Scheiden
- Overlijden

Onderneming: Bedrijfsoverdracht

- Emotiemanagement: loslaatproces
- Herstructurering Leiding- en Eigendomsverhoudingen
- Waarderingsmethodieken Bedrijf
- Loslaten van de onderneming
- Opvolgersacademie

Ondernemer: Estateplanning

- Beleggen
- Aan wie moet welk vermogen, op welk moment toekomen?
- Goede doelen
- Bescherming van vermogen
- Anonimiseren
- Buitenlandroutes
- Trust

Onderscheidend kennisniveau: Structureringscompetentie

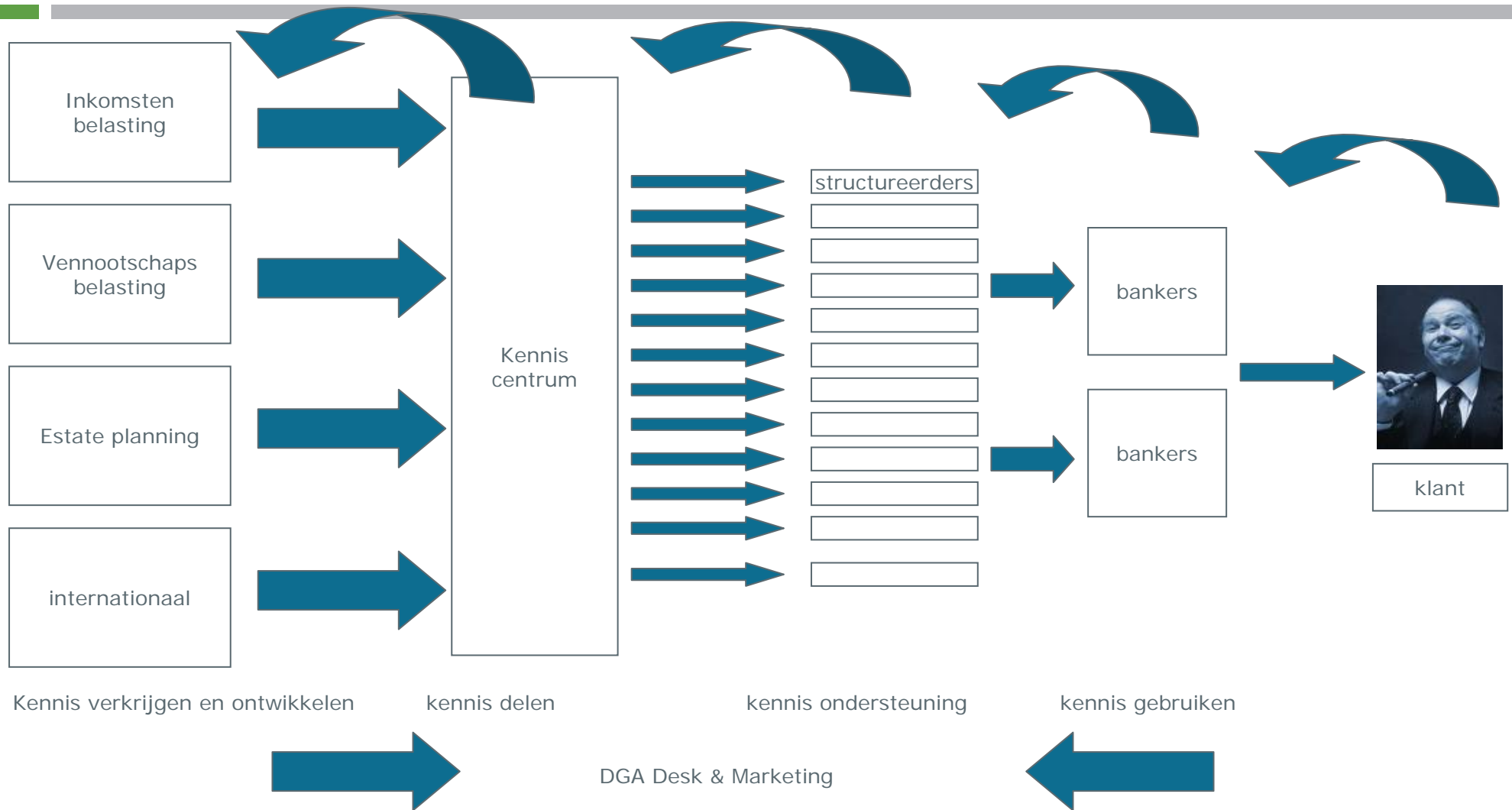
- brug tussen private en business
- integraal advies, zowel zakelijk als privé
- ondersteuning business banker en private banker met kennis
- constante in de klantrelatie tijdens overgang business naar private

Onderscheidend Kennisniveau : Clientteam

Clientteam: Private Banker, Business Banker, Vermogensstructureerder:

- oplossingen voor zakelijke en privé vraagstukken van klanten
- geïntegreerde aanpak
- tijdens de verschillende levensfasen
- inkomensplanning, vermogensplanning en estate planning
- voortdurende investering in kennis en vaardigheden

Kennismanagement : kennis comités



De klant centraal

Vanuit een beleggingsperspectief

Private Investments



19 november 2009

Rob van Oostveen
Directeur Private Investments

Agenda

De Klant Centraal

Voorbeeld I: De ontwikkeling van vermogensbeheer A la Carte

Voorbeeld II: Vergoedingssystematiek vermogensbeheer

Voorbeeld III: Productstrategie

Hoe is Van Lanschot gepositioneerd

Financiële industrie gaat van product- naar klantgedreven

- De financiële industrie wordt zoals elke volwassen industrie klantgedreven
- De kredietcrisis werkt als katalysator
- Winnaars zijn de spelers die hierin voorop lopen



Productgedreven

Klantgedreven

Klantgedreven betekent dat de klantvraag leidend is

“Ik wil over 10 jaar stoppen met werken. Wat moet ik doen om dit mogelijk te maken?”

“Ik wil mijn bedrijf nog niet loslaten, maar er wel al geld uit halen. Hoe pak ik dat aan?”

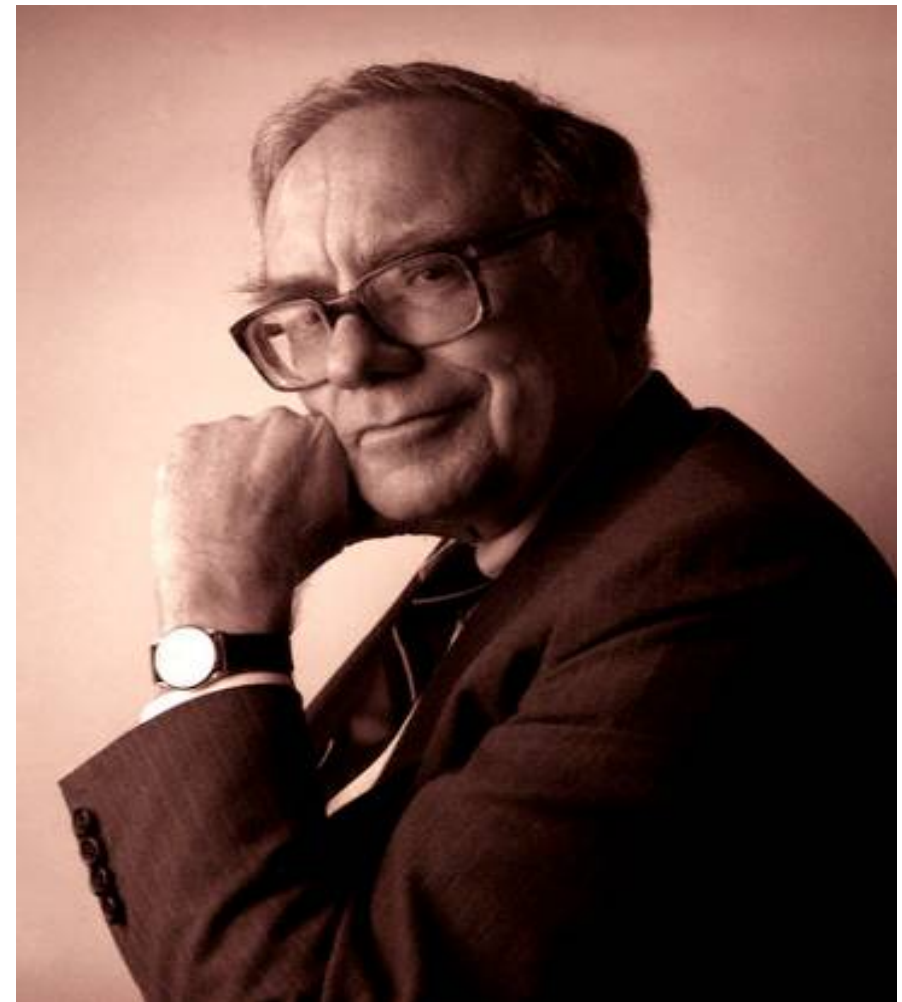
“Als ik straks mijn bedrijf verkoop, kan ik dan goed leven van de opbrengst?”



Dat vraagt om een klantgericht proces

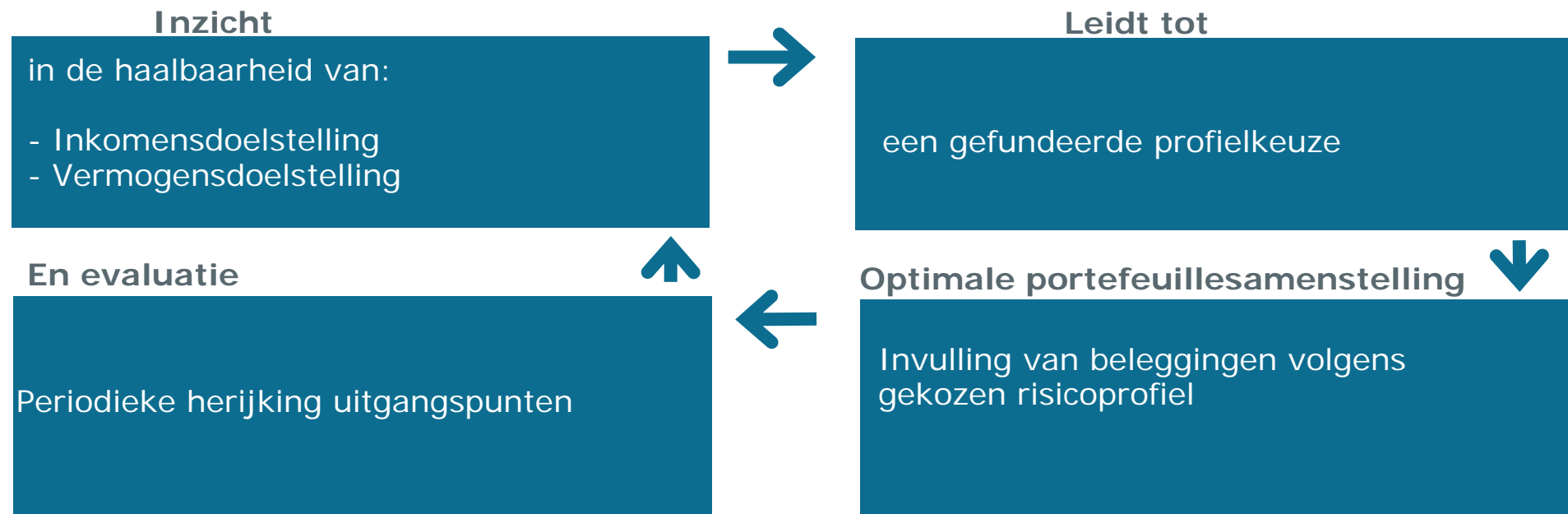
Warren E. Buffett:

“Wat nodig is, is een gezond
intellectueel kader
voor het maken van
investeringsbeslissingen
en de kunst om te voorkomen
dat emoties dit kader
zouden aantasten.”



Het antwoord is vermogensregie

- Een goede Private Bank doet vermogensregie
- Vermogensregie begint bij de wensen van de klant
- Het is een herhalende cyclus



Vermogensregie volgens Van Lanschot

- Onze definitie van risico is de kans dat een klant de financiële doelstellingen niet haalt
- Ons proces zorgt voor een minimalisering van die kans
- Elke doelgroepklant bieden wij vermogensregie

Het centraal stellen van de klant is onderdeel van het DNA van Van Lanschot



Agenda

De Klant Centraal

Voorbeeld I: De ontwikkeling van vermogensbeheer A la Carte

Voorbeeld II: Vergoedingssystematiek vermogensbeheer

Voorbeeld III: Productstrategie

Hoe is Van Lanschot gepositioneerd

Proces vernieuwen vermogensbeheer volledig klantgericht



Huidige beheerpropositie startpunt vernieuwde propositie

- Voorloper in vermogensregie
- Gedegen asset allocatieproces
- Uitgebreide ervaring in fondsselectie

+



Met een aantal vernieuwingen in Vermogensbeheer Select (<€500k) en Vermogensbeheer A la Carte (>€500k) spelen we gericht in op de wensen van de klant

Select komt aan een aantal klantwensen tegemoet

Voor vermogens tussen € 250.000,- en € 500.000,-

- Voorloper in vermogensregie
- Gedegen asset allocatieproces
- Uitgebreide ervaring in fondsselectie

- Voorloper in vermogensregie
- Gedegen asset allocatieproces
- Uitgebreide ervaring in fondsselectie

+

- Uitbreiding asset classes
- Bredere bandbreedtes
- Transparantie in kosten en vergoedingen

A la Carte voegt daar nog keuzemogelijkheden aan toe

Voor vermogens > € 500.000,-

- Voorloper in vermogensregie
- Gedegen asset allocatieproces
- Uitgebreide ervaring in fondsselectie

- Uitbreiding asset allocatie
- Breder bandbreedtes
- Transparantie in kosten en vergoedingen

- Voorloper in vermogensregie
- Gedegen asset allocatieproces
- Uitgebreide ervaring in fondsselectie

+

- Uitbreiding asset classes
- Breder bandbreedtes
- Transparantie in kosten en vergoedingen

+

- Keuzemogelijkheden
- 1. Actief versus passief
- 2. Wel of geen alternatives
- 3. Wel of geen individuele obligaties

Agenda

De Klant Centraal

Voorbeeld I: De ontwikkeling van vermogensbeheer A la Carte

Voorbeeld II: Vergoedingssystematiek vermogensbeheer

Voorbeeld III: Productstrategie

Hoe is Van Lanschot gepositioneerd

Onderscheidend met de meest transparante tariefstructuur

Bestaande Situatie

- Bank wordt betaald door klant en fondsaanbieder

Nieuwe Situatie

- Bank wordt uitsluitend betaald door klant

Voordeel voor de klant

- Kosten inzichtelijk
- Benadrukt onze onafhankelijkheid

Meest transparante tariefstructuur

- Principiële keuze om alleen aan de beheerfee te verdienen
- Enige grote partij in Nederland die dit doet
- Past bij onze kernwaarden en sluit aan bij de maatschappelijke trend waarin klanten groot belang hechten aan transparantie en onafhankelijkheid

Is onderdeel van de introductie van vermogensbeheer A la Carte

Agenda

De Klant Centraal

Voorbeeld I: De ontwikkeling van vermogensbeheer A la Carte

Voorbeeld II: Vergoedingssystematiek vermogensbeheer

Voorbeeld III: Productstrategie

Hoe is Van Lanschot gepositioneerd

Uitgangspunten

- De klantwens staat centraal
- Vermogensregie is leidend en producten zijn volgend
- Beleggingsconcepten (A la Carte, Advies) zijn leidend ten opzichte van producten

Intermezzo - Risicobeheer

Wij definiëren risico als de kans dat de klant zijn beleggingsdoelstellingen niet haalt.
Hoe kunnen we deze kans verkleinen?

1. Spreiding over vermogenscategorieën en titels
2. Keuze van het juiste beleggingsprofiel
3. Outperformance via strategische asset allocatie en manager selectie
- 4. Veranderen van risico-rendementsprofiel**
- 5. Fiscale mogelijkheden**

De eerste 3 worden door concepten afgedekt, **4 en 5** vooral via producten

Dat geeft 3 redenen om producten te voeren

1. Veranderen van risico-rendementsprofiel
2. Fiscale mogelijkheden
3. Exclusieve producten

Agenda

De Klant Centraal

Voorbeeld I: De ontwikkeling van vermogensbeheer A la Carte

Voorbeeld II: Vergoedingssystematiek vermogensbeheer

Voorbeeld III: Productstrategie

Hoe is Van Lanschot gepositioneerd

De verschuiving naar klantfocus speelt ons in de kaart

	Grote banken		Kleine banken
Schaalvoordelen	+	+/-	-/-
Toegang tot Beleggen	+	+	-/-
Klant Focus	+/-	++	++

Vragen?



Conclusie

- De financiële industrie wordt klantgerichter, met de kredietcrisis als katalysator
- Van Lanschot is een voorloper in het centraal stellen van de klant-wens
- Voorbeelden zijn A la Carte, vergoedingssystematiek en productstrategie
- Verschuiving naar klantgerichtheid versterkt onze positie in de markt



Relatiebeheer in turbulente tijden

Journalistendag 19 november 2009

Bart Horsten

Agenda

1. Wat is er gebeurd in Private Banking
2. Veranderde behoeften van cliënten
3. Voorbeelden uit de praktijk
4. Financiële impact op kantoorniveau
5. Dienstverlening voor de toekomst
6. Business case
7. Conclusie

Turbulentie in private banking

- Gebeurtenissen met de meeste impact op cliënten:
 - Lehman Brothers
 - IceSave
 - Nationalisatie van ABN AMRO/Fortis
 - Forse daling aandelenmarkten
- Fundamentele vertrouwen in het systeem is verdwenen
- Het business model van een (private) bank werd gewantrouwd; wat gebeurt er met mijn geld
- De overheid werd de meest 'populaire' bank
- Strijd om spaargeld barst los

Veranderende behoeften; back to basics

Pre-crisis:

- Vertrouwen
- Service
- Groei van het vermogen
- Beleggen
- Gestructureerde producten
- Lange termijn doelstellingen

Mid-crisis:

- Wantrouwen
- Veiligheid
- Bescherming van het vermogen
- Sparen
- Transparante producten
- De doelstellingen van morgen

Grote impact op relatiebeheer

Voorbeelden uit de praktijk (1)



Voorbeelden uit de praktijk (2)

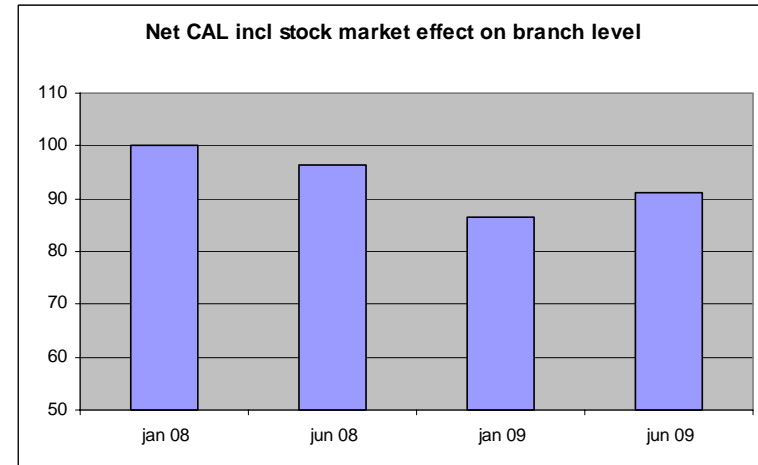
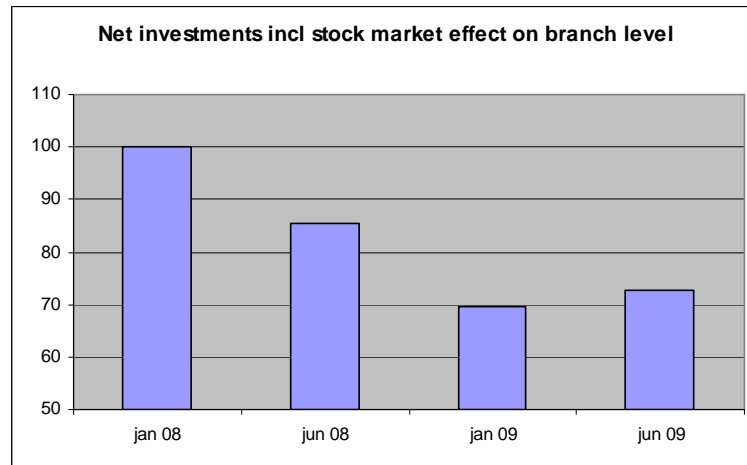
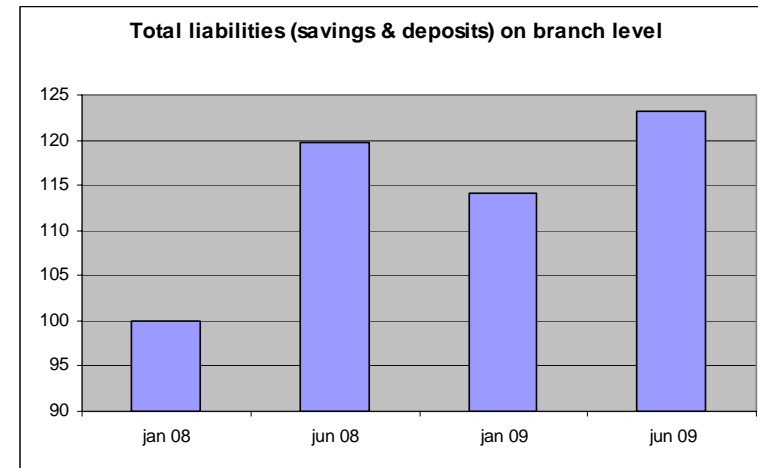
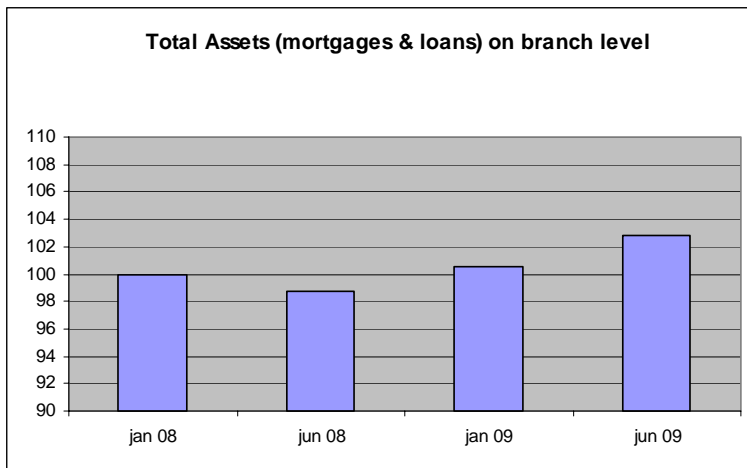
- Nerveuze cliënten: wat gebeurt er allemaal en hoe staat Van Lanschot ervoor?
- Nieuwe 'cliënten' die EUR 100.000 willen storten
- Nieuwe cliënten die hun vermogen terugboeken naar de staatsbank ABN AMRO/Fortis
- Verkoop van beleggingsportefeuilles op de bodem van de markt
- Van beleggen naar sparen
- Contante geldopnames (o.a. voor aankoop van fysiek goud)
- Stijging van het aantal claims

Relatiebeheer in crisis

- Informeren van de account managers: conference calls door de CEO, verstrekken van presentaties en documenten met achtergrondinfo
- Wijzen op solvabiliteit en liquiditeit van Van Lanschot
- Informeren cliënten: face-to-face, telefoon en ingelaste presentaties
- Begrip tonen voor cliënten die hun vermogen terugboeken naar de staatsbank ABN AMRO/Fortis
- Informeren van cliënten over de risico's van verkopen van beleggingen (illiquiditeit, veel slecht nieuws ingeprijsd); en over de risico's van opnieuw instappen
- Sinds 1737 zonder overheidssteun...

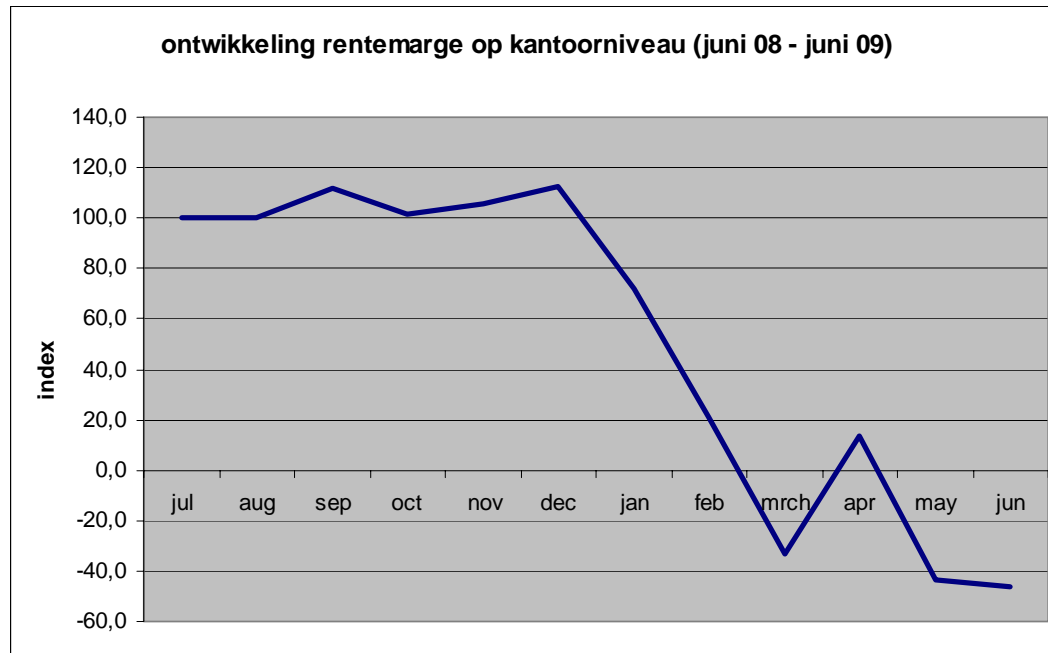
INFORMEREN

De impact op de volumes bleef beperkt, maar...



Bron: management accounting

... de impact op de marges was enorm



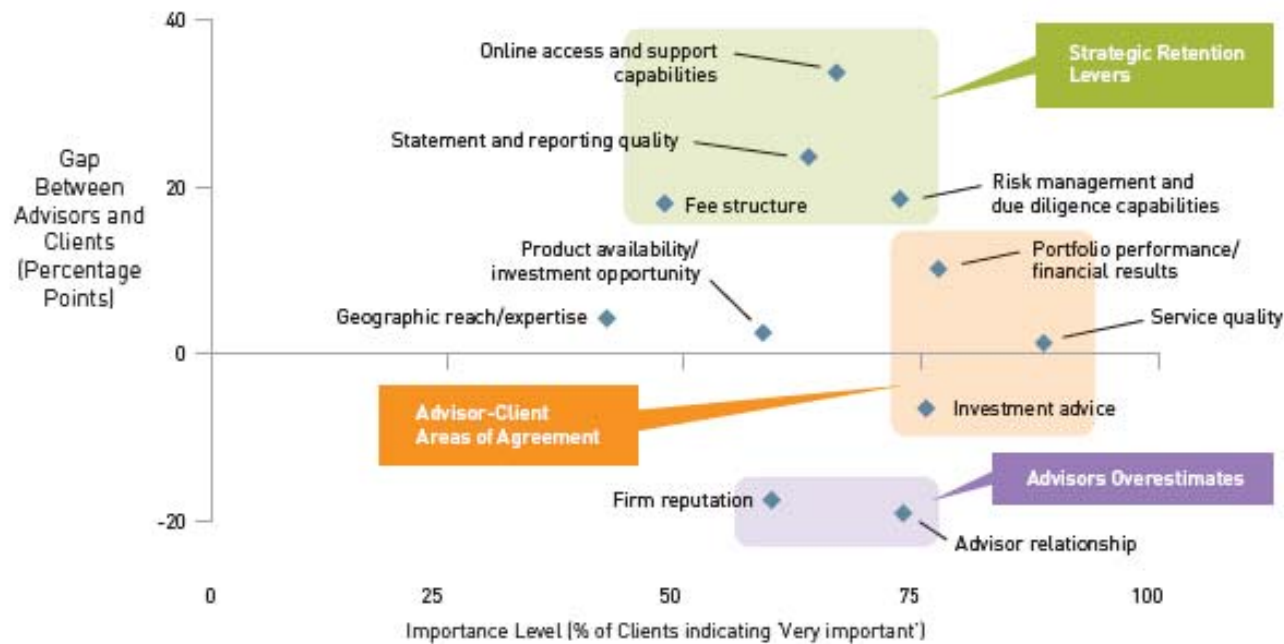
Een jaar en een crisis verder

	jun-08	jun-09
Kantoorresultaat - index	100	2
Deposito marges	0,38%	-1,01%
Marge op leningen	0,43%	0,77%

Bron: management accounting

Wat is van belang voor klanten (en wat denken bankiers)

Figure 14. Strategic Levers of Client Retention in 2008



Source: Capgemini Analysis, 2009

Inspelen op veranderende behoeften

Wat is er veranderd

- Behoeftte aan zichtbaarheid en persoonlijk contact
- Toegenomen focus op klantzorg
- Meer transparantie (waar betaal ik voor en hoeveel?)
- Cliënt bepaalt timing en soort van bediening
- Over de middellange termijn verandert behoefte weer van veiligheid naar service

Hoe passen we ons aan

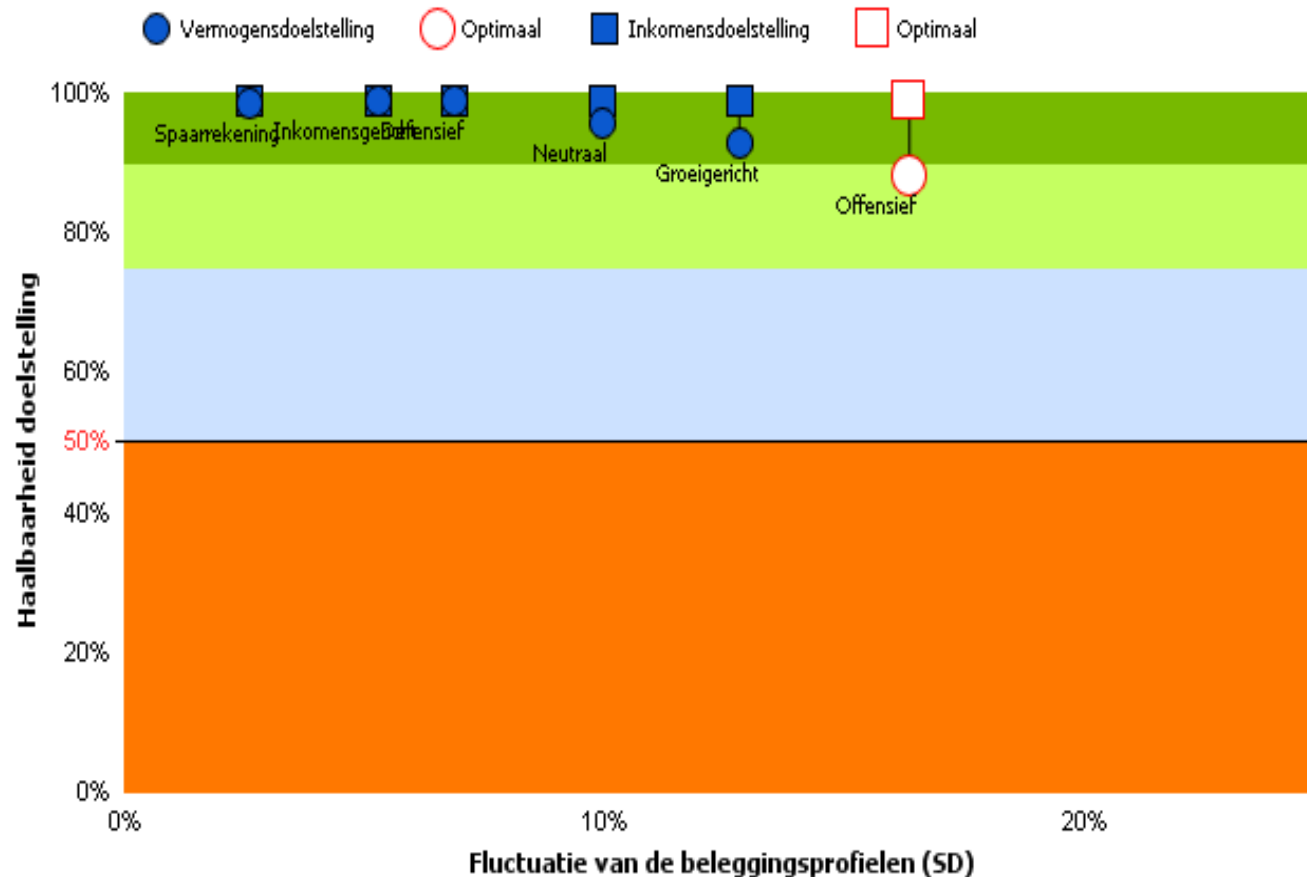
- Meer lokale marketing en evenementen (lokale publicaties, presentaties)
- Verbeteren van kwaliteit van informatie over diensten en producten. Opleidingen medewerkers
- Doorgeven vergoedingen van vermogensbeheerders aan cliënten
- Organiseren van kantoren en diensten rondom cliënten
- Doorgaan met verbeterde bedieningsmodellen (bv beleggingsproposities, scenarioanalyses, nauwe samenwerking tussen private and business banking)

Business Case

Start kapitaal	: € 1.000.000
Inkomensdoelstelling	: € 50.000 per jaar voor de komende 10 jaar
Vermogensdoelstelling	: € 500.000 over 10 jaar
Horizon	: 10 jaar

Gebruik van scenarioanalyse om de lange termijn doelstellingen en de kans op realisatie inzichtelijk te maken

Kans op behalen doelstelling met sparen lijkt hoog...



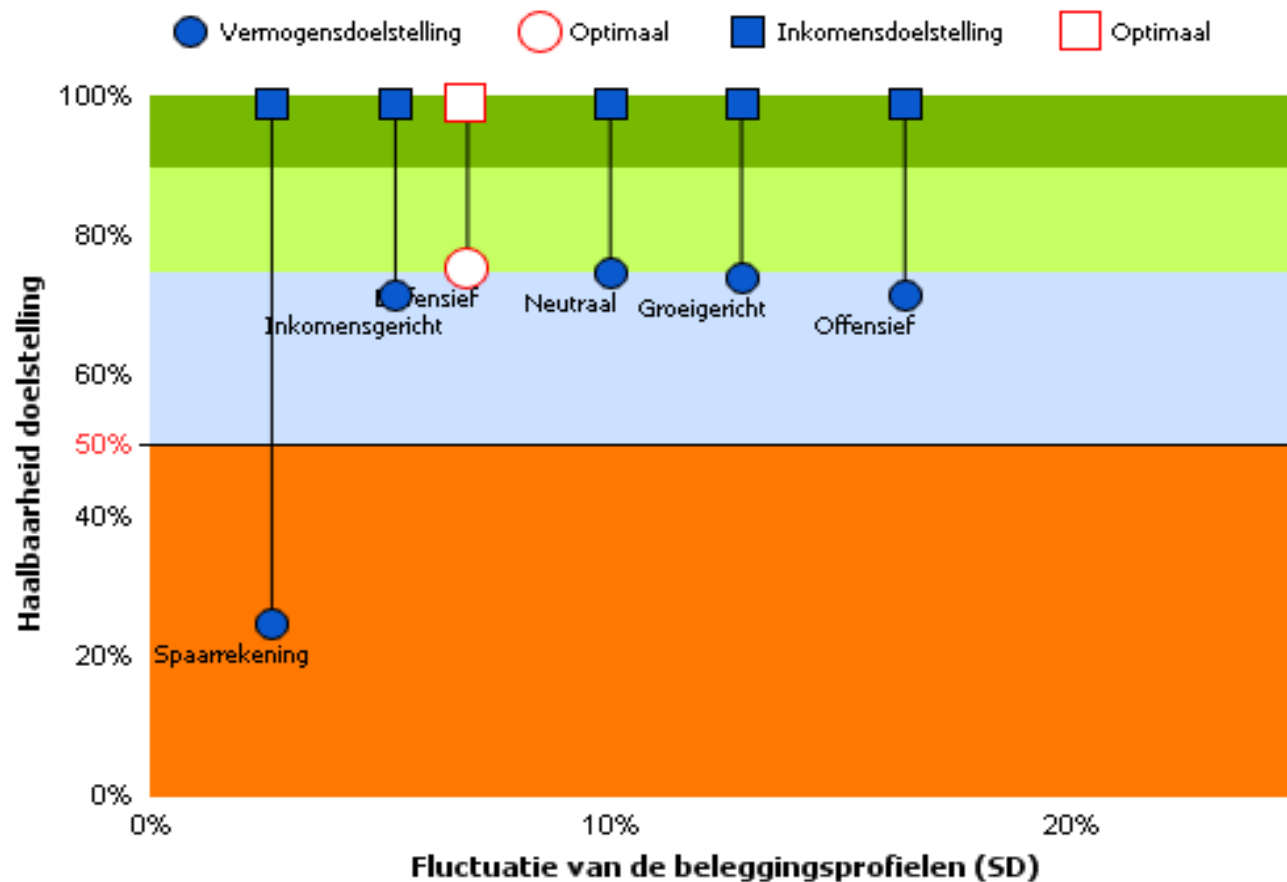
ZONDER INFLATIE EN BELASTING

Hiernaast wordt de haalbaarheid van de inkomens- en vermogensdoelstelling bij de verschillende beleggings-profielen weergegeven

Inkomensdoelstelling
€ 50.000 gedurende 10 jaar

Vermogensdoelstelling
€ 500.000 over 10 jaar

...maar kan sterk tegenvallen (diversificatie!)



INCL INFLATIE EN BELASTING

Hiernaast wordt de haalbaarheid van de inkomens- en vermogensdoelstelling bij de verschillende beleggings-profielen weergegeven

Inkomensdoelstelling
€ 50.000 gedurende 10 jaar

Vermogensdoelstelling
€ 500.000 over 10 jaar

Inflatie 2,25%
VRH 1,2%

Grote kansen voor Van Lanschot

- Sinds 1737 zonder overheidssteun
- Gepersonaliseerde behoeften en doelstellingen zorgen voor toenemende behoefte aan maatwerk in private banking
- Door overheid gesteunde banken zullen de komende 3 tot 5 jaar naar binnen gericht zijn
- Innovatief beleggingsconcept
- De enige bank met een bewezen DGA concept; moeilijk te kopiëren
- Goede concurrentiepositie om de goede medewerkers te behouden en aan te trekken

Vragen?

