



NEDERLANDSE  
BANKEN EN  
**BLOCKCHAIN**



**In de financiële wereld is de term blockchain inmiddels een bekend gegeven. Maar ook buiten de financiële wereld wint blockchain aan bekendheid. Uit data van OBI4wan blijkt dat in de eerste helft van 2018 de term 'Blockchain' ruim 145.000 keer genoemd wordt. In dezelfde periode in 2017 werd de term ruim 45.000 keer genoemd op social media.**

**Het mag dan ook geen verrassing zijn dat ook de Nederlandse banken onderzoek doen naar de mogelijkheden van blockchain en de nieuwe betaalwijze steeds meer omarmen. In hoeverre worden Nederlandse banken gelinkt aan fintech en blockchain technologie? En welke invloed heeft dit op de reputatie van jouw merk? Wij zochten het voor je uit. ■■■■■■**



# INHOUD



Wegwijs in de wereld van  
blockchain

**1**

De online reputatie van  
blockchain in Nederland


**2**

ING nog steeds meest  
geassocieerde blockchain-bank

**3**

De invloed van blockchain  
op merkreputaties

**4**



# 1. WEGWIJS IN DE WERELD VAN BLOCKCHAIN

Steeds meer sectoren omarmen blockchain technologie. Van de farmaceutische sector, tot verzekeraars en banken. Maar wat is het nu precies? [Banken.nl](#) deed een poging om dit uit te leggen voor de financiële sector.

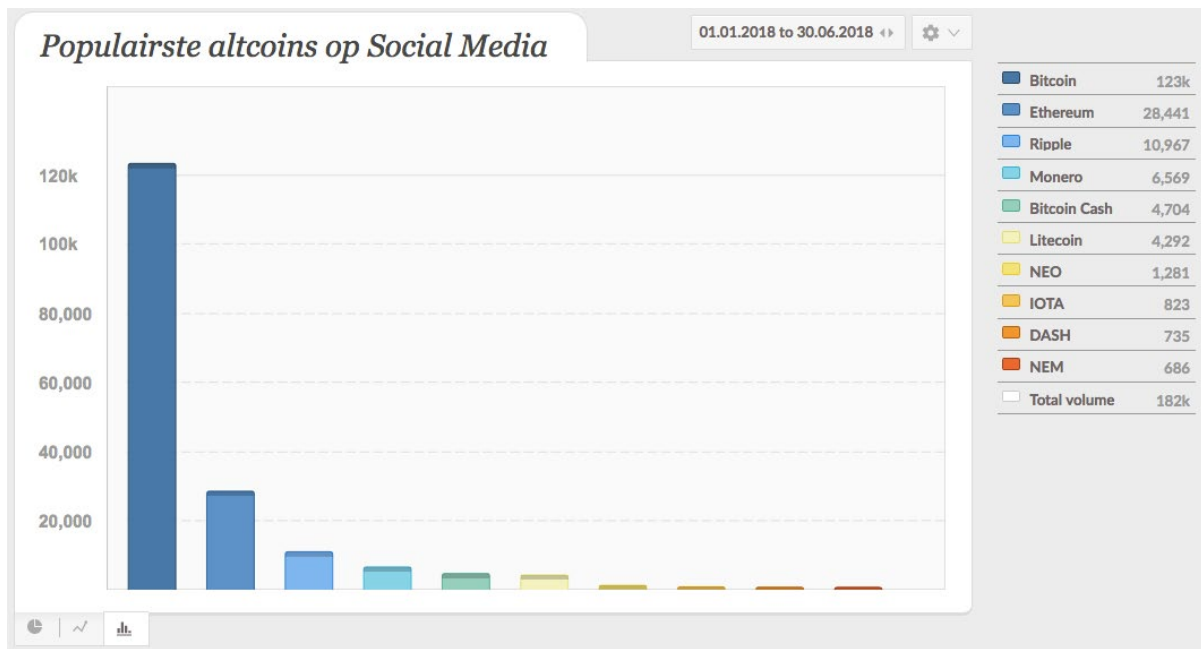
Uit de online berichtgeving blijkt dat er nog veel onduidelijk is over deze nieuwe financiële wereld. Termen als 'Bitcoin' en 'fintech' worden nog wel eens in de verkeerde context gebruikt of niet volledig begrepen. Uit de [OBI Brand Monitor](#) blijkt dat er nog veel vragen zijn rondom deze 'nieuwe' terminologie.

## Is blockchain hetzelfde als Bitcoin?

Nee, blockchain is van oorsprong de datastructuur achter het Bitcoin netwerk. Deze datastructuur maakt het verhandelen van de Bitcoin mogelijk. Naast Bitcoin zijn er ook vele zogenaamde 'altcoins'. Ook dit zijn 'online munten' die verhandeld kunnen worden op het blockchain netwerk. Zelfs de oer hollandse '[Gulden](#)' maakte een rentree als altcoin op deze online markt. Toch wordt de online munteenheid 'Bitcoin' het meest genoemd vaakst genoemd wordt. Gevolgd door de altcoins Ethereum, Ripple en Monero.

**“Kort gezegd is blockchain een decentraal transactieregister, waarin alle transacties die via dat netwerk verlopen gelogd worden. Die transacties zitten verwerkt in pakketjes (blocks) en elk pakketje heeft hetzelfde maximum transacties dat het kan bevatten. Als het pakketje vol is wordt een nieuwe pakketje aangemaakt. Zo ontstaat een keten van pakketjes, of vrij vertaald ‘a chain of blocks’.”**

- BANKEN.NL



### Wat is fintech?

Deze vraag zien we steeds vaker terugkomen en ook in Google Trends zien we een stijgende lijn in de zoektermen rondom fintech.

Nederland kent veel startups die hier succesvol in innoveren, zoals Adyen en Tikkie. Onlangs ging Adyen zelfs naar de beurs. Een ander, internationaal voorbeeld van fintech is bijvoorbeeld het Amerikaanse bedrijf PayPal. ■■■■■■

**“Fintech is de overkoepelende naam voor technologie die gebruikt wordt om financiële diensten te vergemakkelijken, versnellen of verduidelijken. Fintech staat voor financial technology en is ontstaan in de tijd dat het vertrouwen in de banken laag was en de veel banken last hadden van een slechte reputatie.”**





## 2. DE ONLINE REPUTATIE VAN BLOCKCHAIN

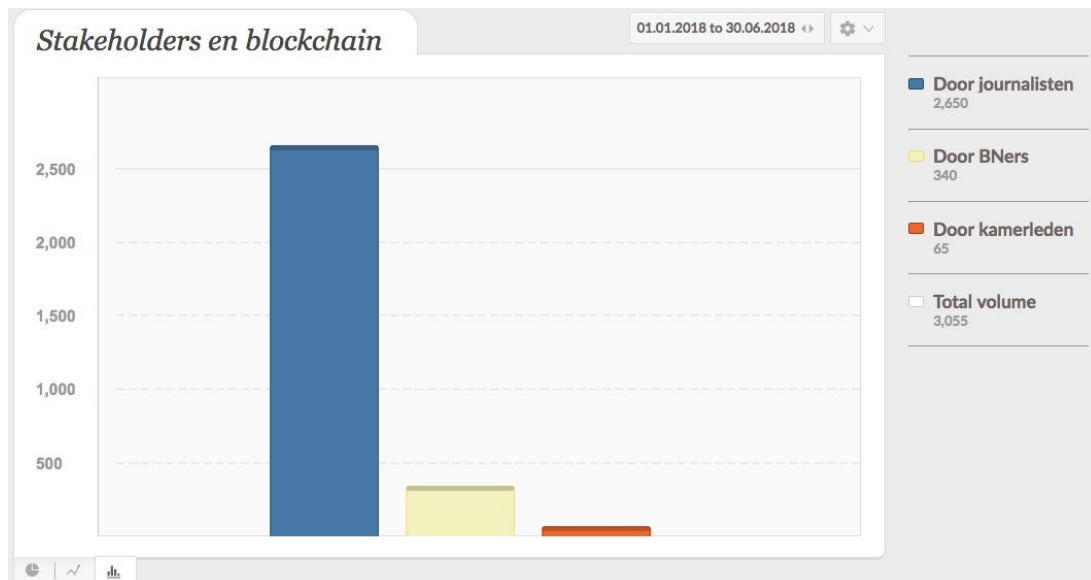
Cryptocurrency, bitcoin en fintech worden steeds vaker besproken op social media. Dit zorgt vaak voor pieken in het volume rondom financiële merken en heeft direct invloed op de reputatie. Er is nog veel onduidelijk over deze nieuwe technologieën bij de consument. De gewone mens wil vooral informatie. Hiervoor zoeken wij instellingen die wij vertrouwen, misschien zelfs banken, maar vooral stakeholders die wij hoog hebben zitten. Duidelijkheid, transparantie en vergemakkelijking is

essentieel om deze grote groep te bereiken en hun oordeel te beïnvloeden.

Niet alleen de consument praat over deze termen. Ook binnen stakeholdergroepen zoals journalisten worden de onderwerpen besproken op social media kanalen. Wat is de perceptie van deze groepen? Is deze berichtgeving overwegend positief? Kortom: wat is de reputatie van cryptocurrency op social media?

**“Er wordt nog argwanend gekeken naar de financiële bedrijven die investeren in technologieën. Wanneer duidelijke uitleg ontbreekt kan dit reputatieschade opleveren.”**

- CARINA DUSSELDORP,  
INSIGHTS MANAGER BIJ OBI4WAN



### Financiële influencers en journalisten over het algemeen sceptisch

Op het gebied van influencers komen wij onder andere Herbert Blankenstijn tegen in de berichtgeving. De journalist, gespecialiseerd in nieuws rondom internet, staat sceptisch tegenover de grootbanken in combinatie met Bitcoin. Hij stelt wel dat de blockchaintechnologie toekomstbestendig is. Op social media deelt hij onder andere een [artikel van BNR](#) waarin hij zelf aan bod komt om fintech te bespreken met Menno van Leeuwen van Moneyou. “Kleine, handige financiële dienstverleners brengen disruptieve services op de markt. Slanke en lenige internetbanken als Knab en Bunq verschijnen op de markt zonder de ballast van grote kantoren en veeleisende klanten.”

Ook Peter Verhaar (bankier en investeerder) komt regelmatig terug in de berichtgeving rondom bitcoins en blockchain. Hij is fel tegenhanger van de bitcoin en cryptocurrency in het algemeen. Op [Twitter](#) noemt hij de bitcoin een ‘scam’ en 100% waardeloos.

Journalist [Rutger Betlem](#) van het FD komt hoog in de lijst van stakeholders rondom dit onderwerp. Hij zet vooral uiteen wat diverse belanghebbenden publiceren en schrijft vooral veel over de wisselvalligheid van de Bitcoin en onder andere Ethereum.

### Politiek omarmt blockchain en cryptocurrencies

Het kabinet en politici staan iets positiever tegenover de opkomst van cryptocurrencies. Er wordt toekomst gezien in blockchain binnen de financiële markt - mits er goed naar wordt gekeken. Kamerleden wijzen wel op de [gevaren](#) van Bitcoin zoals het witwassen van geld middels deze nieuwe online markt en de risico's die daaraan verbonden zijn.

Tegelijkertijd is er veel oor naar hoe blockchain veilig ingezet kan worden en wat de voordelen zijn van een goed ontworpen cryptomunt. Het kabinet laat zich graag informeren en wijst via [persoonlijke](#) Twitter-accounts op de mogelijkheden van de nieuwe technologie. ■■■■■



**peterverhaar**  
@peterverhaar

Follow

Replying to @roelandp @BeleggenBijAlex

**mijn eerste advies was: koop nooit bitcoins, 100% waardeloos, een grote scam**

1:41 AM - 25 Jun 2018

1 Like



1



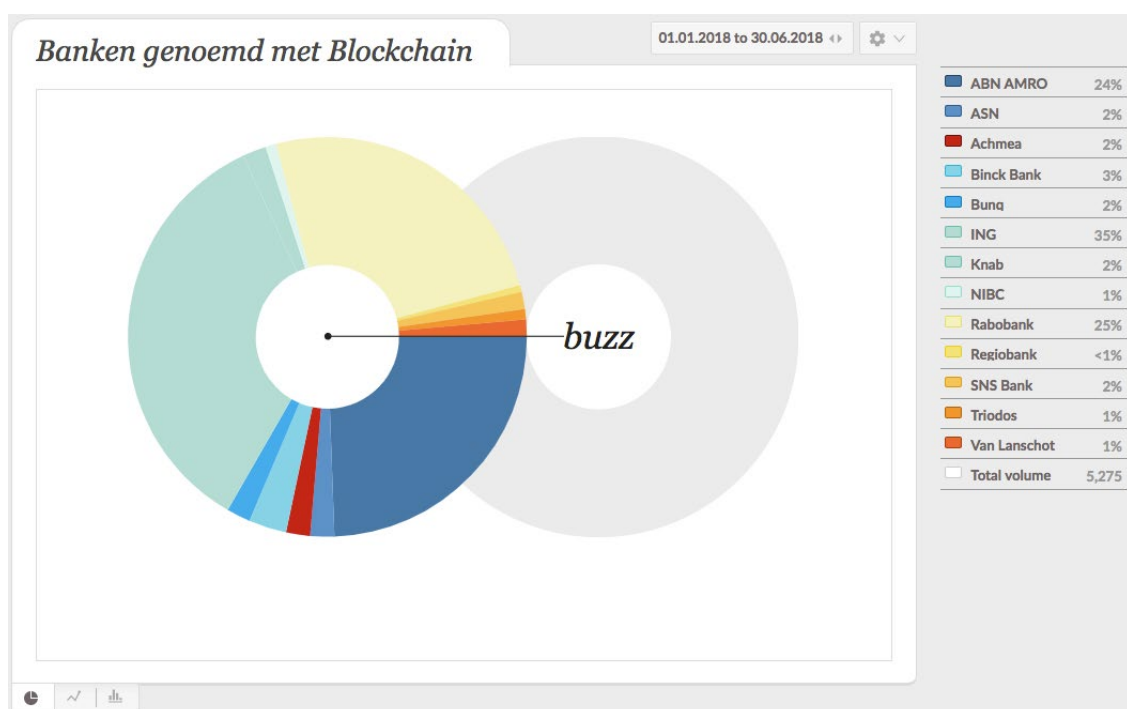
1



### 3. ING NOG STEEDS MEEST GEASSOCIEERDE BLOCKCHAIN-BANK

Ook experimenteren de Nederlandse banken zelf volop met Blockchain, zo blijkt uit de data van OBI4wan. Voor deze resultaten werd onderzoek gedaan op social media (zoals Twitter, Facebook, Instagram) en online nieuwsbronnen zoals blogs, fora, nieuwssites. ING is koploper en wordt ruim achttienhonderd keer genoemd op social media in combinatie met onderwerpen als blockchain en fintech. De bank wordt gevolgd door de Rabobank, ABN AMRO en BinckBank. Opvallend is dat alle banken geassocieerd werden met het topic in 2018, zo blijkt uit onderstaande grafiek. Er is veel vraag vanuit de maatschappij naar wat deze sector doet met fintech en blockchain.

ING toonde zich eerder al [actief op het blockchainvlak](#) en richt zich onder andere op de privacy van data op het netwerk. De bank gooide ook internationaal gezien hoge ogen met de doorbraak van beveiliging binnen de blockchainnetwerken om privacygevoelige gegevens te beschermen. ING was dan ook de eerste Nederlandse bank dat toetrad tot een consortium van inmiddels tientallen internationale banken om de toepassing van blockchain-technologie in de wereldwijde bankensector te realiseren. De investeringen in blockchain worden bij ING gezien als overwegend positief, zo blijkt uit de sentimentanalyse.





**“Als enige Nederlandse bank nemen we deel in R3, het internationale samenwerkingsverband van grote banken. Met inmiddels veertig partijen ontwikkelen we blockchain-toepassingen. De technologie biedt kansen om vanuit je bestaande, lokale business mondiaal te groeien. In de financiële wereld gaat nu nog teveel via papier. Dat is met blockchain niet meer nodig. En het financiële systeem wordt er veiliger door. Maar we zijn er nog niet. Om blockchain mondiaal te laten werken is een zeker mate van standaardisatie nodig. Zonder standaardisatie is blockchain gedoemd te mislukken.”**

- RALPH HAMERS, BESTUURSVOORZITTER VAN ING

ABN AMRO wordt op social media veel besproken in combinatie met het blockchain project dat de bank doet met IBM. Het project draait in de vastgoedsector en in 2016 werd al bekend dat de bank daar veel van verwacht. Merijn Zaat, Innovation Manager Blockchain bij de bank stelt dat de sector er echt niet meer omheen kan. Hij wordt veel gelinkt aan het project met IBM, dat de naam [Torch](#) heeft. Via dit platform wordt data gevalideerd en uitgewisseld tussen verschillende partijen zoals vastgoedbeleggers, taxateurs, banken en De Nederlandsche Bank. Blockchain technologie waarborgt automatisch de integriteit van deze data, waardoor

bevoegde partijen directe toegang hebben tot juiste en actuele informatie. Dit betekent bijvoorbeeld dat De Nederlandsche Bank in staat gesteld wordt om op elk gewenst moment audits uit te voeren zonder dat hier een uitgebreid rapportageproces aan vooraf gaat.

Ook Rabobank is inmiddels bezig met blockchain en cryptocurrencies. Begin juni werd in een [persbericht](#) bekendgemaakt dat We.trade, het Europese handelsplatform op blockchainbasis, klaar is voor productie. Het platform, gebouwd door IBM, is een initiatief van 9 banken. Rabobank is de enige Nederlandse bank in het consortium.

**“Met we.trade lopen onze klanten minder risico's bij internationale handel. Alle transacties worden digitaal beheerd en dankzij de grote transparantie van het blockchain-platform is het voor de aangesloten banken makkelijker financiering en garanties te bieden.”**

- WIEBE DRAIJER, BESTUURSVOORZITTER VAN DE RABOBANK

## Opkomende banken houden ontwikkelingen in de gaten

In het volume rondom blockchain en fintech gaat het vooral om de grotere banken. Echter zijn ook de kleinere banken zoals Knab, BinckBank en bunq bezig met blockchain innovatie. In vergelijking met vorig jaar werd bijvoorbeeld BinckBank 500% vaker genoemd. BinckBank komt vaak naar voren in de social media data door eigen fintech initiatieven. Zij stellen tevens op Twitter dat zij enkele [Bitcoin ETF's](#) aanbieden die de Bitcoin prijs volgen. Daarnaast heeft BinckBank het fintech bedrijf en 'robo-adviseur' [Pritle](#) begin 2017 overgenomen. Pritle had bij de overname 60 miljoen euro onder beheer van 6.500 klanten en is momenteel actief in Nederland, België, Oostenrijk en Zwitserland. Die online vermogensbeheerder werd omgevormd tot de geautomatiseerde online vermogensbeheerder.

Toch zouden de kleinere banken het volgens berichtgeving lastiger hebben met al deze nieuwe ontwikkelingen.

## Volksbank laat klanten beleggen via fintech startup

De 122.000 houders van een beleggingsrekening bij de Volksbank beleggen in het vervolg via het Amsterdamse fintech bedrijf [Ohpen](#). De twee partijen maakten bekend de migratie van de data en integratie van systemen afgerond te hebben. Dit zorgt voor buzz in de berichtgeving over SNS, ASN Bank en Regiobank. De banken worden meer terloops genoemd in combinatie met overkoepelend label Volksbank. Vanuit de financiële sector hebben ABN AMRO, ING, de Volksbank, Rabobank en Nationale Nederlanden zich bij de Nationale Blockchain Coalitie aangesloten.

**“Onder de grootbanken ING, Rabobank en ABN AMRO vindt een zware overlevingsstrijd plaats. Elk in hun eigen segment, gaan de kleinere banken door ingrijpende transities om hun bestaansrecht veilig te stellen.”**

- RUBEN EG,  
JOURNALIST VAN  
DE FINANCIËLE TELEGRAAF





### Voorlopers in fintech discussie: bunq en Achmea

Bunq wordt online geroemd om de vooruitstrevende visie als fintech-bank. Tegelijkertijd krijgt de bank behoorlijk wat te verduren wanneer zij de kosten voor een rekening verhogen en vraagt men zich af waarom bunq nog niets doet omtrent Bitcoin en blockchain. Buiten de duurdere rekeningen lijkt het bunq voor de wind te gaan als we het vergelijken met andere banken. De nieuwe bank lijkt echt betrokken bij de gebruikers, zo blijkt ook uit (social) media data onderzoek.

Door klanten betrokken te houden, houdt de internetbank haar gebruikers tevreden en maakt bunq hen als het ware tot [influencers](#) rondom hun dienst.

Achmea daarentegen promoot informatieve content rondom blockchain welke goed ontvangen wordt. Het gaat bij beide partijen vooral om de verzekeringstak waar blockchain veel genoemd wordt. De blockchain en fintech reputatie wordt dus ook niet actief gelinkt aan de bank, maar wel aan de corporate merken of de verzekeringstak. ■■■■■■

**“Deze mensen zijn met social media analyse gemakkelijk om een stakeholder lijst te zetten om nog sterker in te spelen op hun wensen en inzicht te krijgen in hun needs. Het is bewonderenswaardig hoe bunq zijn klanten omzet in influencers. Daar moet de bank het immers van hebben. Een social media analyse geeft inzicht in het effect van deze manier van invloed. En bij bunq zien we direct een behoorlijk bereik onder specifieke doelgroepen.”**

- CARINA DUSSELDORP,  
INSIGHTS MANAGER BIJ OBI4WAN



## 4. DE INVLOED VAN BLOCKCHAIN OP MERKREPUTATIES

Inhouse social media analiste Danielle Janssen is gespecialiseerd op het gebied van reputatiemanagement in de financiële sector. Zij gaf meer inzicht in de onderlinge relaties van de [reputatiepijlers](#) binnen de financiële sector.

Anderzijds toont het onderzoek dus aan dat er een negatieve correlatie heerst tussen de reputatiepijlers Innovatie en Burgerschap (waar ook duurzaamheid onder valt). Dit is ook gelijk terug te zien in de resultaten in het onderzoek naar blockchain van dit artikel bij bijvoorbeeld ASN Bank en Triodos. Bij investeren in Innovatie is de kans aanwezig dat de reputatie op het gebied van Burgerschap als minder goed wordt ervaren. Nu is dat ook per doelgroep anders. Hypothetisch gezien zal de tech-doelgroep van bunq dit anders zien dan de doelgroep van bijvoorbeeld ASN.

Investering in een innovatie als fintech en blockchain is voordelig voor een bank wanneer dit doorgevoerd wordt op het gebied van producten of service. Door praktijkgerichte oplossingen te bieden,

wordt het voor de consument duidelijk en bruikbaar. Dit draagt bij aan een sterke reputatie van een bank. Echter kan dit wel invloed hebben op hoe de consument de bank ziet in combinatie met bijvoorbeeld duurzaamheid en maatschappelijke invloed. Het loont dus om als bank goed te monitoren op deze onderwerpen, voornamelijk bij het kiezen voor investeringen in fintech en blockchain.

OBI4wan doet constant onderzoek naar het in kaart brengen van de reputatie binnen diverse sectoren. Zo keken wij al eerder naar de online reputatie van organisaties in de farmaceutische industrie, de mode industrie, de reiswereld en de advocatuur en voor verschillende klanten die actief zijn in de financiële sector.

Benieuwd naar de mogelijkheden van social media monitoring voor jouw organisatie? Of wil je graag weten wat OBI4wan voor jou kan betekenen? Vraag dan hier een gratis demo aan of neem contact met ons op via [info@obi4wan.com](mailto:info@obi4wan.com) of +31 (0)85 210 50 60.



**“Het onderzoek toont aan dat wanneer je als financiële instelling een sterkere reputatie wilt op het gebied van Governance, je ook zou kunnen investeren in Producten & Service. Investerings in daadwerkelijke producten is vaak duidelijker zichtbaar dan investering in abstracte termen als transparantie en ethische verantwoordelijkheid.”**

- DANIELLE JANSSEN, MEDIA ANALYST BIJ OBI4WAN

**Email:** [info@obi4wan.com](mailto:info@obi4wan.com)  
**Telefoon:** +31 (0)85 210 50 60  
**Website:** [www.obi4wan.com](http://www.obi4wan.com)



[Vraag een gratis demo aan](#)

[Neem contact met ons op](#)

Blijf up-to-date over webcare, media monitoring, chatbots en media insights. Volg ons op social media.



**OB|4WAN**  
■■■■■■■■