

ABN AMRO Bank N.V.

Drempelvrij Digitaal

Jorissa Neutelings Chief Digital Officer

Our purpose | Banking for better, for generations to come



We werken samen met onze klanten om de uitdagingen van onze tijd het hoofd te bieden en om vorm te geven aan de toekomst. We nemen onze rol in de samenleving serieus. We willen een vertrouwde partner zijn en creëren voor onze stakeholders waarde voor de lange termijn. Onze purpose, **banking for better, for generations to come**, is onze kompas bij alles wat we doen – een leidraad voor hoe we onze strategie vormgeven en uitvoeren. Dit inspireert onze medewerkers om goed te presteren en betrokken te zijn.

Onze kernwaarden| Care, courage en collaboration

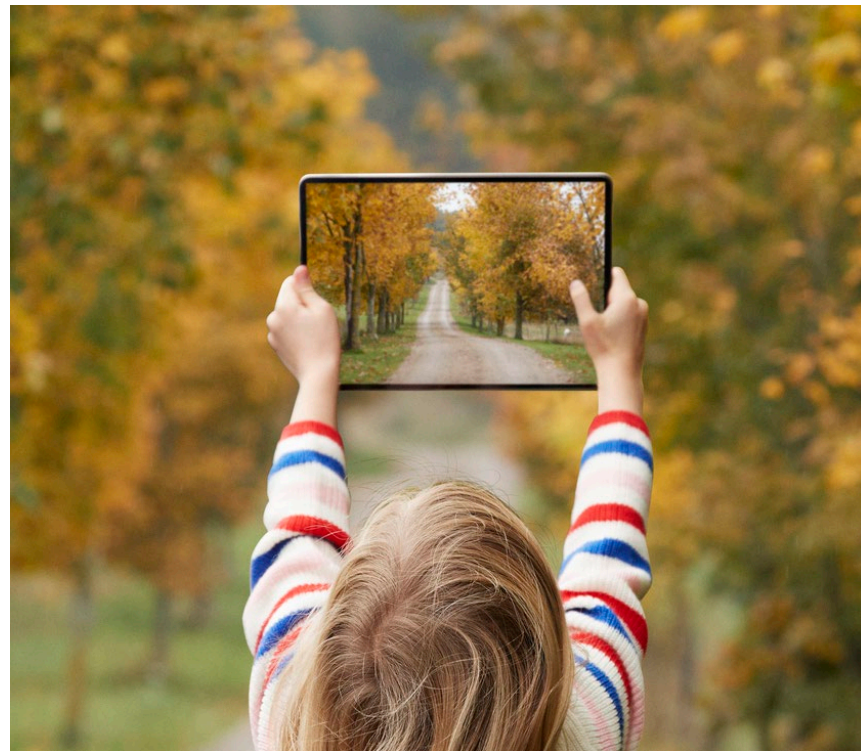


Onze kernwaarden **care**, **courage** en **collaboration** liggen aan de basis van onze purpose. Ze weerspiegelen onze verantwoordelijkheid ten opzichte van al onze stakeholders en onze ambitie om onze klanten als één bank te bedienen.

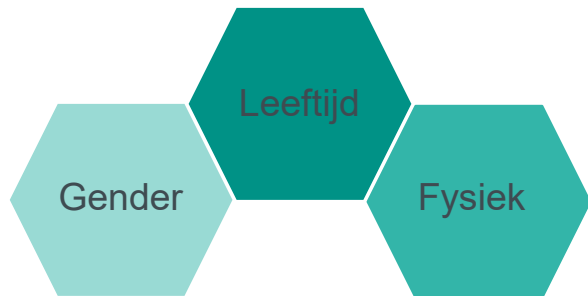
Onze strategie | Een persoonlijke bank in de digitale tijd

We zijn **een persoonlijke bank in de digitale tijd**, en bedienen in Nederland en Noordwest-Europa klanten. We zetten digitale diensten en data in om dichterbij onze klanten te komen en zijn er voor ze op momenten die ertoe doen.





Klanten ervaren barrières bij financiële dienstverlening



De barrières variëren van moeilijkheden om toegang te krijgen tot financiering tot het gevoel onbegrepen of ongehoord te zijn



Geschat wordt dat betere bediening van vrouwen zou kunnen bijdragen tot **EUR 611 miljard euro** aan extra jaarlijkse inkomsten voor financiële dienstverleners wereldwijd. Oliver Wyman -

Women in Financial Services 2020

Vrouwen zijn wereldwijd de grootste, achtergestelde klant binnen de financiële sector, daarom heeft ABN AMRO onderzoek gedaan



Unsatisfied

Van de vrouwen wereldwijd is
73%
ontevreden over hun bankservice



Not understanding needs

Van vrouwen in de grootste economieën ter wereld heeft
67%
het gevoel dat hun financiële adviseur hen niet begrijpt of van diensten wil voorzien



Insufficient funding

Vrouwelijke ondernemers hebben
30%
minder kans op toegang tot voldoende financiering voor hun bedrijf



Gender imbalance

Meer dan
50%
van de vrouwen die financiële producten voor bedrijven kopen is ontevreden over de genderbalans van teams

Een voorbeeld tot oplossen? Chatbot Anna



A photograph of a man and a young boy playing soccer on a grassy field. The man, on the left, is wearing a light blue long-sleeved shirt and blue jeans, and is in a dynamic pose as if he has just kicked the ball. The boy, on the right, is wearing a light green t-shirt and dark pants, and is also in a dynamic pose, looking down at the ball. In the background, there are trees and a stone wall. A semi-transparent green box with white text is overlaid on the right side of the image.

De **meeste ouderen** vinden dat ze hun bankzaken prima voor elkaar krijgen in deze digitale tijd. Ze regelen hun financiën zelf via laptop, smartphone of tablet. Ouderen zeggen goed mee te komen.

Rapportcijfer voor omgaan met internet en andere digitale zaken

Ik geef
mezelf een

7,3

Ik geef mijn
ouders een

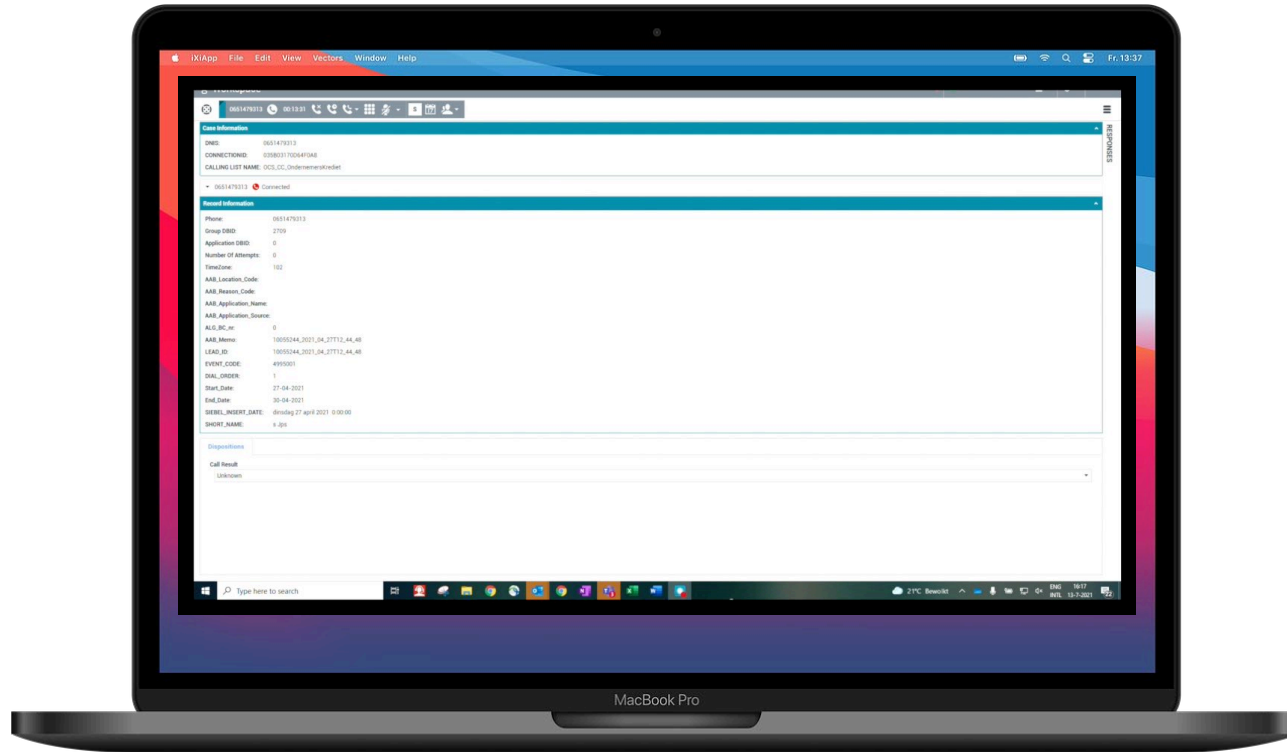
5,1

Ik geef mijn
grootouders
een

4,8



Veilig bellen





Er zijn in Nederland **enkele miljoenen** mensen die een beperking hebben en extra hulp nodig hebben bij hun bankzaken.

Extra hulp?

Laag geletterden

511.000

Klanten

Ernstige motorische
beperking **96.500**

Dyslexie Klanten

92.000

Klanten

Slechtziend
41.000

Klanten

Doof of slechthorend

306.000

Klanten

Kleurenblind

143.000

Klanten

Blind

16.353

Klanten

Milde mentale
handicap **13.900**

Klanten



Wie is er sneller?

Rekeningen Zelf regelen Instellingen Takenlijst

Overboeken

FLEYTHOFNUDI IDZUDIH HVN
Ondernemersrekening • NL15 ABNA 0598 5923 34 € 7,00

Vragen of hulp nodig? Bekijk hoe we u kunnen helpen.
Service en contact
Vraag over uw pilootlening

Bedrag
EUR 0,00

Naam ontvanger
Naam

Rekeningnummer (IBAN)
IBAN nummer

Uitvoering
Direct

☐ Spoedbetaling

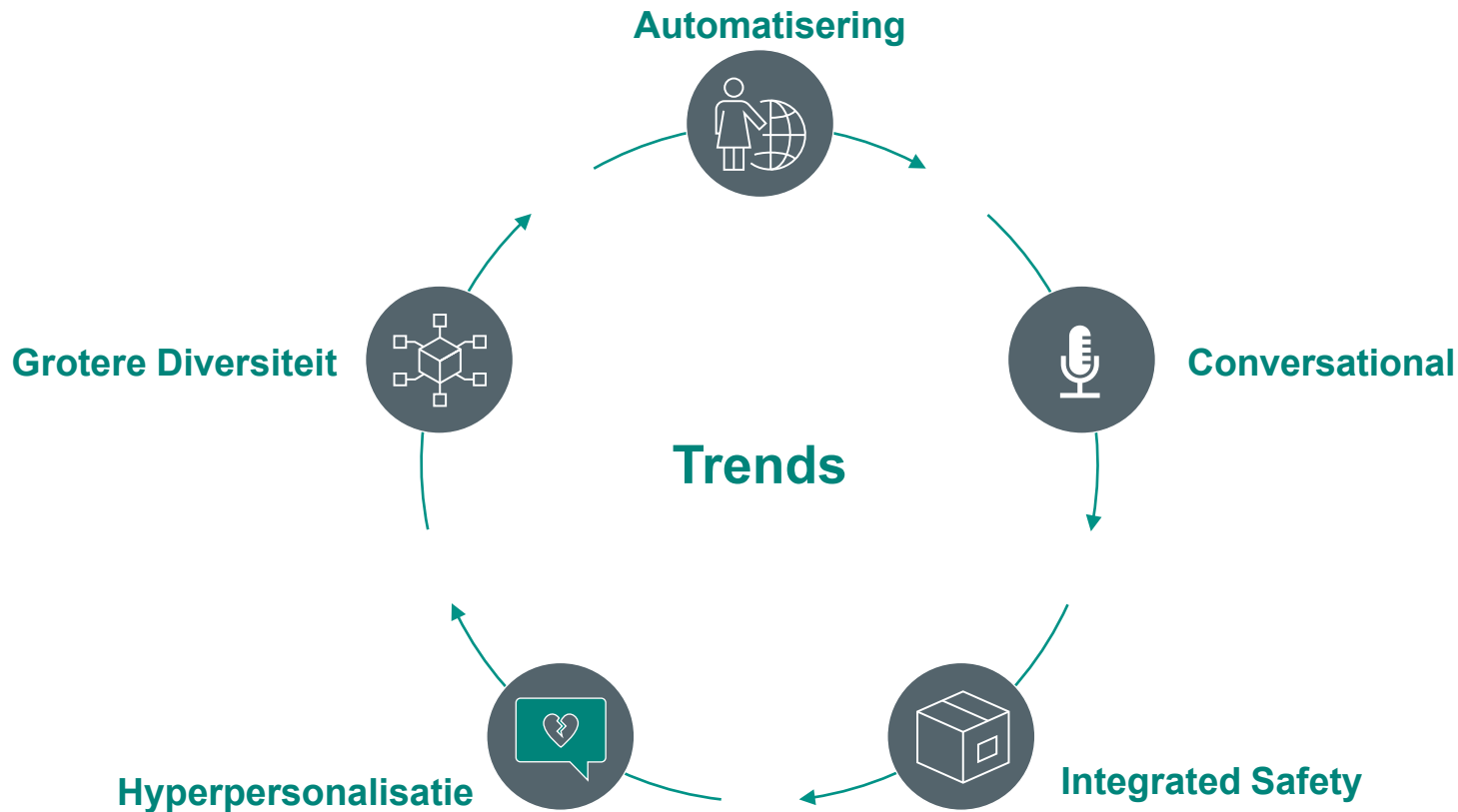
Betalingskenmerk

Omschrijving
Typ hier de omschrijving
(0/140)

Volgende Opslaan en nieuwe overboeking



Toegankelijk blijven: een doorlopende uitdaging



An aerial photograph of a dense, green forest with a complex, winding river system. The river flows through the forest, creating a series of loops and curves. The forest is a vibrant green, and the river is a dark, winding line. The overall scene is a lush, natural landscape.

Drempelvrij Digitaal:
niet altijd de rechte weg



Doorlopende groei en aandacht voor
nieuwe oplossingen blijft nodig.
Bedankt voor uw aandacht, Jorissa