

Personalisatie in Finance & Insurance: Zo creëer je loyale klanten

25.09.2025

100procent depl25yteq™

Slimme onboarding voor zakelijke klanten



Robin Riemslag

Online Manager & Campagnemanager



Personalisatie in Finance & Insurance: zo creëer je loyale klanten

1. Wie ben ik?

2. Wie is ING?

3. Hoe werf je nieuwe zakelijke klanten?

4. Welkom bij ING Zakelijk!

Agenda



Aangenaam kennis te maken

- Robin Riemslag
- 53 jaar
- Getrouwd met Bianca, 2 zonen (27 en 18) en 1 kleinkind (1). Nieuw-Vennep.
- Ik doe (wel eens) aan fitness en speel soms padel (**in 2024 100procent-kampioen**).
- Sinds 1998 ben ik geweest Marketing Data Manager, Interactive Marketing Manager, Direct Marketing Manager, Direct Marketeer, Marketing Manager, CRM Manager, Database Marketeer, Senior Formule Manager (e-)mail, Formule Manager Internet & Mobiel en Senior Customer Journey Expert..... prachtige namen voor een functie die gaat om **klanten blij maken!**



Klanten blij maken



Dat wil toch ieder bedrijf?

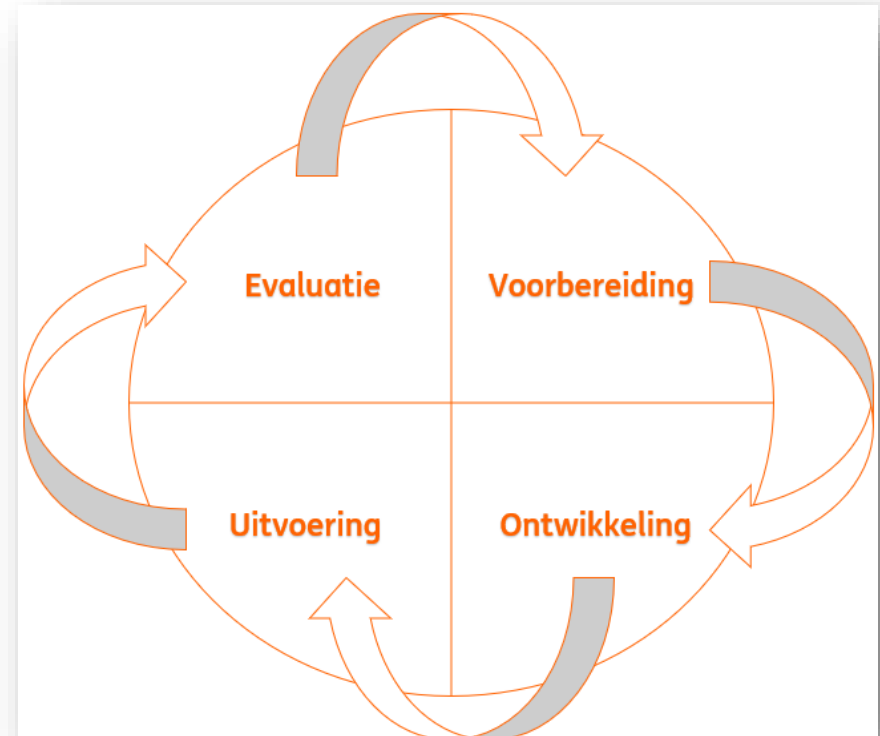
Hoe doe je dat?

Juiste klant

Juiste moment

Juiste kanaal

Juiste boodschap



**8 miljoen
particuliere klanten
& 626.000
zakelijke klanten**

**6 miljoen
gebruikers Mijn
ING(Z) e/o de ING
App**

**Elke dag ruim 8
miljoen log-ins op
de ING App**

**Elke maand 74
miljoen verwerkte
transacties**

**36 ING Huizen &
179 ING
Servicepunten**

**15.121
medewerkers**

Hoe werf je als bank nieuwe zakelijke klanten?

- De concurrentie op de markt voor zakelijk bankieren is stevig.
- Rabobank, ING en ABN AMRO zijn de grootste met daarna op afstand KNAB.
- Nieuwkomers krijgen lastig voet aan de grond.
- Een zakelijke bankrekening is net als gas, water en licht..... Je hebt het nodig maar 'it is what it is'.
- Onderscheiden kan met name op prijs(-voordeel) en gebruikersgemak.
- Qua prijs(-voordeel) scoort ING dankzij tijdelijke acties zoals €100 cashback.
- Qua gebruikersgemak scoort ING goed dankzij de ING App (privé en zakelijk in één app).
- Beide kenmerken worden gebruikt bij de werving van nieuwe zakelijke klanten.

De etalage van ING Zakelijk

De keuze is reuze!

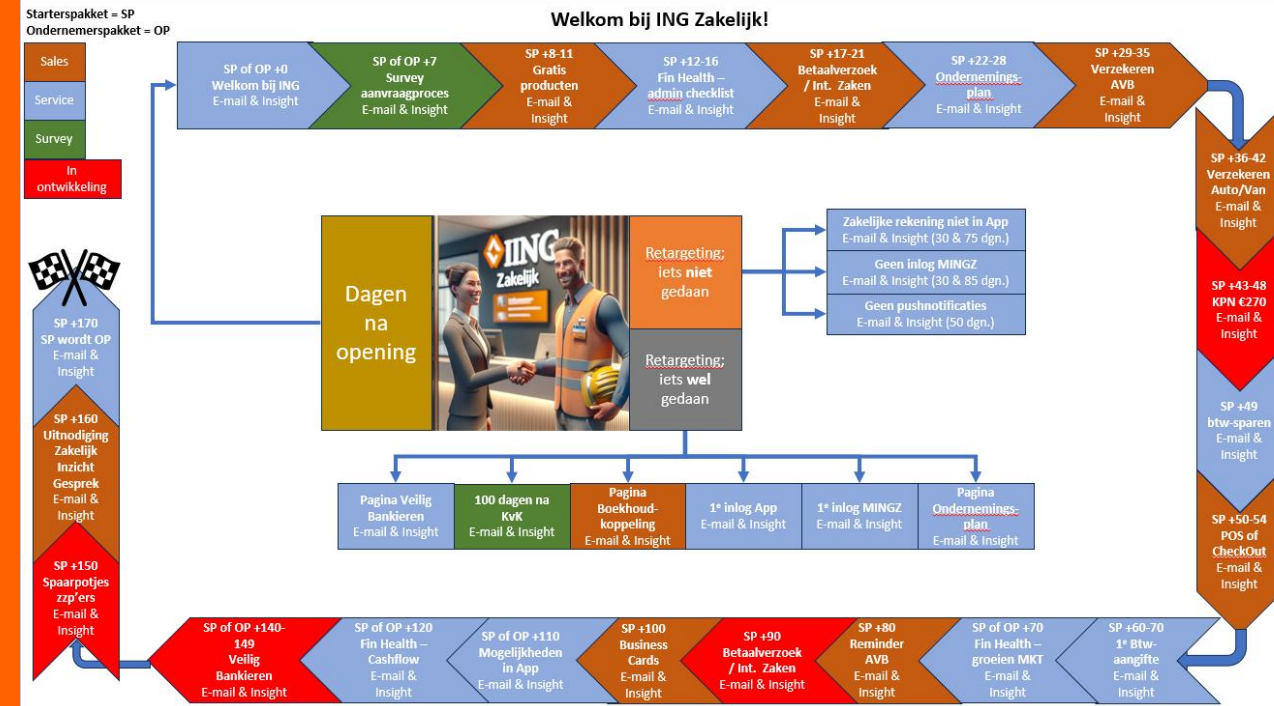
En de targets pittig.



Hoe voorkom je een tsunami aan boodschappen in week 1?



De 'welkom bij ING Zakelijk'-straat



Maak de nieuwe zakelijke klant blij!

Starterspakket = SP
Ondernemerspakket = OP

Welkom bij ING Zakelijk!



Het welkomstbericht

Subject: Gefeliciteerd met je Zakelijke Rekening!
Preheader: Haal alles uit je Starterspakket



Gefeliciteerd met
je Zakelijke Rekening

Welkom bij ING Zakelijk!

Beste mevrouw N.L. Testklant1_2,

Bedankt dat je ons hebt gekozen voor je bankzaken! We wensen je heel veel succes met je onderneming. En we hebben vast een paar tips voor een vliegende start.

Bekijk je rekening in de ING App

Da's makkelijk, want je mobiel heb je altijd bij je. Je kunt de rekening aan de App toevoegen nadat je je gebruikersnaam en wachtwoord voor Mijn ING Zakelijk hebt gekregen. Heb je de ING App niet? Zet 'm dan eerst op je mobiel.

Haal alles uit je Starterspakket

Koppel bijvoorbeeld je administratie aan je rekening. Dat scheelt tijd. En verzeker je bedrijf tegen onverwachte schadeclaims. Voor jou als starter is de Boekhoudkoppeling en ING Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering de **eerste 6 maanden gratis**.

Bepaal je financiële positie



Welkom bij ING

Bedankt dat je zakelijk bij ons gaat bankieren. We heten je welkom en wensen je veel succes!

> [Bekijk de handige tips](#)



Typ hier wat je wil vinden

Zoek

Zakelijk

- Home
- Producten
- Voor wie
 - Starters
 - Zzp
 - Mkb
 - Grootzakelijk
 - Vereniging of stichting
 - Intermediair zakelijk
- Ondernemen
- Jouw sector
- Service & Contact



< [Voordelen bankieren bij ING](#)

Goed van start met je Starterspakket

Een eigen bedrijf en een nieuwe rekening. Daar begint het mee, maar hoe nu verder? Om je goed op weg te helpen, laten we je graag de belangrijkste functionaliteiten in onze app zien, delen we handige tips en tools en houden we je op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de financiële sector.

SP of OP +0
Welkom bij ING
E-mail & Insight



Financial Health - je administratie de baas

SP +12-16
Fin Health -
admin
checklist
E-mail

Subject: Ben jij on track met je administratie?
Preheader: Bekijk de checklist



Checklist: je administratie de baas

Beste mevrouw N.L. Testklant1_2,

Hoewel je administratie misschien niet het leukste is aan ondernemen, is het wel belangrijk. Een goed beeld van je inkomsten en uitgaven geeft inzicht in hoe je er écht voor staat. Heb jij al een vast moment om je administratie bij te werken?

Ben jij on track?



Checklist: je administratie de baas

Hoewel je administratie misschien niet het leukste is aan ondernemen is het wel belangrijk. Een goed beeld van je inkomsten en uitgaven geeft inzicht in hoe je er écht voorstaat. En hoewel dat ook best confronterend kan zijn, is het altijd beter om te weten waar je staat.

1. Een vast moment voor je administratie

Een vast moment in de week voor je administratie kan helpen de zaken op orde te houden. Ben je net gestart met je bedrijf? Reserveer dan extra tijd voor de eerste paar keer. Je administratie goed inrichten en een overzichtelijke structuur maken, zorgt op de langere termijn voor tijdwinst.

Een boekhoudpakket in combinatie met een [boekhoudkoppeling](#) kan helpen de structuur te behouden. Naast de boekhouding hou je met Inzicht in je [geldstromen](#) overzicht op je inkomsten



Verzekeren AVB

Subject: Nieuw: ING Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Preheader: voor starters 6 maanden gratis



Goed verzekerd tegen schadeclaims Nu 6 maanden gratis en zo geregeld in de app

Beste mevrouw N.L. Testklant1_2,

Als startende ondernemer komt er veel op je af. Je wilt je niet ook nog druk hoeven maken over mogelijke schadeclaims. Toch kan een ongeluk hoe groot of klein altijd voorkomen. Het is dan fijn dat je kunt terugvallen op je verzekering.

Voordelen ING Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

- **Gratis** 6 maanden voor starters
- Afgestemd op jouw bedrijf
- Dekkingen tot € 2,5 miljoen per claim
- Alles digitaal te regelen in jouw ING-omgeving

Wat dekt een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering?

Je dekt financiële schade als gevolg van een ongeluk. Het maximale bedrag dat je bij schade kan ontvangen is tot € 2,5 miljoen per claim en maximaal € 5 miljoen per jaar.

Nieuwsgierig wat je wel en niet verzekert?

[Lees meer](#)



Ook bij onverwachte claims blijven ondernemen

Met de ING Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering zo geregeld. Gewoon in je app.

> [6 maanden gratis](#)



6 maanden gratis voor starters

← [Zakelijk verzekeren](#)

ING Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB)

Als ondernemer kun je aansprakelijk gesteld worden voor schade aan andermans spullen of voor letsel. Met de ING Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bescherm je je bedrijf tegen de gevolgen van mogelijke schadeclaims.

[Bereken je premie](#)

[Bekijk de beroepsaansprakelijkheidsverzekering](#)

SP +29-35
Verzekeren
AVB
E-mail &
Insight

Iets al wel gedaan

Subject: Haal nog meer uit de Mobiel Bankieren App
Preheader: Bekijk alle handige functionaliteiten



Speciaal voor jou Haal nog meer uit de App

Beste mevrouw N.L. Testklant1_2,

Fantastisch dat je de Mobiel Bankieren App al gebruikt. Hiermee kun je altijd en overal jouw bankzaken regelen. Dat bespaart tijd en geeft overzicht. Haal er nog meer uit met de handige en gratis functionaliteiten!

[Bekijk alles](#)



Haal nog meer uit de Mobiel Bankieren App

De App bespaart je tijd en geeft je overzicht. Meer weten? Bekijk deze handige én gratis functies

> [Bekijk de functies](#)



[← Al je bankzaken in de Mobiel Bankieren App](#)

Zelf regelen

Met de Mobiel Bankieren App

Hieronder lees je hoe je de Mobiel Bankieren App kunt downloaden, activeren en gebruiken. Bijvoorbeeld hoe je je Zakelijke Rekening toevoegt aan de Mobiel Bankieren App.

Beginnen met mobiel bankieren

Downloaden App

1^e inlog App
E-mail & Insight

De 'welkom bij ING Zakelijk'-straat: werkwijze



- Zet alle productverantwoordelijke marketeers bij elkaar
- Bepaal het gemiddelde aankoopmoment voor elk product of dienst dat je wilt tonen
- Stel een evenwichtige mix van sales, service & survey samen waarbij je de klant niet overvoert
- Segmenteer waar nodig en behoud hierdoor de relevantie op elk moment in de straat
- Sluit klanten die een bepaald product al hebben uit van die uiting (en toon een alternatief)

De 'welkom bij ING Zakelijk'-straat: werkwijze



- Probeer in de uitingen & middelen dezelfde stijl van communicatie aan te houden
- Gebruik alle beschikbare persoonlijke kanalen (e-mail, Insight, brief en website en zelfs call)
- Laat de straat bouwen & onderhouden door 1 of 2 dezelfde data analisten
- Contentbeheer kan decentraal maar centrale coördinatie is cruciaal!
- Meten = weten en testen, testen, testen!

Meten = weten

CHANNEL	Email
CONTENT_ID	Sent% Open% Clicked% Unsubscr% Audience Sent Opened Clicked Unsubscr Last Execution
NL-AME-PAY-XB-SP80	
NL-AME-PAY-XB-SP8	
NL-AME-PAY-XB-SP70-FH	
NL-AME-PAY-XB-SP60	
NL-AME-PAY-XB-SP49	
NL-AME-PAY-XB-SP36	
NL-AME-PAY-XB-SP22	
NL-AME-PAY-XB-SP17	
NL-AME-PAY-XB-SP14-FH	
NL-AME-PAY-XB-SP120-FH	
NL-AME-PAY-XB-SP110	
NL-AME-PAY-XB-SERVICE-E9	
NL-AME-PAY-XB-SERVICE-E6	
Totaal	

code	Sent Inspire mrt/apr'25	Openrate Inspire mrt/apr'25	CTR e-mail Inspire mrt/apr'25	Code	Sent Insight WEB mrt/apr'25
NL-AME-PAY-WERVEN-ZAK-1C	1947	49,2%	1,6%	1394	8
NL-AME-PAY-WERVEN-ZAK-1D	111	66,7%	15,3%	4082	10
NL-AME-PAY-WERVEN-ZAK-3A	73	49,3%	2,7%	1395	15
NL-AME-PAY-WERVEN-ZAK-3B	126	59,5%	3,2%	1397	28
NL-AME-PAY-WERVEN-ZAK-3C	1010	57,0%	4,4%	1398	412

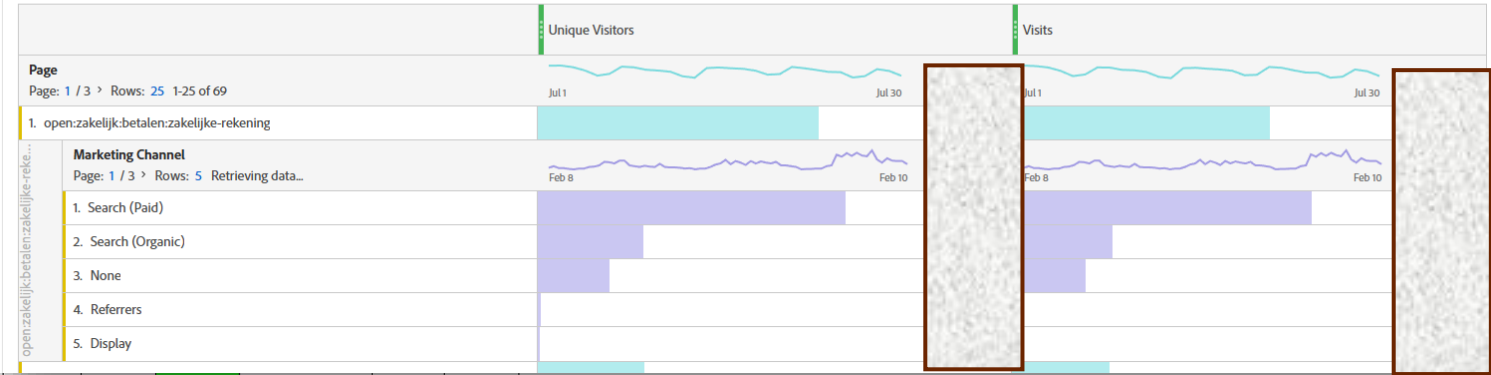
code	Sent Inspire mrt/apr'25	Openrate Inspire mrt/apr'25	CTR e-mail Inspire mrt/apr'25	Code	Sent Insight WEB mrt/apr'25
NL-AME-PAY-WERVEN-ZAK-1C	1947	49,2%	1,6%	1394	8
NL-AME-PAY-WERVEN-ZAK-1D	111	66,7%	15,3%	4082	10
NL-AME-PAY-WERVEN-ZAK-3A	73	49,3%	2,7%	1395	15
NL-AME-PAY-WERVEN-ZAK-3B	126	59,5%	3,2%	1397	28
NL-AME-PAY-WERVEN-ZAK-3C	1010	57,0%	4,4%	1398	412

CHANNEL	Insight Type	Accept %	Dismiss %	Snooze %	Shows
Web	ACOV				
App	ACOV				
NL AI 4082 SEM- Onboarding vergeet je afspraak niet	Actionable Insight				
NL 9088 AI Onboarding Tips Ondernemersplan Retargeting	ACOV				
NL 9058 AI Onboarding Tips Ondernemersplan	ACOV				
NL 8988 AI Onboarding 100 dagen na KVK inschrijving	ACOV				
NL 8016 ACOV - Onboarding_Boekhoudkoppeling_DO	ACOV				
NL 6675 ACOV - SEM PPMenquete starters	ACOV				
NL 3764 AI SEM Onboarding Zrekening altoegevoegd OND	ACOV				
NL 3763 AI SEM Onboarding Zrekening aan app toevoegen OND	Enticement				
NL 18330 ACOV - BB AVB starters 80_89	ACOV				
NL 18329 ACOV - BB BVZ_starters 17_21	ACOV				
NL 18328 ACOV - BB AI IT SP starters 36_42	ACOV	30%	30%	00%	33

https://www.ing.nl/zakelijk/zakelijke rekening (Open & Closed omgeving) ?

Quick segment
Page contains (open:zakelijk:betal) Drop a segment here (or any other component)

Freeform table



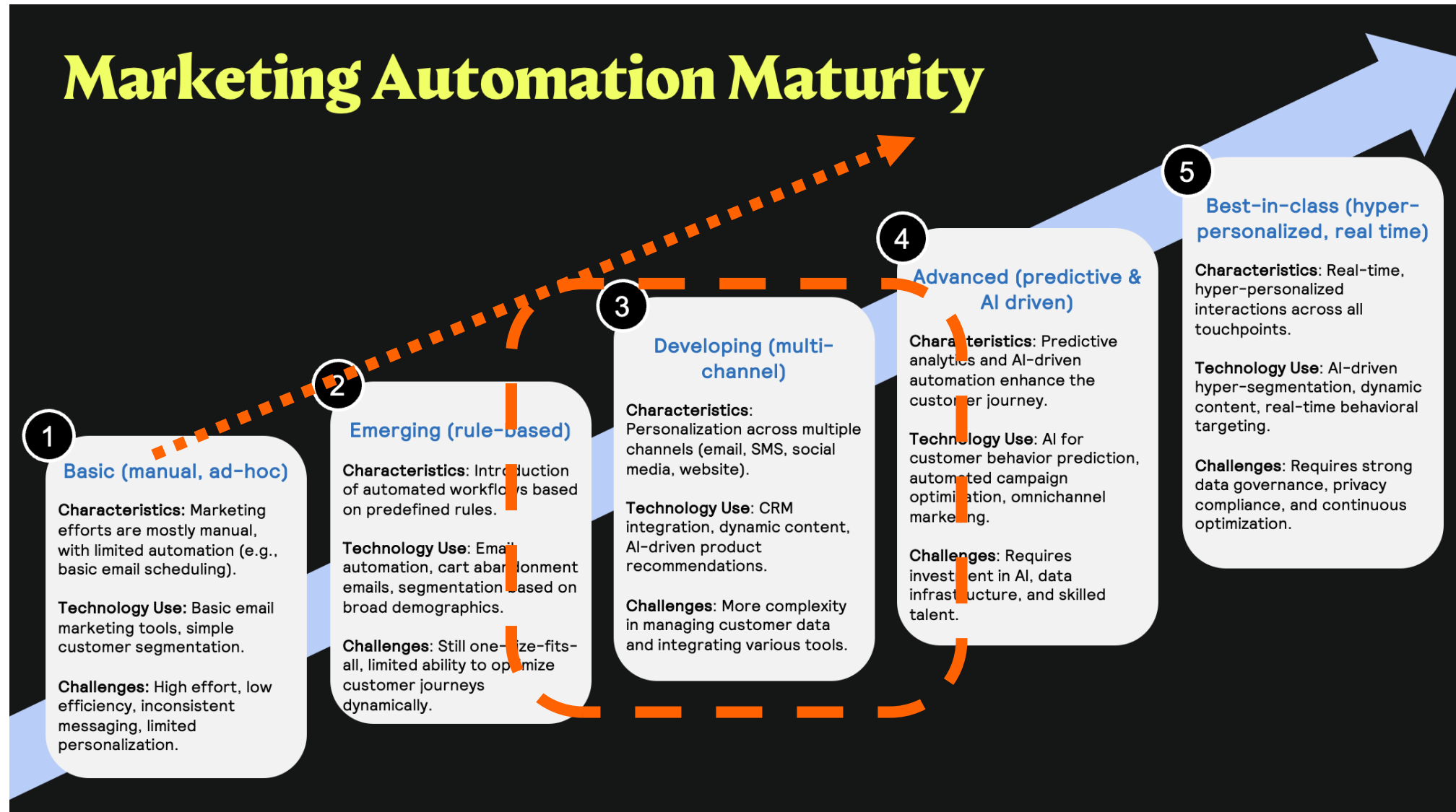
Ja, zo kan ik het ook!!!

Gaat er dan helemaal niets mis?

- Elk product heeft eigen target dus volgorde bepalen in de straat is uitdagend
- ING is strikt met het 'customizen' van haar MarTech-tools
- De content van middelen moet in verschillende systemen gemaakt worden
- De selectie van middelen moet in verschillende flows gemaakt worden
- Er zijn aparte beeldbanken voor e-mails en Insights/webpagina's
- Beelden zijn vaak gericht op particulieren en niet op zakelijk > en dan krijg je dit....
- A/B testen kan, maar is arbeidsintensief dus dan schiet het er vaak bij in
- E-mails en Insights worden los van elkaar verzonden en dus niet georkestreerd
- Resultaten moeten uit verschillende systemen gehaald worden



Waar staat ING qua marketing volwassenheid?





**Dank voor je
aandacht!**

www.ing.com