



---

# JURYRAPPORT 2019

---

## DE BEOORDELING

Alle producten en diensten die door IEX Gouden Stier zijn geselecteerd als Beste Keuze 2019 komen in aanmerking voor de jaarprijzen van IEX Gouden Stier. Winnaars van die jaarprijzen mogen zich een jaar lang “[categoriernaam] van het jaar noemen” en ontvangen als bewijsstuk daarvan een Gouden Stier-trofee.

Omdat het gaat om een jaarprijs tillen we in de beoordeling zwaarder aan recente ontwikkelingen (in het afgelopen jaar), vergeleken met de Beste Keuze-selectie, die doorgaans naar langere periodes kijkt. In de beoordeling nemen we de volgende zaken mee:

- Financiële prestaties (rendement)
- Innovatie
- Verbetering van het product of de dienst
- Verbetering van het gebruiksgemak

Tevens geven we dit jaar bijzondere aandacht aan de digitale klantbeleving. In de categorieën waar dat van toepassing is (brokers, crowdfunding, (online) vermogensbeheer en private banking) hebben we de digitale omgeving van de Beste Keuze-diensten aan een nader onderzoek onderworpen. De uitkomst daarvan weegt, samen met bovenstaande criteria, mee in het uiteindelijke oordeel.

## DE JURY

De jury van de IEX Gouden Stier bestaat uit:

- Pieter Kort – hoofdredacteur IEX Media
- Nico Inberg – hoofd IEX Beleggersdesk
- Marcel Tak – Onafhankelijk adviseur en productrecensent

## DE KENNISPARTNERS

De jury laat zich informeren en assisteren door onafhankelijke kennispartners. Dat zijn:

**Crowdfundmarkt** – Verstrekker van kwantitatieve data over crowdfunding-platforms

**Finner.nl** – Leverancier van data en vergelijkende analyses voor de categorieën Vermogensbeheer, Online Vermogensbeheer, Brokers en Private banking

**Lipper** – Verstrekker van fondsinformatie en fondsbeoordelingen, voor de categorieën Beleggingsfondsen, Indexproducten, Duurzame beleggingsfondsen en Mixfondsenranges

**We Are You** – Opzet en uitvoering van het onderzoek naar digitale klantbeleving, in de categorieën Vermogensbeheer, Online Vermogensbeheer, Crowdfunding-platforms, Brokers en Private banking.

# BELEGGINGSFONDSEN

## BELEGGINGSFONDS VAN HET JAAR BNP PARIBAS OBAM



Waar we bij de Beste Keuze-selectie meer naar langetermijnprestaties en consistentie kijken, komen voor de titel 'beleggingsfonds van het jaar' fondsen in aanmerking die over meerdere periodes, waaronder het laatste jaar, goed hebben gepresteerd ten opzichte van hun soortgenoten. Daarbij is ook de opbouw van de portefeuille in ogenschouw genomen. Winnaar BNP Paribas OBAM behoort tot de beste fondsen van de laatste jaren en maakt daarmee een fraaie *comeback* na een mindere periode. Manager Sander Zondag is erin geslaagd om BNP Paribas OBAM weer bovenin de rankings te laten meedraaien, met een herkenbaar beleggingsbeleid. Doorslaggevend in de keuze was het feit dat BNP Paribas OBAM de goede resultaten van de laatste tijd behaalde met een relatief sterke weging in Europese aandelen en een wat defensiever sectorverdeling, vergeleken met gelijk (of licht beter) presterende fondsen. Bijkomend element is de aankomende verzelfstandiging van het fonds. Op zichzelf geen prestatie waar beleggers direct voordeel van ondervinden, maar het is knap hoe Zondag in wat een onrustige periode voor het fonds moet zijn, zijn fonds strak op koers houdt.

## DE BESTE KEUZES 2019

### Aandelen Wereldwijd

- Kempen Global High Dividend Fund
- NN Duurzaam Aandelen Fonds
- OBAM
- Rolinco
- Skagen Global

### Aandelen Europa

- JP Morgan Europe Equity
- Kempen European High Dividend Fund
- NN Europa Duurzaam Aandelen Fonds
- NN Europe Fund
- Robeco Sustainable European Stars Equities

### Aandelen Amerika

- Blackrock Global Funds US Growth
- NN North America Fund
- Robeco US Conservative High Dividend Equities
- T. Rowe Price US Large Cap Growth Equity
- W.P. Stewart Holdings

### Aandelen Azië

- BNP Paribas Asia Pacific High Income Equity
- Fidelity Funds – Asia Focus Fund
- JP Morgan Pacific Equity
- JP Morgan China
- NN Japan Fund

### Aandelen opkomende markten

- BGF Emerging Markets
- JP Morgan Emerging Markets Opportunities
- NN Emerging Europe Fund
- Schroder ISF Frontier Markets Equity

# DUURZAME BELEGGINGSFONDSEN



## DUURZAAM BELEGGINGSFONDS VAN HET JAAR **ROBECO SUSTAINABLE EUROPEAN EQUITIES**

Een lastige categorie voor de jury, mede omdat de Beste Keuzes dit jaar zijn verspreid over meerdere fondscategorieën. Dat maakt vergelijken moeilijker, maar niet onmogelijk. Bij duurzame fondsen tellen niet alleen financiële resultaten, maar uiteraard ook de mate van duurzaamheid. Hoewel er andere award-waardige fondsen in de Beste Keuze-selectie zitten, overtuigt Robeco Sustainable European Stars Equities door zowel een actief duurzaam beleggingsbeleid als door uitstekende prestaties. De fondsprestaties zorgen er zelfs voor dat dit fonds op eigen kracht ook tot de Beste Keuzes is gekozen in een felbevochten categorie als Europese aandelenfondsen.

## DE BESTE KEUZES 2019

- NN Duurzaam Aandelen Fonds
- NN Green Bond
- Pictet-Water
- Robeco Sustainable European Stars Equities
- Triodos Fair Share Fund

# INDEXPRODUCTEN



## INDEXPRODUCT VAN HET JAAR

### ACTIAM VERANTWOORD AANDELENFONDS WERELD

Indextrackers laten zich moeilijk vergelijken. Het rendement dat ze behalen wordt – als het goed is – volledig gedictieerd door de index die ze volgen. En hetzelfde geldt min of meer voor variabelen als volatiliteit en consistentie. Een goede indextracker onderscheidt zich vooral door te doen waarvoor hij in het leven is geroepen: zo goed en goedkoop mogelijk een index volgen.

Het Actiam Verantwoord Index Aandelenfonds Wereld doet dat bijkans perfect. Het indexfonds volgt de *MSCI World Index Net EUR* tegen lopende kosten van 0,15%. Onze meting van de 'werkelijke kosten' (hoe veel blijft een belegger in dit product over een jaar gemeten ècht achter op de index) kwam uit op 0,17%. Nagenoeg gelijk en dat is een zeldzaamheid onder indexfondsen en ETF's. Soms liggen de werkelijke kosten wel drie maal zo hoog als de vooraf vermelde fondskosten. Oorzaak van de relatief lage werkelijke kosten is dat het actieve beleid ten opzichte van de index (niet duurzame bedrijven in de index doen niet mee in het Actiam fonds), kennelijk tot een betere rendementsprestatie (en daardoor een lagere meting van de werkelijke kosten) heeft geleid. Als relatief kleine aanbieder slaagt Actiam erin om in een populaire categorie een product te brengen dat kan wedijveren met de grootste aanbieders ter wereld – en zelfs beter presteert. De term 'verantwoord' in de naam suggereert overigens een hogere mate van duurzaamheid dan in de praktijk het geval is, maar in deze categorie is dat geen criterium waar we op letten.

## DE BESTE KEUZES 2019

### Aandelen Wereldwijd

- Actiam Verantwoord Index Aandelenfonds Wereld
- Invesco MSCI World ETF
- iShares Core MSCI World UCITS ETF
- Northern Trust World Custom ESG Equity Index Fund
- Vanguard Global Small Cap Index Fund

### Aandelen Europa

- Actiam Verantwoord Index Aandelenfonds Europa
- Amundi MSCI Europe UCITS ETF
- iShares STOXX Europe 50 UCITS ETF
- iShares STOXX Europe Small 200
- Vanguard FTSE Developed Europe ex-UK UCITS ETF

### Aandelen Amerika

- iShares Core S&P 500 UCITS ETF
- iShares Dow Jones US Select Dividend
- Lyxor Nasdaq 100 UCITS ETF
- Northern Trust North America Custom ESG Equity Index UCITS
- UBS ETF MSCI USA Value UCITS

### Aandelen Azië

- Actiam Verantwoord Index Aandelenfonds Pacific
- iShares Core MSCI Japan IMI UCITS ETF
- iShares Core MSCI Pacific ex-Japan UCITS ETF
- iShares MSCI China A UCITS ETF
- UBS ETF MSCI Pacific Socially Responsible UCITS

### Aandelen opkomende markten

- iShares Core MSCI Emerging Markets IMI UCITS ETF
- iShares MSCI Eastern Europe Capped UCITS ETF
- Northern Trust Emerging Market Custom ESG Equity Index UCITS
- SPDR MSCI Emerging Markets UCITS ETF
- SPDR S&P Emerging Markets Dividend UCITS ETF

# MIXFONDSENANGES



## MIXFONDSENANGE VAN HET JAAR

### **BLACKROCK MIXFONDSEN**

Van een kant-en-klaarmaaltijd wil je vooral dat hij voedzaam en lekker is. Kant-en-klare beleggingsportefeuilles moeten de klant ook voldaan achterlaten door voldoende rendement te bieden bij een passend risico. Alle Beste Keuzes in deze categorie doen dat keurig, maar winnaar Blackrock steekt daar zeker het laatste jaar flink bovenuit. De rendementen in het neutrale 50%-aandelenprofiel liggen op of zelfs boven het niveau dat andere aanbieders in offensieve profielen realiseren. In andere risicoprofielen is het beeld niet anders. In beleggingsland is het resultaat nog altijd heilig en daarom is Blackrock de terechte Mixfondsenrange van het jaar.

## DE BESTE KEUZES 2019

- ABN Amro Profiefondsen
- Blackrock Mixfondsen
- Kempen Profiefondsen
- NN Dynamic Mix
- Robeco ONE



# TURBO'S

## TURBO-AANBIEDER VAN HET JAAR

### **BINCK**



Turbo's zijn instrumenten voor beleggers die ervaren genoeg zijn om te weten wat ze doen en welke risico's er gepaard gaan met beleggen in hefboom-producten. Ze zijn populair onder actieve zelfbeleggers en inmiddels zijn er meerdere marktpartijen actief die turbo's (al dan niet onder die naam) aanbieden. Dat zijn stuk voor stuk professionele partijen en de producten lopen qua werking niet uiteen. Het is in die zin een redelijk een homogene markt, maar er zijn wel degelijk verschillen tussen de diverse aanbieders.

Dit jaar deed IEX Gouden Stier voor het eerst onderzoek naar de turbo-markt. Het complete aanbod van turbo's in de markt is beoordeeld op basis van 12 criteria, die betrekking hebben op omvang en diepte van het aanbod, diverse kostencomponenten, handel en afwikkeling en geboden informatie. Uit het onderzoek blijkt dat vrijwel iedere partij in de Beste Keuze-selectie wel ergens in uitblinkt. Uiteindelijk hebben we ons laten leiden door de prestaties over de hele linie, na weging van de verschillende criteria. Vijf jaar geleden verraste Binck de beleggersmarkt door als broker met een eigen 'huismerk' turbo's te komen. Vijf jaar later blijken de Binck turbo's – inmiddels een gevestigde partij – nog altijd een aanwinst voor de markt. Binck levert namelijk overall de beste prestaties en is daarmee de winnaar van de titel Turbo-aanbieder van het jaar 2019.

## DE BESTE KEUZES 2019

- Binck
- BNP Paribas
- Goldman Sachs
- ING Sprinters
- Vontobel

# CROWDFUNDINGPLATFORMS



## CROWDFUNDINGPLATFORM VAN HET JAAR LENDAHAND

Het is goed om te zien dat de leidende crowdfundingplatforms serieus werk maken van de professionalisering van hun bedrijfstak. De platforms in de Beste Keuze-selectie werken stuk voor stuk aan de verbetering van hun dienstverlening, op het gebied van governance, voorwaarden, zekerheden en digitale klantbeleving.

Dat laatste onderdeel was een belangrijk element in de verkiezing van crowdfundingplatform van het jaar. Volgens de specialisten van We Are You staken er twee partijen op dat gebied bovenuit. Lendahand is daar één van. Uiteindelijk wist het een (felbevochten) tweestrijd met de andere overgebleven partij te winnen op basis van sterke prestaties op het gebied van groei in 2019, kosten, transparantie en doorontwikkeling van de dienstverlening in 2019. Daarmee prolongeert Lendahand terecht de titel Crowdfundingplatform van het jaar, maar is bij deze ook gewaarschuwd: de concurrentie zit allesbehalve stil.

## BEOORDELING DIGITALE KLANTBELEVING

We are you heeft de digitale klantbeleving beoordeeld aan de hand van vaste 'jobs to be done' voor de categorie Crowdfundingplatform. 'Jobs to be done' voor de categorie Crowdfundingplatform zijn bijvoorbeeld: 'Hoe sta ik ervoor?' en 'Waar help ik en ga ik helpen (impact)?'.

### CRITERIA

**Gebruiksvriendelijkheid:** het gemak om bekend te raken met de omgeving, de effectiviteit en efficiëntie bij wat de klant wil bereiken, hoe tolerant de omgeving is voor fouten en hoe geschikt de omgeving is voor mensen met een beperking

**Engagement:** de merkbeleving, de mate waarin de omgeving inspeelt op de context van de individuele klant en de mate van transparantie van de omgeving

**Controle:** de mate van controle over beleggingen en transacties, het naar eigen hand zetten van de omgeving en de controle over persoonlijke gegevens

Dit maakt de overall score 4.0 sterren (van de 5). *We are you* heeft deze beoordeling verstrekt aan IEX. IEX heeft dit, samen met andere beoordelingscriteria, meegenomen en besloten dat Lendahand het Crowdfundingplatform van het jaar is.

## DE BESTE KEUZES 2019

- Collin Crowdfund
- Geld voor Elkaar
- Kapitaal op Maar
- Lendahand
- NL Investeert

## SCORE LENDAHAND





# ONLINE VERMOGENSBEHEER



## ONLINE VERMOGENSBEHEERDER VAN HET JAAR DOELBELEGGEN

In de wereld van het online vermogensbeheer draait het om klantbeleving en – uiteraard – prestaties. De klant wil een prettige, begrijpelijke online omgeving en eenvoudige toegang tot zijn portefeuille. En die portefeuille moet uiteraard ook voldoende renderen. Alle Beste Keuzes scoren goed op onderdelen als organisatie, beleggingsbeleid, risicobeleid en kosten. Voor de titel Online Vermogensbeheerder van het jaar kijken we vooral naar de digitale klantbeleving en de recente resultaten die zijn behaald voor beleggende klanten.

Opvallend is dat de scores voor digitale klantbeleving over de hele linie lager zijn dan je zou verwachten in een bedrijfstak die zich louter online manifesteert. Doelbeleggen noteert op dit vlak van alle Beste Keuzes de gedeeld hoogste score. Als het gaat om behaalde rendementen is het oordeel snel geveld: de recente resultaten van Doelbeleggen zijn uitstekend. Met name het beperkte verval in het lastige laatste kwartaal van 2018 is overtuigend. Sinds dit jaar biedt Doelbeleggen ook pensioenopbouw in Box 1 aan en is er gestart met een beleggingsomgeving voor financieel adviseurs.

### BEOORDELING DIGITALE KLANTBELEVING

*We are you* heeft de digitale klantbeleving beoordeeld aan de hand van vaste 'jobs to be done' voor de categorie Online Vermogensbeheer. 'Jobs to be done' voor de categorie Online Vermogensbeheer zijn bijvoorbeeld: 'Inzage krijgen in saldo en rendement' en 'Inleggen en opnemen'.

### CRITERIA

**Gebruiksvriendelijkheid:** het gemak om bekend te raken met de omgeving, de effectiviteit en efficiëntie bij wat de klant wil bereiken, hoe tolerant de omgeving is voor fouten en hoe geschikt de omgeving is voor mensen met een beperking

**Engagement:** de merkbeleving, de mate waarin de omgeving inspeelt op de context van de individuele klant en de mate van transparantie van de omgeving

**Controle:** de mate van controle over beleggingen en transacties, het naar eigen hand zetten van de omgeving en de controle over persoonlijke gegevens

### DE BESTE KEUZES 2019

- Axento
- Doelbeleggen
- Evi Beheer
- Hof Hoorneman Bankiers
- iBeleggen

### SCORE DOELBELEGGEN



Dit maakt de overall score 3.7 sterren (van de 5). *We are you* heeft deze beoordeling verstrekt aan IEX. IEX heeft dit, samen met andere beoordelingscriteria, meegenomen en besloten dat Doelbeleggen de Online Vermogensbeheerder van het jaar is.

# VERMOGENSBEHEER

## VERMOGENSBEHEERDER VAN HET JAAR DOUBLE DIVIDEND



Aan de digitale klantbeleving, een van de criteria voor de verkiezing van vermogensbeheerder van het jaar, mag nog wel wat gesleuteld worden in deze bedrijfstak, is de conclusie na ons onderzoek. Klassiek vermogensbeheer speelt zich uiteraard wat minder online af dan de digital-only variant, maar moderne klanten verwachten van een financiële dienstverlener wel een iets betere online presentatie dan de vijf vermogensbeheerders in onze selectie nu aanbieden.

Iets om aan te werken dus, maar er zijn nog genoeg onderdelen om vermogensbeheerders op te beoordelen. Rendement, bijvoorbeeld. En op dat vlak steekt Double Dividend er dit jaar met kop en schouders bovenuit. Niet alleen hield Double Dividend het verlies in het negatieve vierde kwartaal van 2018 beperkter dan de andere partijen, maar in de herstelrally van 2019 boekten de beheerders juist het hoogste rendement van het vijftal. (We vergeleken de rendementen in het neutrale profiel). De duurzame vermogensbeheerder (het 'double' in de naam staat voor zowel financieel als maatschappelijk rendement) groeit bovendien hard; het belegde vermogen is in 12 maanden tijd meer dan verdriedubbeld. Prettig bijkomend effect van die groei is dat de kosten voor beleggers zijn gedaald in het laatste jaar. In de wereld van het vermogensbeheer gaat het om dienstverlening, maar uiteindelijk natuurlijk vooral om hoe er wordt belegd. Vooral door de knappe resultaten op dat gebied mag DoubleDividend zich Vermogensbeheerder van het jaar noemen.

### BEOORDELING DIGITALE KLANTBELEVING

*We are you* heeft de digitale klantbeleving beoordeeld aan de hand van vaste 'jobs to be done' voor de categorie Vermogensbeheer. 'Jobs to be done' voor de categorie Vermogensbeheer zijn bijvoorbeeld: 'Inzage krijgen in saldo en rendement' en 'Inleggen en opnemen'.

Om een indruk te krijgen van de digitale klantbeleving is er bij het uitvoeren van deze taken gekeken naar:

#### CRITERIA

**Gebruiksvriendelijkheid:** het gemak om bekend te raken met de omgeving, de effectiviteit en efficiëntie bij wat de klant wil bereiken, hoe tolerant de omgeving is voor fouten en hoe geschikt de omgeving is voor mensen met een beperking

**Engagement:** de merkbeleving, de mate waarin de omgeving inspeelt op de context van de individuele klant en de mate van transparantie van de omgeving

**Controle:** de mate van controle over beleggingen en transacties, het naar eigen hand zetten van de omgeving en de controle over persoonlijke gegevens

### DE BESTE KEUZES 2019

- Care IS
- DoubleDividend
- Index Capital
- OHV
- Van Lieshout & Partners

### SCORE DOUBLE DIVIDEND



Dit maakt de overall score 1.3 sterren (van de 5). *We are you* heeft deze beoordeling verstrekt aan IEX. IEX heeft dit, samen met andere beoordelingscriteria, meegenomen en besloten dat DoubleDividend de Vermogensbeheerder van het jaar is.

# PRIVATE BANKS

## PRIVATE BANK VAN HET JAAR INSINGERGILISSEN



Nederland heeft uitstekende private banks, mogen we wel stellen na een rondgang door deze sector. Alle Beste Keuzes leveren prima prestaties voor hun *upmarket* clientèle en de meesten van hen presteren het bovendien om in deze wereld van persoonlijke dienstverlening ook nog eens goed te scoren op het gebied van 'onpersoonlijke' digitale ervaring.

InsingerGilissen levert de niet geringe prestatie om in deze 'poule des doods' de titel van private bank van het jaar te prolongeren. In ons onderzoek naar digitale klantbeleving behoort het tot de besten. In de overall beoordeling die ten grondslag ligt aan de Beste Keuze-verkiezing viel InsingerGilissen vooral op door zich schijnbaar moeiteloos te handhaven aan kop van het kleine peloton, met topscores op het gebied van organisatie, beleggingsbeleid en risicobeleid. Uiteindelijk kijken we voor toekenning van deze titel ook naar beleggingsprestaties – dat blijft ook bij private banks de kern van de dienstverlening. Direct in het oog springt daarbij de knappe prestatie in het stormachtige vierde kwartaal van 2018, waarin de beleggers van InsingerGilissen de minste schade opliepen van alle vijf beste Keuzes. In 2019 profiteerden klanten wel weer gewoon mee van het betere sentiment (we vergeleken de resultaten in een neutraal profiel). Knap beleggingswerk.

## BEOORDELING DIGITALE KLANTBELEVING

*We are you* heeft de digitale klantbeleving beoordeeld aan de hand van vaste 'jobs to be done' voor de categorie Private Bank. 'Jobs to be done' voor de categorie Private Bank zijn bijvoorbeeld: 'Inzage krijgen in saldo, rendement en wealth-planning' en 'Zijn jullie goed bezig voor mij?'.

## DE BESTE KEUZES 2019

- ABN Amro Meespierson
- ING Private Banking
- InsingerGilissen
- Oyens & Van Eeghen
- Van Lanschot Bankiers

## CRITERIA

**Gebruiksvriendelijkheid:** het gemak om bekend te raken met de omgeving, de effectiviteit en efficiëntie bij wat de klant wil bereiken, hoe tolerant de omgeving is voor fouten en hoe geschikt de omgeving is voor mensen met een beperking

**Engagement:** de merkbeleving, de mate waarin de omgeving inspeelt op de context van de individuele klant en de mate van transparantie van de omgeving

**Controle:** de mate van controle over beleggingen en transacties, het naar eigen hand zetten van de omgeving en de controle over persoonlijke gegevens

## SCORE PRIVATE BANKS



Dit maakt de overall score 4.0 sterren (van de 5). *We are you* heeft deze beoordeling verstrekt aan IEX. IEX heeft dit, samen met andere beoordelingscriteria, meegenomen en besloten dat InsingerGilissen de Private Bank van het jaar is.

# BROKERS

## BROKER VAN HET JAAR ABN AMRO ZELF BELEGGEN



In de wereld der brokers gaat zelden een jaar geruisloos voorbij. In 2019 zagen we een nieuwe prijsbreker de markt bestormen en werd een leidende marktpartij overgenomen. Genoeg te beleven dus, maar door *breaking news* te zijn ben je nog geen broker van het jaar.

Om die titel te vergeven keken we naar de recente prestaties van brokers. In dienstverlening voor verschillende typen beleggers en naar de digitale klantbeleving op de diverse platforms. Dat leverde dit jaar een opvallende winnaar op, in de vorm van een grootbank. Lange tijd hadden de grote Nederlandse banken een relatief *low profile* op beleggingsgebied. Uiteraard boden ze beleggingsdiensten aan, maar de echte innovatie en dadendrang was doorgaans te vinden bij de specialistische brokers. ABN Amro doorbreekt met haar Zelf Beleggen-propositie die trend overtuigend. Het is niet de goedkoopste broker, maar ABN Amro maakt dat ruimschoots goed op andere fronten. Zo haalt de bank, gecombineerd voor beginnende en gevorderde beleggers, de hoogste score op het gebied van digitale klantbeleving. Verder valt in het algemeen op dat ABN Amro zowel beginnende als gevorderde beleggers op de juiste manier bedient met op de behoefte toegesneden tools en handelsmogelijkheden. Het beginnersplatform is zeer geschikt voor fondsbeleggers of beleggers in Nederlandse aandelen. Het gevorderde platform 'Mijn Dealingroom' biedt uitgebreide analyse- en handelsmogelijkheden. Met name de combinatie van kwalitatief hoogwaardige omgevingen voor beide types beleggers valt in de smaak bij de jury. De broker van het jaar is ABN Amro Zelf Beleggen.

## BEOORDELING DIGITALE KLANTBELEVING

*We are you* heeft de digitale klantbeleving beoordeeld aan de hand van vaste 'jobs to be done' voor de categorie Broker, verdeeld over de beginnende en ervaren belegger. 'Jobs to be done' voor de categorie Broker zijn bijvoorbeeld: 'Hoe kan ik beleggen in fonds X' en 'Kopen en verkopen'.

## CRITERIA

**Gebruiksvriendelijkheid:** het gemak om bekend te raken met de omgeving, de effectiviteit en efficiëntie bij wat de klant wil bereiken, hoe tolerant de omgeving is voor fouten en hoe geschikt de omgeving is voor mensen met een beperking

**Engagement:** de merkbeleving, de mate waarin de omgeving inspeelt op de context van de individuele klant en de mate van transparantie van de omgeving

**Controle:** de mate van controle over beleggingen en transacties, het naar eigen hand zetten van de omgeving en de controle over persoonlijke gegevens

## DE BESTE KEUZES 2019

- ABN Amro Zelf Beleggen
- Binck
- DEGIRO
- Flatex
- ING Zelf op de Beurs
- Lynx

ABN Zelf Beleggen Basis  
ABN Zelf Beleggen plus



Dit maakt de overall score 4.0 sterren (van de 5) voor ABN Zelf Beleggen Basis en 4.3 sterren (van de 5) voor ABN Zelf Beleggen Plus. *We are you* heeft deze beoordeling verstrekt aan IEX.

IEX heeft dit, samen met andere beoordelingscriteria, meegenomen en besloten dat ABN Zelf Beleggen de Broker van het jaar is.



## Sponsors en partners van IEX Gouden Stier 2019

DOELBELEGGEN

Collin Crowdfund  
comfortabel investeren

ABN·AMRO

DEGIRO

Triodos Investment Management

ohv  
Vermogensbeheer



BNP PARIBAS  
ASSET MANAGEMENT



HOF·HOORNEMAN  
BANKIERS

flatEX.



NN investment partners

insinger  
gilissen  
PRIVATE BANKERS

LYNX

T.RowePrice®  
INVEST WITH CONFIDENCE

Care IS

vermogensbeheer

doubledividend  
Financial & Social Returns

lendahand

NLINVESTEERT

Axento  
vermogensbeheer