



‘Ronde door het Land’ in teken van beleggingsverzekeringen en transformatieprogramma

# OPEREER ALS ONDERNEMER MET TOEGEVOEGDE WAARDE

De Ronde door het Land zit er weer op. Tijdens vier bijeenkomsten werden de leden van Adfiz bijgepraat over beleggingsverzekeringen en over het transformatieprogramma naar een provisieloze advieswereld. Daarbij kon tevens kennis worden gemaakt worden met de nieuwe voorzitter Loek Hermans en de nieuwe algemeen directeur Hanneke Hartman. Een indruk van de eerste bijeenkomst op maandag 16 mei in NH Koningshof in Veldhoven.

Beleggingsverzekeringen stonden centraal tijdens het ochtendprogramma. Adfiz-bestuurslid Pascale van Heugten heette de deelnemers welkom en herinnerde aan de rol van de financieel adviseur. “Er zijn in het verleden zeven tot acht miljoen beleggingsverzekeringen verkocht, waarvan de helft via het intermediair. Er ligt daarom een duidelijke taak voor ons. Verzekeraars sleutelen hard aan compensatieregelingen, maar de financieel adviseur moet in het geheel een sleutelrol blijven vervullen”, aldus Van Heugten.

### Nazorg

Richard Boxtart, voorzitter Cluster Hypotheken, trapte af met ‘Kiezen voor een juiste productbeslissing’. Als toelichting bij het interview met vice-voorzitter Bob Veldhuis in De Telegraaf, waarin deze stelde dat de woekerpolisklant gratis geholpen moet worden, ging hij nader in op het begrip ‘Nazorg’. Nazorg door de adviseur is het klanten actief begeleiden bij de mogelijke aanpassing of omzetting van hun beleggingsverzekering. Fundamentele uitgangspunten daarbij zijn een pro-actieve opstelling van de adviseur, het onderzoeken of aanpassing, omzetting of oversluiten van het product leidt tot het gewenste rendement in het belang van de klant en het beoordelen van het huidige product op actuele passendheid, volledig vanuit het belang van de klant. Daarvoor is een stappenplan klantbegeleiding ontwikkeld als hulpmiddel. In dit stappenplan wordt de klant benaderd, worden alle relevante gegevens opgevraagd en documenten bestudeerd, wordt de huidige positie van de klant geanalyseerd en vergeleken met de oorspronkelijke positie, wordt samen met de klant de bestaande polis beoordeeld en tenslotte, samen met de klant, geanalyseerd en besproken welke



mogelijkheden er zijn voor verbetering, gegeven de wensen en financiële doelstelling van de klant. Beoordelingsaspecten zijn de eventuele garantie, risicodekking, rendement van de beleggingsfondsen, kostenontwikkeling in de tijd en het compensatievoorstel. Er zijn nu compensatieregelingen volgens de Wabekennorm (kostenmaximalisatie) en de Falconnorm (onvoldoende informatie verstrekt, misleiding en dwaling). Boxtart lichtte toe en wat zij betekenen voor de vergelijking van eindkapitalen. Nog voor de zomer verwacht hij een ‘Best of Class’ regeling, een compensatieadvies met de beste elementen van iedere regeling.

### Doorrekenen

Guus Ottenheijm, werkzaam bij de Belastingdienst, Kennisgroep Verzekeringsproducten, gaf vervolgens weer wat de gevolgen voor lijfrenteverzekeringen en kapitaalverzekeringen zijn van compensatie door de verzekeraar, bijstorten door de verzekeringnemer, wijzigingen in de polis inclusief het omzetten in banksparen, het overbrengen naar een andere verzekeraar of afkoop van de polis. Belangrijk hierbij zijn het Besluit Compensatieregelingen 22 januari 2010, het Lijfrentebesluit 10 mei 2010 en het Besluit Kapitaalverzekeringen 28 april 2009. Omdat een financieel advies uiteindelijk ook een reksom is, heeft Adfiz onderzoek gedaan naar hulpmiddelen waarmee gecontroleerd kan worden of de klant een woekerpolis heeft volgens de Wabekennorm of een beleggingspolis volgens de Falconnorm. Een goed hulpmiddel kan inzichtelijk maken wat het effect van compensatie op dit moment is en naar verwachting op de einddatum, dit

“DE FINANCIËEL ADVISEUR MOET EEN SLEUTELROL BLIJVEN VERVULLEN”

in relatie tot het beoogde doelvermogen. Hierdoor wordt de adviseur geholpen om zijn klant het juiste advies te geven. Financieel planner van het eerste uur Gerard van Santen, partner in Beleggingspolischeck, heeft software ontwikkeld waarmee dit mogelijk is. De beleggingspolisanalyse software kan de gevolgen van kostencompensatie volledig doorrekenen. Van elke individuele polis weet de adviseur wat de aard en omvang van de werkelijke kosten zijn, of correcte (bruto) rendementen zijn gehanteerd, of - en zo ja welke - compensatie verwacht kan worden, welke eindkapitalen daadwerkelijk kunnen worden behaald en welke tekorten de klant moet aanvullen. In een supersnelle presentatie ging Van Santen niet alleen in op de werking van een beleggingsverzekering en het verschil tussen het rekenkundig en meetkundig rendement, maar demonstreerde hij tevens de software die voor leden van Adfiz met hoge korting op de reguliere prijs beschikbaar is. Ook MoneyView biedt Adfiz-leden software met korting aan, op het gebied van premievergelijkingen. AeQuote Online stelt de financieel adviseur in staat snel, gemakkelijk en betrouwbaar tariefgegevens van tientallen financiële producten ineens te vergelijken. Tim MacLeod (en in latere sessies Jos Borsboom) gaf aan hoe de adviseur, na de Beleggingspolischeck, de klant niet alleen kan inlichten over de huidige situatie, maar met AeQuote Online direct een passende oplossing kan bieden voor het vervolg van hun vermogensopbouw.

### Transformatie

Het middagprogramma stond in het teken van de toekomst. Vice-voorzitter Bob Veldhuis zei dat het intermediair er op kan rekenen dat het binnen afzienbare tijd in het middelpunt van de belangstelling zal komen van politiek en publiek, als dat al niet het geval is. Afschaffing van de provisie voor complexe producten en het uitbannen van omzetsurende beloningen zijn daar voorbeelden van. Wil men de toekomst in de hand houden, dan zal de branche zelf in actie moeten

komen. Het belang van de klant moet daarbij voorop staan. Nicolette Wuring van Customer Management Services hield een gloedvolle inleiding over het centraal stellen van de klant. Klanten hebben de macht in handen en de consument uit zich als hij zich niet gehoord voelt. Financieel adviseurs staan dicht bij hun klanten en kunnen daardoor bijdragen aan een grotere financiële bewustwording. Klanten willen geholpen worden door iemand die met ze meedenkt. Producten en diensten zijn uitwisselbaar, maar klanten waarderen hun adviseur om het vermogen waarde toe te voegen en om te differentiëren. Service is een belangrijk onderdeel van klanttevredenheid. Klanttevredenheid is niet hetzelfde als de klant centraal stellen, maar is het voldoen aan de minimum eisen van de klant.

De nieuwe Adfiz-voorzitter Loek Hermans sprak over het Perspectief voor 2012 en 2013. "De druk op de markt neemt toe, de politiek bemoeit zich ermee. Toch gaan we steeds meer naar een individualisering van pensioen, dus u zit met goud in uw handen, want u zit dicht bij de klant." Hermans gaf in vogelvlucht de stand van zaken in de markt en toonde dat hij zich in de afgelopen maanden de talrijke dossiers al goed eigen had gemaakt. Hij gaf tevens een overzicht van de lobby-activiteiten die Adfiz richting Financiën, AFM en Tweede Kamer heeft ondernomen of die nog te gebeuren staan. Een gelijk speelveld, onafhankelijkheid, lagere netto prijzen, beperking execution only, het Neutraal Financiering Instituut, het passeerde allemaal de revue. Tenslotte riep hij de leden op het ondernemerschap en het klantbelang centraal te stellen en te opereren als ondernemer met toegevoegde waarde.

**"U ZIT MET GOUD IN UW  
HANDEN, WANT U ZIT  
DICHT BIJ DE KLANT"**



De nieuwe algemeen directeur Hanneke Hartman sprak in het kader van de transformatie over de Routeplanner 2013: hoe navigeert u met Adfiz? Hierover leest u elders in dit nummer meer.



