Hersteladvies Beleggingspolissen

Met kennis heb je commerciële kansen!

28 november2013

Gerard van Santen en Paul de Heer

Programma

- Even voorstellen
- Warming up
- Hersteladvies
- Drempels voor u en uw klanten?
- Wat collega's zeggen
- Marketing en communicatie
- *Demo analyse beleggingsverzekering*
  - *Hoe herken ik de verborgen kosten*
  - *Klopt het jaarlijks toegezonden waardeoverzicht?*
  - *Wat is het alternatief in het kader van hersteladvies*
- Afsluiting
- Discussie

BeleggingsPolisCheck

- Wat we doen: software voor
  - analyse beleggingspolissen
  - verbetering beleggingspolissen
  - alternatieve producten
  - onafhankelijk en objectief
  - actuarieel goedgekeurd
- Waarom
  - commercieel
  - consumentgerichte FD
  - praktisch toepasbaar

Beleggingspolisquiz

1) Hoeveel beleggingspolissen zijn er verkocht?

a. 600.000

b. 2.600.000

c. Meer dan 6.000.000

2) Welke polissen krijgen in de praktijk compensatie?

a. Die met hoge premies

b. Die met lage premies

Beleggingspolisquiz

3) Is hersteladvies verplicht?

a. Ja

b. Nee

c. Soms

4) Moet hersteladvies gratis?

a. Ja

b. Nee

c. Soms

Hersteladvies

- Flankerend beleid
  - Klant weet wat hij heeft (informatie ; ook voor verbetering)
  - Klant weet wat hij krijgt (compensatie)
  - **Klant is voor de toekomst beter af:** verbetering lopende producten en nieuwe alternatieven
- Verplicht?
  - Flankerend beleid: aanbeveling mening minister
  - Maatschappelijke verwachting
  - Imago
  - Commercie
  - AFM: JA! Zorgplicht > herstel van falen in verleden > kennelijke onredelijkheidtoets > ongewenst gedrag > self assessment

Beleggings Polischeck

AFM is serieus!

“De AFM verwacht dat u in het najaar van 2012 start met het benaderen van uw klanten, voor zover u daar nog niet mee was begonnen.“

Hersteladvies

Beleggings Polischeck

"Uitgangspunt in het hersteladvies is het doelherstel van de klant: is het nog (realistisch) mogelijk om de oorspronkelijke doelstelling te behalen? Zo niet, hoe kan de positie van de klant dan zoveel mogelijk worden verbeterd? Het is belangrijk dat u als adviseur uw klanten actief benadert: dat is dé manier om te voorkomen dat in de toekomst klanten hun doelstelling, voor hen mogelijk onverwacht, niet halen."

"Het stappenplan gaat uit van de situatie dat de adviseur zijn eigen, huidige klanten helpt."

"De klant kan naar verschillende productgroepen oversluiten. Het hersteladvies is niet beperkt tot aanpassingen in het huidige product of het overstappen naar een ander product van dezelfde aanbieder."

Hersteladvies

Beleggings Polischeck

“Een hersteladvies is inhoudelijk geslaagd als:

- De klant **volledig op de hoogte** is van de **huidige situatie** van zijn beleggingsverzekering en hoe zich dit verhoudt tot de **doelstelling** waarvoor hij het product destijds aanschafte;
- De **mogelijkheden tot aanpassing** zijn onderzocht, besproken en eventueel uitgevoerd;
- De klant de voor- en nadelen van het aanpassen van de huidige beleggingspolis tegen elkaar heeft afgewogen en hierop een **weloverwogen beslissing** maakt om wel of geen actie te ondernemen.
- De situatie voor de toekomst is ”**hersteld en/of waar mogelijk is verbeterd”**

Hersteladvies: uw drempels?

- Klant pruimt me niet meer >
  Klant wil hulp en aandacht
- Moeilijke materie; kennis niet aanwezig > **?**
- Verzekeraars hebben het al geregeld >
  Compensatie. Pas op!
- Geen verbeteringen mogelijk >
  (Tien)duizenden euro's
- Geen tijd >
  Efficiency: routine, uitbesteding, tools, kennis

Hersteladvies: uw drempels?

- Moet gratis
  - Klanten die u een beleggingspolis heeft verkocht
  - Klanten die u heeft overgenomen
  - Beperkt tot oorspronkelijk doel en doelkapitaal
- Getarifeerd
  - Breder advies
  - Uw andere klanten in portefeuille
  - Prospects
- Vertrouwen > klantrelatie
- Locale positionering

Hersteladvies is een commerciële kans – mits professioneel aangepakt

Uw collega's

Hersteladvies is een commerciële kans! √

Hersteladvies is een zinloze belasting voor mijn kantoor X

Aan hersteladvies is niets te verdienen X

Ik kan het hersteladvies goed voor mijn klanten realiseren

Hierover lopen de meningen uiteen!

Hersteladvies: uw klant

- Klant is niet in beweging te krijgen

- Financiën zijn niet sexy

- Uitstelgedrag
- Comfort zone
- Concreet handelingsperspectief

Uitstelgedrag

- Inspanning
- Onaangename taak
- Beloning in de toekomst
- Nu geen ‘straf’
- Nú is waardevoller dan straks
- Vaagheid

} Uitstelgedrag!

- Neem het werk over: u verzorgt alles!
- Werk in stapjes: een helder stappenplan
- Straf niet!
- Beloon nú: lagere kosten, zorgenvrij, status en ego
- Wees concreet
- Communiceer verbetering

Comfort zone

Situatie waarin iemand ‘zorgenvrij’ en ‘degelijk’ handelt met een beperkte set gedragingen *zonder gevoel van risico.*

- Bekendheid; vertrouwdheid; routine; veiligheid
- Hoeft niet plezierig of gelukkig te zijn!
- Irrationeel

Dus:

Benadruk *overeenkomsten* - en *positieve* verschillen

Basis van uw acties

Essentieel: biedt **concreet handelingsperspectief**

- Tekort
- Alternatieven
- Verbeteringen
- Persoonlijk
- Begrijpelijk

- Geen emotionele veranderingen
- Geen uitstelargumenten

Uw collega’s

Beste manier om relatie te interesseren voor hersteladvies

- Vragen naar model 3 > snelle scan
- Vraag mensen waar je mee bezig bent of zij anderen met zo’n product kennen
- Brief sturen met rekenvoorbeeld en nabellen voor afspraak
- Wijzen op de ‘pijn’ en het belang van actie
- Face to face

Marketing- en communicatietips: **bestelservice@beleggingspolischeck.nl**

Hersteladvies in de praktijk

beleggingspolissen en alternatieven

Gerard van Santen en Paul de Heer

Het verschil tussen rekenkundig en meetkundig rendement:

een voorbeeld

11/29/2013

Gerard van Santen, partner
Beleggingspolischeck

Fonds 1.

Gemiddeld rendement: 8%

Premie : 5.000 p/j
Looptijd: 30 jaar

Eindkapitaal: ?

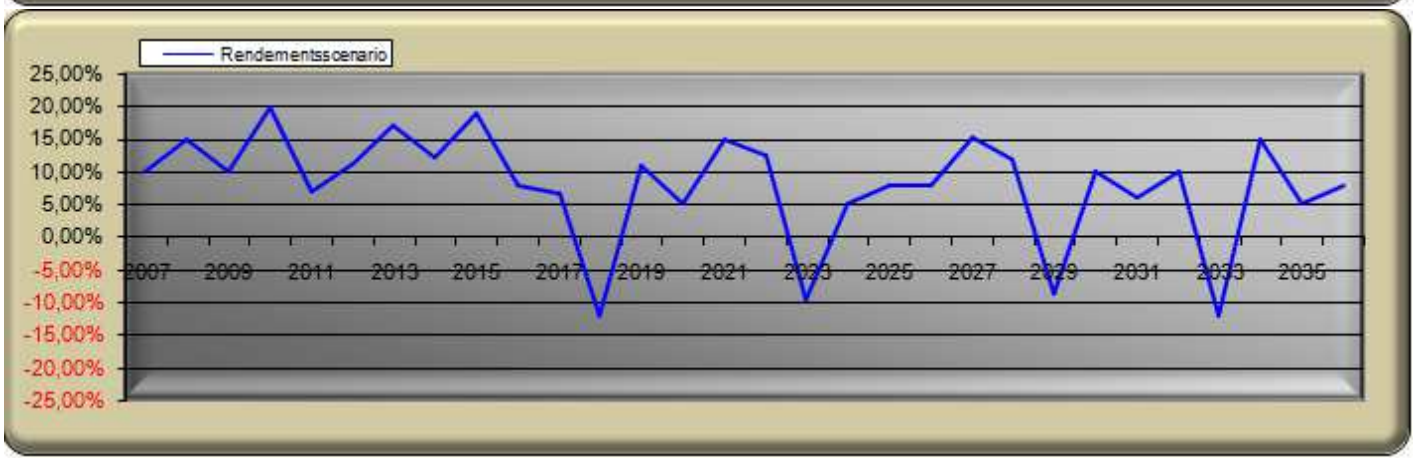
529.931

Welk fonds geeft het hoogste

Hoe groter de volatiliteit (beweeglijkheid van het fonds) en hoe hoger de standaarddeviatie (maat voor risico), des te lager wordt het eindkapitaal bij hetzelfde gemiddelde rekenkundig rendement!

Eindkapitaal: ?

507.735



Fonds 3.

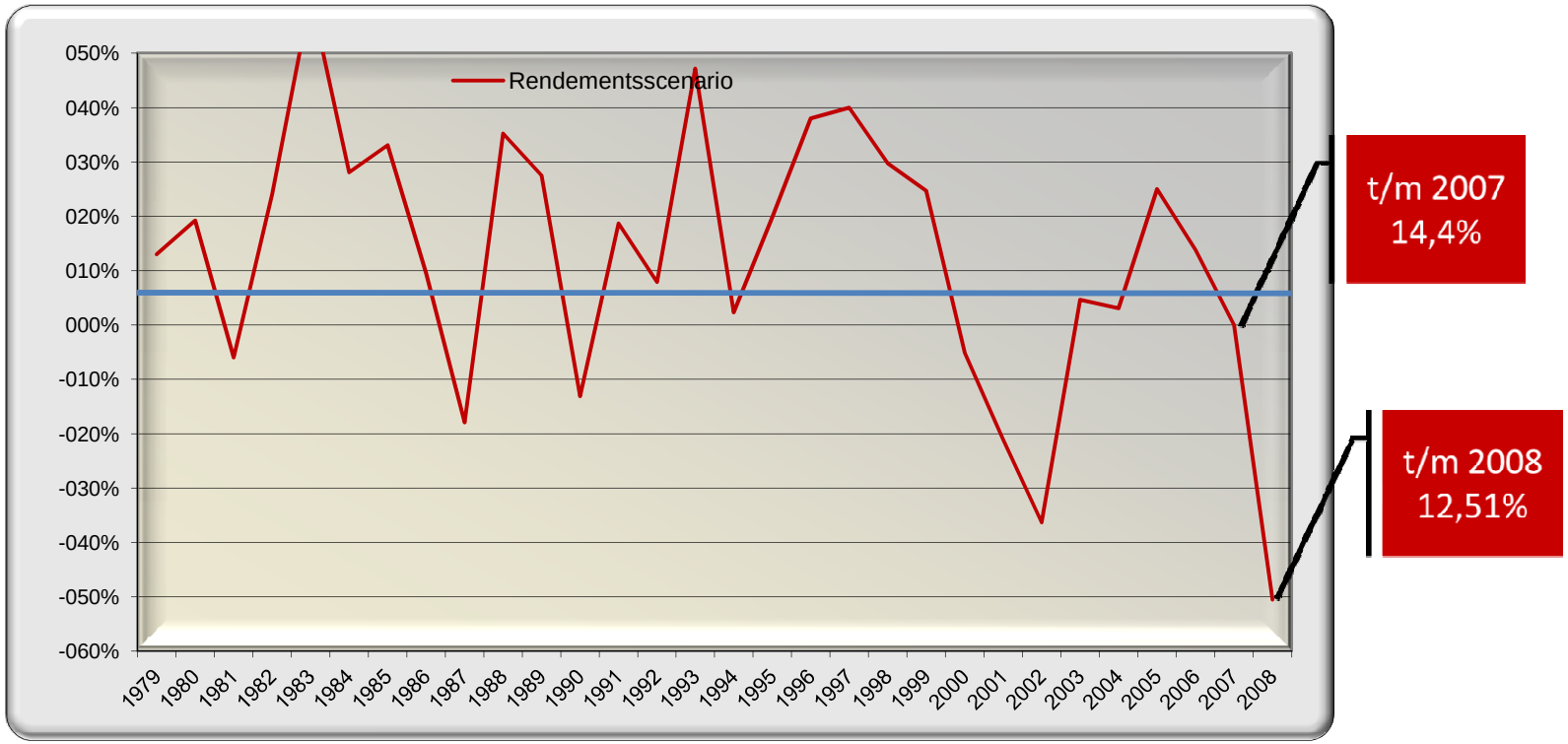
Gemiddeld rendement: 8%

Premie : 5.000 p/j
Looptijd: 30 jaar

Eindkapitaal: ?

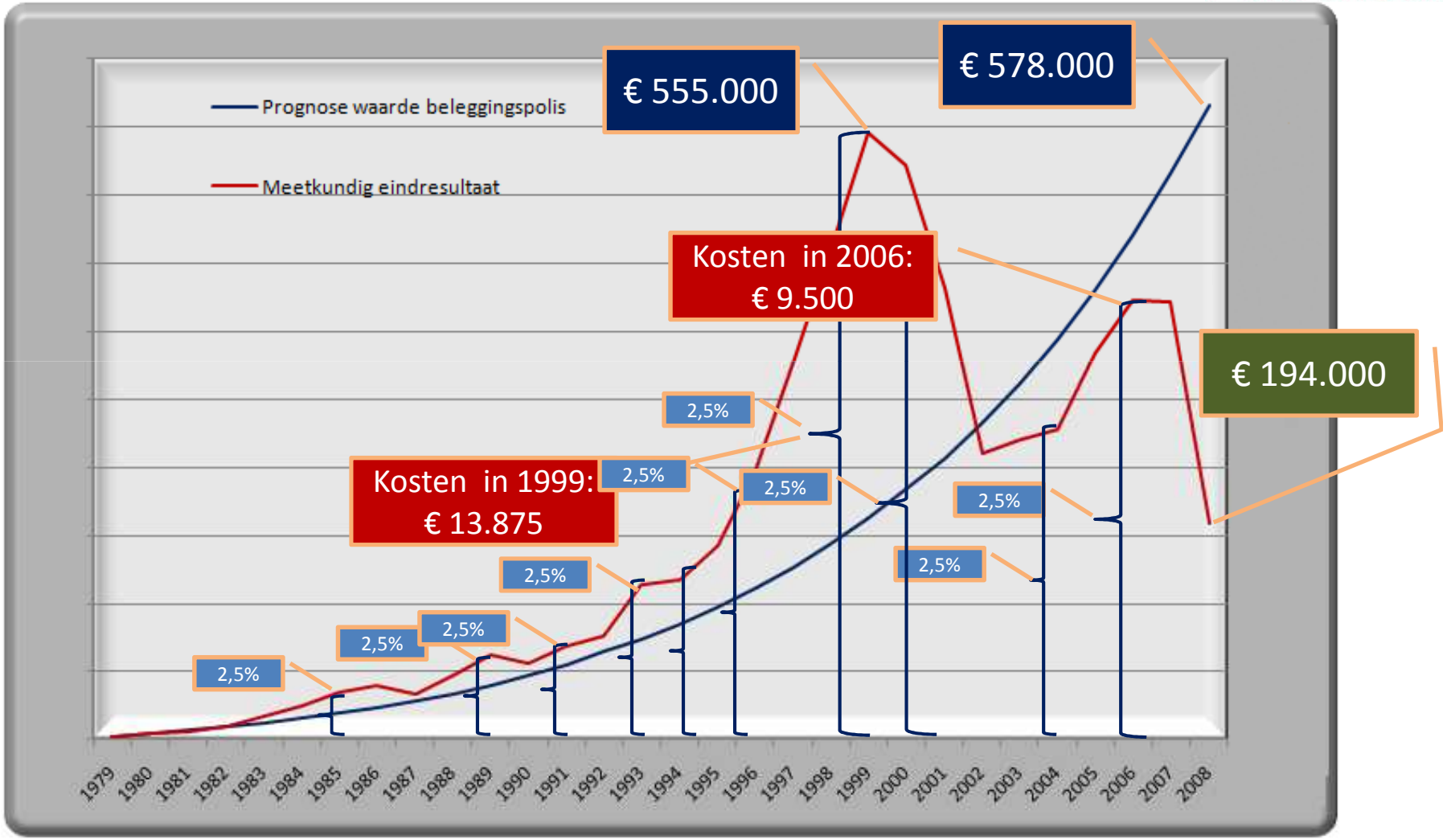
399.760

Rendementsverloop AEX laatste 30 jaar



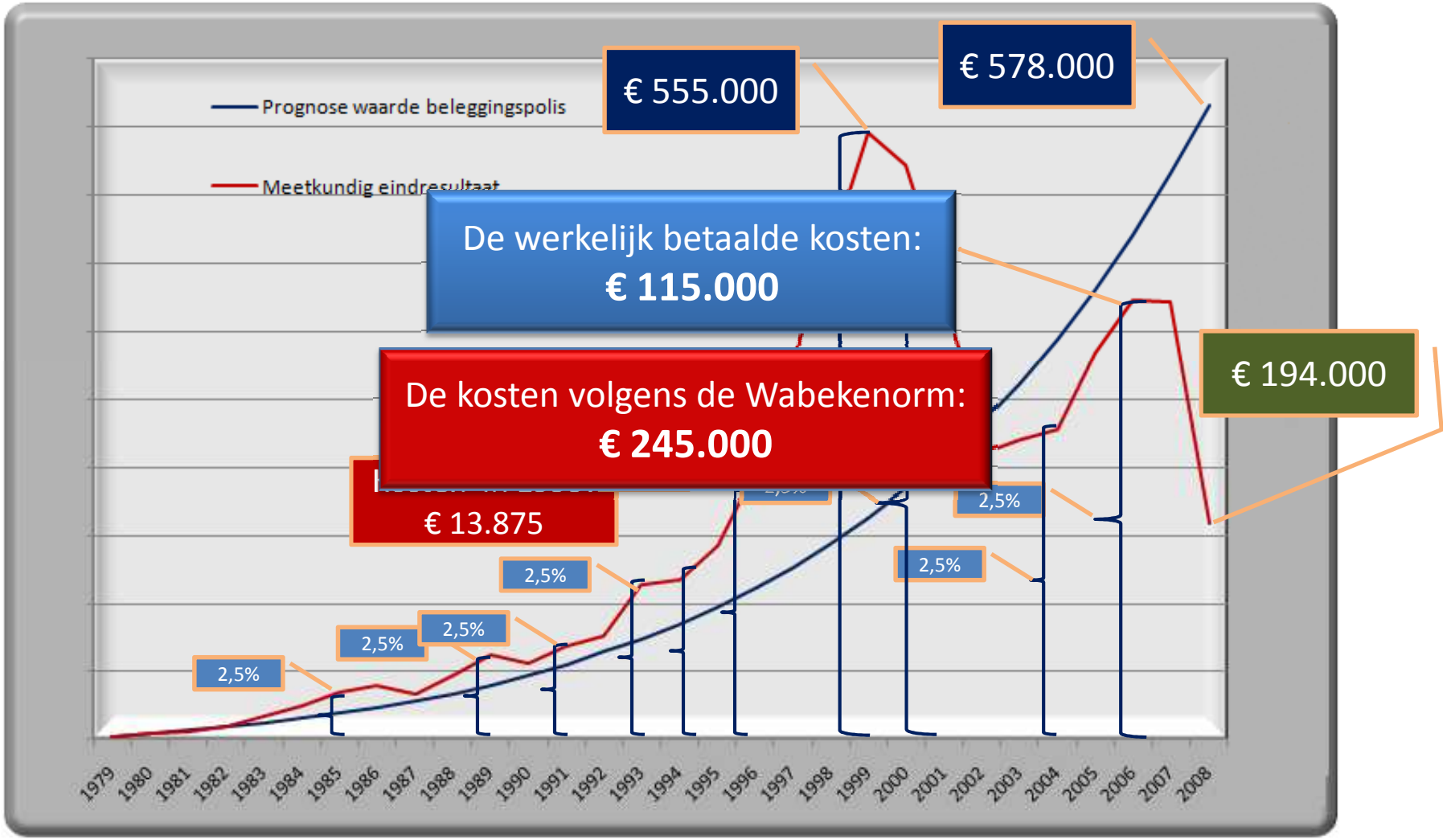
Het netto meetkundig rendement is: 6,66%

Kosten volgens Wabekenorm



Gerard van Santen, partner
Beleggingspolischeck

Kosten volgens Wabekenorm



Gerard van Santen, partner
Beleggingspolischeck

Voorbeeldcasus De Ruiter Model 3

Het waardeoverzicht (Model 3 de Ruiter)

Beleggings Polischeck

Informatie over uw beleggingsverzekering in 2010

In dit overzicht geven wij u informatie over uw beleggingsverzekering met polisnummer in 2010.

Hoe heeft de waarde van uw verzekering zich ontwikkeld?
Hoeveel premie hebt u in 2010 voor uw verzekering betaald? Hoeveel kosten hebt u in 2010 betaald? Wat is in 2010 het resultaat van de beleggingen? En wat is de waarde van de beleggingen? De antwoorden op deze vragen staan in deze tabel.

Saldo per 01-01-2010			€	12.468,02
Hoeveel premie hebt u in 2010 voor uw beleggingsverzekering betaald?			+ €	4.691,04
Subtotaal 1:			€	17.159,06
Hiervan trekken we het volgende af:				
premies overlijdensrisicodekking	€	851,32		
kosten verzekering N.V. (eerste kosten en doorlopende kosten)	€	264,05		
kosten bemiddelaar of verzekeringsadviseur *	€	548,88		
aan- en verkoopkosten	€	63,56		
Totaal			- €	1.727,81
Subtotaal 2: na aftrek kosten en premies			€	15.431,25
Wat is in 2010 het resultaat van de beleggingen?			€	747,12
Hoeveel rente hebt u in 2010 ontvangen op de hypotheekrenterekening?			+ €	346,64
Saldo per 01-01-2011			€	16.525,01

2e rekenblad

Beleggings Polischeck

Wat is de waarde van de beleggingen?
Wij hebben uw geld belegd in één of meer beleggingsfondsen. In deze tabel laten we de volgende informatie zien: hoeveel eenheden u aan het begin van 2010 had. Hoeveel eenheden u per 01-01-2011 hebt. Wat de koers van de eenheden aan het einde van de periode is. En hoeveel de beleggingen dan waard zijn.

Hoeveel de waarde was van de hypotheekrenterekening aan het eind van 2010. En hoeveel de waarde van de hypotheekrente-rekening nu is.

Fondskosten die fondsbeheerders maken zijn door hen in mindering gebracht op de koers. Kijk voor meer informatie over de beleggingsfondsen op www.

Wat zijn de voorbeeldkapitalen op de einddatum van de verzekering?
In deze tabel laten we zien hoe hoog uw eindkapitaal is bij een voorbeeldberekening op basis van historie. Maar we laten ook zien hoe hoog uw eindkapitaal is bij een pessimistische voorbeeldberekening. Dit noemen we het pessimistische rendement.

	Percentage Pessimistisch rendement	*Voorbeeldkapitaal Pessimistisch rendement*	*Percentage Historisch rendement*	*Voorbeeldkapitaal Historisch rendement*
Fonds 1	-3,27%	€ 4.396,40	8,00%	€ 24.911,82
Fonds 2	0,02%	€ 14.254,08	5,04%	€ 38.982,56
Fonds 3	3,96%	€ 56.929,07	3,96%	€ 87.115,89
Totaal		€ 75.580,--		€ 151.011,--

Vergelijk de berekende voorbeeldkapitalen met de waarde in uw offerte.

Wat valt op?

- 1e rekenblad laat een foto van het berekeningsjaar zien
- 2e rekenblad geeft een prognose op einddatum op basis van vermelde investering
- Het meestal ontbreken van de einddatum
- De fondskosten worden niet vermeld op het 1e rekenblad
  - Alleen de aan- en verkoopkosten (voor de verzekeraar)
- Fondskosten zijn verrekend met de koersen…
- Ontbreken kosten- en premieontwikkeling
  - Transparantie in kosten?

2e rekenblad

Beleggings Polischeck

Wat is de waarde van de beleggingen?
Wij hebben uw geld belegd in één of meer beleggingsfondsen. In deze tabel laten we de volgende informatie zien: hoeveel eenheden u aan het begin van 2010 had. Hoeveel eenheden u per 01-01-2011 hebt. Wat de koers van de eenheden aan het einde van de periode is. En hoeveel de beleggingen dan waard zijn.

Hoeveel de waarde was van de hypotheekrenterekening aan het eind van 2010. En hoeveel de waarde van de hypotheekrente-rekening nu is.

Fondskosten die fondsbeheerders maken zijn door hen in mindering gebracht op de koers. Kijk voor meer informatie over de beleggingsfondsen op www.

Wat zijn de voorbeeldkapitalen op de einddatum van de verzekering?
In deze tabel laten we zien hoe hoog uw eindkapitaal is bij een voorbeeldberekening op basis van historie. Maar we laten ook zien hoe hoog uw eindkapitaal is bij een pessimistische voorbeeldberekening. Dit noemen we het pessimistische rendement.

	Percentage Pessimistisch rendement	*Voorbeeldkapitaal Pessimistisch rendement*	*Percentage Historisch rendement*	*Voorbeeldkapitaal Historisch rendement*
Fonds 1	-3,27%	€ 4.396,40	8,00%	€ 24.911,82
Fonds 2	0,02%	€ 14.254,08	5,04%	€ 38.982,56
Fonds 3	3,96%	€ 56.929,07	3,96%	€ 87.115,89
Totaal		€ 75.580,--		€ 151.011,--

Vergelijk de berekende voorbeeldkapitalen met de waarde in uw offerte.

2e rekenblad

Wat is de waarde van de beleggingen?
Wij hebben uw geld belegd in één of meer beleggingsfondsen. In deze tabel laten we de volgende informatie zien: hoeveel eenheden u aan het begin van 2010 had. Hoeveel eenheden u per 01-01-2011 hebt. Wat de koers van de eenheden aan het einde van de periode is. En hoeveel de beleggingen dan waard zijn.

Hoeveel de waarde was van de hypotheekrenterekening aan het eind van 2010. En hoeveel de waarde van de hypotheekrente-rekening nu is.

Fondskosten die fondsbeheerders maken zijn door hen in mindering gebracht op de koers. Kijk voor meer informatie over de beleggingsfondsen op www.

Wat zijn de voorbeeldkapitalen op de einddatum van de verzekering?
In deze tabel laten we zien hoe hoog uw eindkapitaal is bij een voorbeeldberekening op basis van historie. Maar we laten ook zien hoe hoog uw eindkapitaal is bij een pessimistische voorbeeldberekening. Dit noemen we het pessimistische rendement.

	Percentage Pessimistisch rendement	*Voorbeeldkapitaal Pessimistisch rendement*	*Percentage Historisch rendement*	*Voorbeeldkapitaal Historisch rendement*
Fonds 1	-3,27%	€ 4.396,40	8,00%	€ 24.911,82
Fonds 2	0,02%	€ 14.254,08	5,04%	€ 38.982,56
Fonds 3	3,96%	€ 56.929,07	3,96%	€ 87.115,89
Totaal		€ 75.580,--		€ 151.011,--

Vergelijk de berekende voorbeeldkapitalen met de waarde in uw offerte.

Wat verstaat de Wabekenorm onder kosten?

(tekst overgenomen uit de Aanbeveling van Jan Wolter Wabeke)

3. Actieve premiebetalende en koopsomverzekeringen die zijn afgesloten voor 1-1-2008 kennen een kostenmaximering over de gehele looptijd. De kostenmaximering houdt in dat het eindkapitaal van een contract minimaal gelijk is aan het kapitaal van een identiek contract waarbij per jaar 3,5% als percentage van de dan aanwezige fondswaarde aan totale kosten in rekening worden gebracht. Identiek contract houdt in gelijke bruto premie, risicopremie (zie 7.), premietermijn en premieverdeelsleutel, maar waarbij alle kostensoorten, dus inclusief TER en andere beleggingsfondskosten, worden vervangen door een jaarlijkse 3,5% heffing over het fonds. Deze aanpak komt overeen met een maximale afslag van 3,5% op het bruto fondsrendement over de gehele duur.

Vervangen door 2,45%

Afsluiting

- Quizwinnaar!
- Alle marketing en communicatietips: bestelservice@beleggingspolischeck.nl
- Vier weken software gratis op proef: bestelformulier in de zaal
- Nu: borrel en discussie