

“Kies en je wordt gekozen” (Bron: Jan van Setten)

Eric-Jan van den Berg – Directeur Commercie

Niels Herweijer - Marketeer



Agenda

-
- VKG algemeen
 - Visie toekomst adviseur
 - Digitale communicatie
 - Visie serviceproviders
 - Rol VKG

Aandeelhouders:

- Lex van Kampen
 - Ruud van Kampen
 - Paul Boon
-
- Opgericht in 1947 (65 jr)
 - 3.000 aangesloten bemiddelaars

- *Als full serviceprovider binnen de financiële dienstverlening ondersteunen wij adviseurs en aanbieders bij het succesvol ondernemen.*
- VKG combineert zijn distributiekraacht met efficiënte administratieve oplossingen.



- VKG belooft u een hogere winstgevendheid

Het bewijs?





Beoordeling service (>27.000 reacties)

- 68% Goed
- 29% Neutraal
- 3% Slecht



D&O Onderzoek Koepelorganisaties 2011

- Overall waardering VKG: 7,0.
- VKG is de op één na best gewaardeerde serviceprovider.

Ontwikkelingen



80'er
Jaren



Heden



Oorzaken van bewegingen in de markt

Consument

- Toenemende transparantie
- Druk op premies
- Kritischer

Overheid

- Terugtrekkend
- Verscherpt toezicht
- Aangepaste regelgeving

Techniek

- Technology push
- Mogelijkheden internet

-
- VKG gelooft in de adviseur.
 - VKG richt zich 100% op de adviseur.
 - Adviseur dient wel keuzes te maken.

Kansen voor adviseurs vanuit zichzelf.

- Complexe producten gaan niet via internet.
- Zakelijke klant wil betalen voor advies.
- Samenwerking met collega: specialiseren!
- Het aantal adviseurs vermindert (23.000 in 2000, thans 8.000, over 3 jaar 6.000?).

Uitdagingen

- Wetgeving, administratieve lasten.
- Wantrouwen klant (DSB, Cinjee, woekerpolis).
- Waarde portefeuille gaat over “klant”, provisie verdwijnt (grotendeels).
- Transitie naar nieuw beloningsmodel kost tijd, uitleggen aan klant.

-
- Rol verzekeraar wijzigt naar risicodrager.
 - Distributiekanaal schaal op naar serviceproviders.
 - Sluit een intermediair nog wel polissen of wordt hij consultant op basis van een abonnement?

Kansen voor adviseurs vanuit verzekeraar.

- Internet (marketing) is duur voor verzekeraar, dus uitsluitend standaardisatie en simplificatie van producten.
- Provisietransparantie leidt tot neerwaartse druk op premies (klant verwacht immers dat "direct" goedkoper is).

Kent u de behoeften van uw klant?



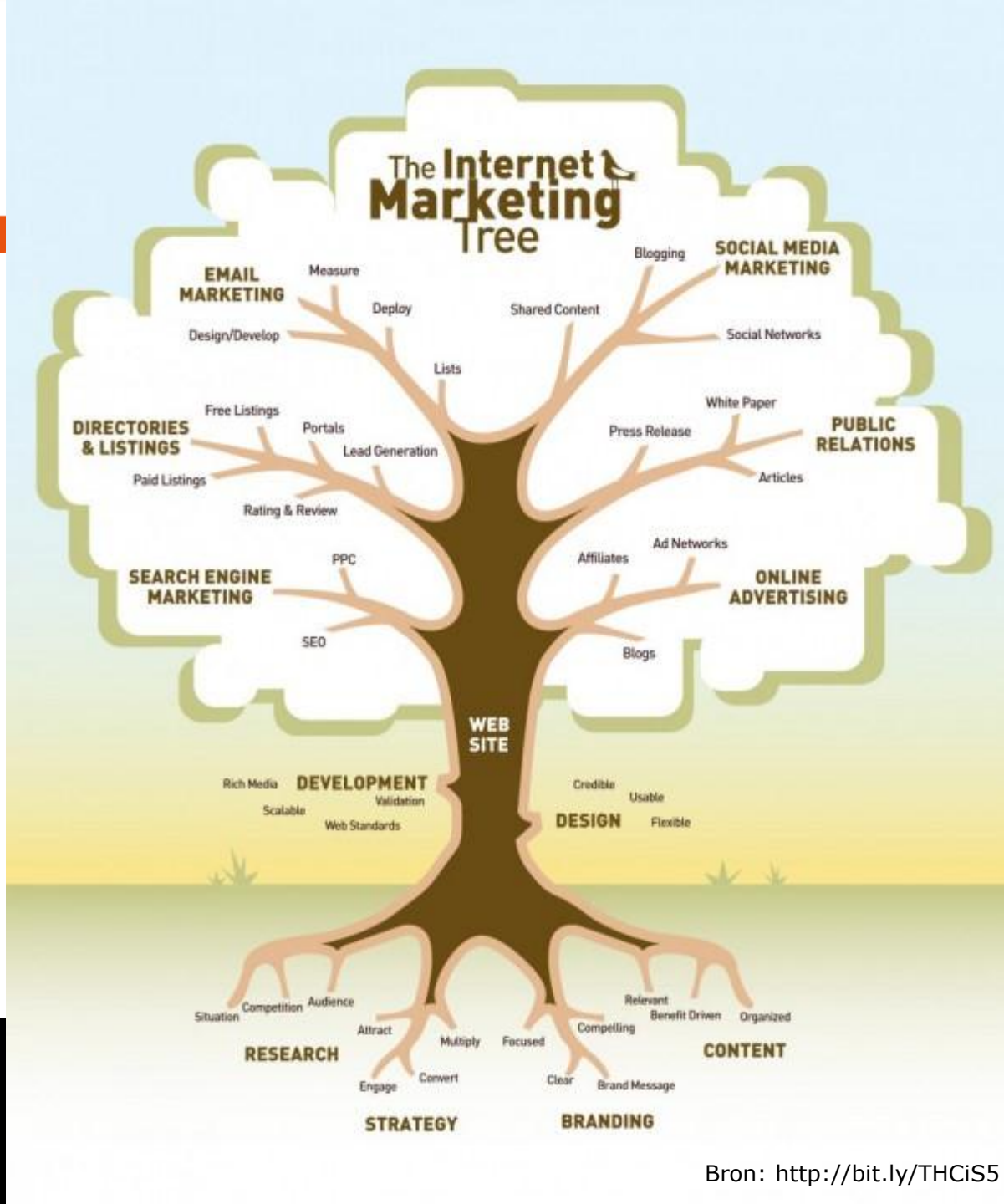
Wat staat ons vak verder te wachten?

- Van portefeuillewaarde naar klantwaarde!
- Volledige afschaffing van provisie (vrijwillig of gedwongen?)
- De klant kiest straks één adviseur die hij betaalt.
- Afstand nemen van de eigen portefeuille-administratie.

Hoe wordt straks de adviseur betaald?

- Facturatie op uurbasis
- Abonnementen
- Provisie

- **Internet & social media**
 - website
 - nieuwsbrief
 - e-mailings
 - zoekmachinemarketing (seo & sea)
 - social media



Social Media Landscape



Social media – like moe?



Bron: webinar Joseph Jaffe



Kansen en bedreigingen

- Internet & social media
 - website
 - nieuwsbrief
 - e-mailings
 - zoekmachinemarketing (seo & sea)
 - social media
- **Stel doelen, luisteren en volhouden**



Conclusies Bureau D&O, onderzoek 2012:

- Waar de totale omzet bij het gemiddelde assurantielokantoor in 2011 is gedaald met 11%, is deze bij VKG kantoren gestegen met 2%.
- De provisieomzet uit schadeverzekeringen is bij VKG kantoren gestegen met 2%. Bij een gemiddeld kantoor is deze gedaald met 7%.



- De kosten bij een VKG kantoor zijn lager dan bij een gemiddeld assurantielokantoor, met name de automatiseringskosten.
- Het rendement bedraagt hierdoor bij een VKG kantoor 8% van de omzet, bij een gemiddeld kantoor is dit 6%.



- VKG kantoren hebben het over de gehele linie beter gedaan dan het gemiddelde assurantielokantoor. VKG kantoren gaan verstandig om met hun kosten en weten hierdoor een beter rendement te halen dan gemiddeld.



Kenmerken van kantoren met omzetgroei in 2011

- Kleine kantoren tot 5 medewerkers (3,3 vs. 3,9).
- Kantoren die hun administratie uitbesteden aan een serviceprovider.
- Kantoren met een bovengemiddelde polisdichtheid.
- Richten op advies op maat aan hun totaalklanten.
- Kantoren > 60% vh personeel zich richt op commercie.
- Kantoren die al meer werken op directe beloning dan gemiddeld en in 2012 nog meer willen.



Bureau D&O, maart 2012

Over één ding zijn de dame en de drie heren het eens. De wens bij sommige advieskantoren om zoveel mogelijk zelf te blijven doen is niet realistisch.

Het roept direct de vraag op of de generalist die 'alles' doet nog wel toekomst heeft in een branche die steeds meer neigt naar specialisatie.

Wel gaat bij de overgang naar serviceabonnementen een grote ruilverkaveling plaatsvinden, waarbij de tussenpersonen het echt moeten hebben van totaalrelaties. Je neemt als consument straks een serviceabonnement af bij één tussenpersoon.

- Backoffice is CCS level 7.
- Contract tot 2017, intensieve samenwerking.
- Extranet is van VKG.
- Platform voor 135 DIVA kantoren.
- 8 programmeurs full time ontwikkelen.
- 81% volmacht online.

-
- Schade, leven, inkomen, verzuim, hypotheken, financieringen en pensioen.
 - Volmacht, beurs en provinciaal.
 - Volledige backoffice via ons extranet inclusief de overvoer van portefeuilles.

- Extranet (gratis).
- Assurantiepakket ExtranetPlus (vanaf EUR 59 per maand ex. btw).
- Honorarium Incasso Service.
- Urendeclaratie
- Juridisch Startpakkettotaal
- VKG Meerklant
- Netwerkdiensten
- Etc.

- International Standard on Assurance Engagements.
- ISAE 3402: de standaard voor outsourcing.
- D.m.v. ISAE 3402 rapporteert de service organisatie over zijn processen en interne beheersing.
- VKG is per 1-7-2012 gecertificeerd voor type-1 (= interne beheersing).

- Type-2: rapporteert over de effectieve werking voor een langere periode (minimaal 6 maanden).
- Fulltime compliance medewerker in dienst.
- De ISAE 3402 certificering onderstreept onze positie als betrouwbare business partner voor zowel de verzekeraar als het intermediair.



Vragen?

Contact:

www.vkg.com 0229-287888



<http://twitter.com/VKG>



<http://www.linkedin.com/company/vkg>



<http://www.facebook.com/VanKampenGroep>



<http://www.youtube.com/user/VanKampenGroep>

