

multisAFE



multisAFE

Financieel dienstverleners kunnen een belangrijke maatschappelijke rol spelen

multisAFE



multisAFE

Historie

- De Agent (intermediair, tussenpersoon) wordt middels provisie door de verzekeraar beloond voor het aanbrengen en in stand houden van premie
- Deze structuur leidt per definitie tot perverse prikkels. (hoge premie-wens van de agent ten opzichte van lage premiewens van de klant).
- Agenten gaan zich profileren als adviseur, maar passen de structuur van de beloning niet aan.
- Die beloning heeft geen relatie met de werkzaamheden voor de klant, maar met de hoogte van de premie. Systeem van kruissubsidie en segmentatie ontstaat.
- De beloning is niet zichtbaar voor de klant

multisAFE

Nieuwe Model

- Tussenpersoon wordt beloond voor dienstverlening aan de klant
- Die dienstverlening wordt transparant
- De beloning heeft een directe relatie met de dienstverlening aan de klant
- De beloning is zichtbaar voor de klant

multisAFE

Wat is de dienstverlening aan de klant?

multisAFE

MultiSafe-arrest (4.10):

- Er bestaat uiteraard een verband tussen de overeenkomst met de tussenpersoon en de verzekeringsovereenkomsten die door bemiddeling van die tussenpersoon gesloten worden, maar dat verband is niet zo nauw dat de overeenkomst met de tussenpersoon een soort aanhangsel wordt van de verzekeringsovereenkomst. In feite wordt de overeenkomst van opdracht (impliciet) gesloten wanneer de klant de tussenpersoon benadert om advies of een offerte te vragen, dus voordat de verzekeringsovereenkomst wordt gesloten. Wanneer de klant de verzekering inruilt voor een andere, verandert dat op zich niets aan de overeenkomst met de tussenpersoon. Een klant kan ook bij dezelfde tussenpersoon verschillende verzekeringen hebben, met verschillende looptijden. De overeenkomst met de tussenpersoon hangt daarom niet zo nauw samen met de verzekeringsovereenkomst dat deze als een aanhangsel daarvan te beschouwen is.

multisAFE

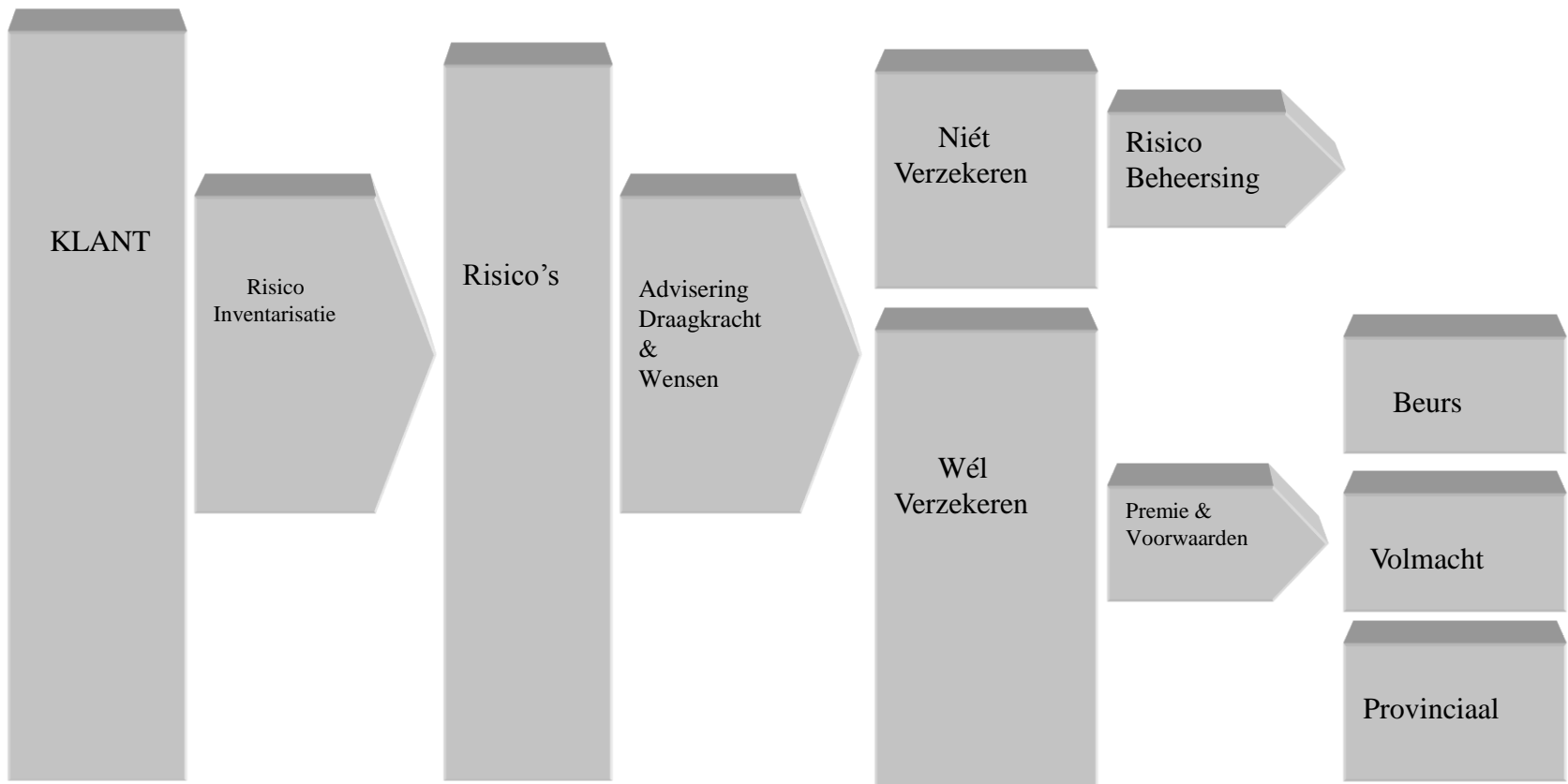
Dienstverlening MultiSafe:

Wij ondersteunen de klant bij het
managen van zijn risico's

multisAFE

1. Vaststellen klantprofiel (t=0)
2. Vaststellen relevante Wet en regelgeving (t=0)
3. 1+2 => Risico-inventarisatie (t=0)
4. Vaststellen Preventie mogelijkheden, Draagkracht en Verzekeringsmogelijkheden (premie en voorwaarden) (t=0)
5. Vaststellen van de keuze van de Klant (t=0)
6. Ondersteunen bij het uitvoeren van de keuze van de klant (bemiddelen)
7. Ondersteunen bij het beheer van lopende verzekeringen (financieel, claims, contacten met verzekeraar)
8. Ondersteunen bij het periodiek toetsen van de uitgangspunten (zorgplicht)

multisAFE



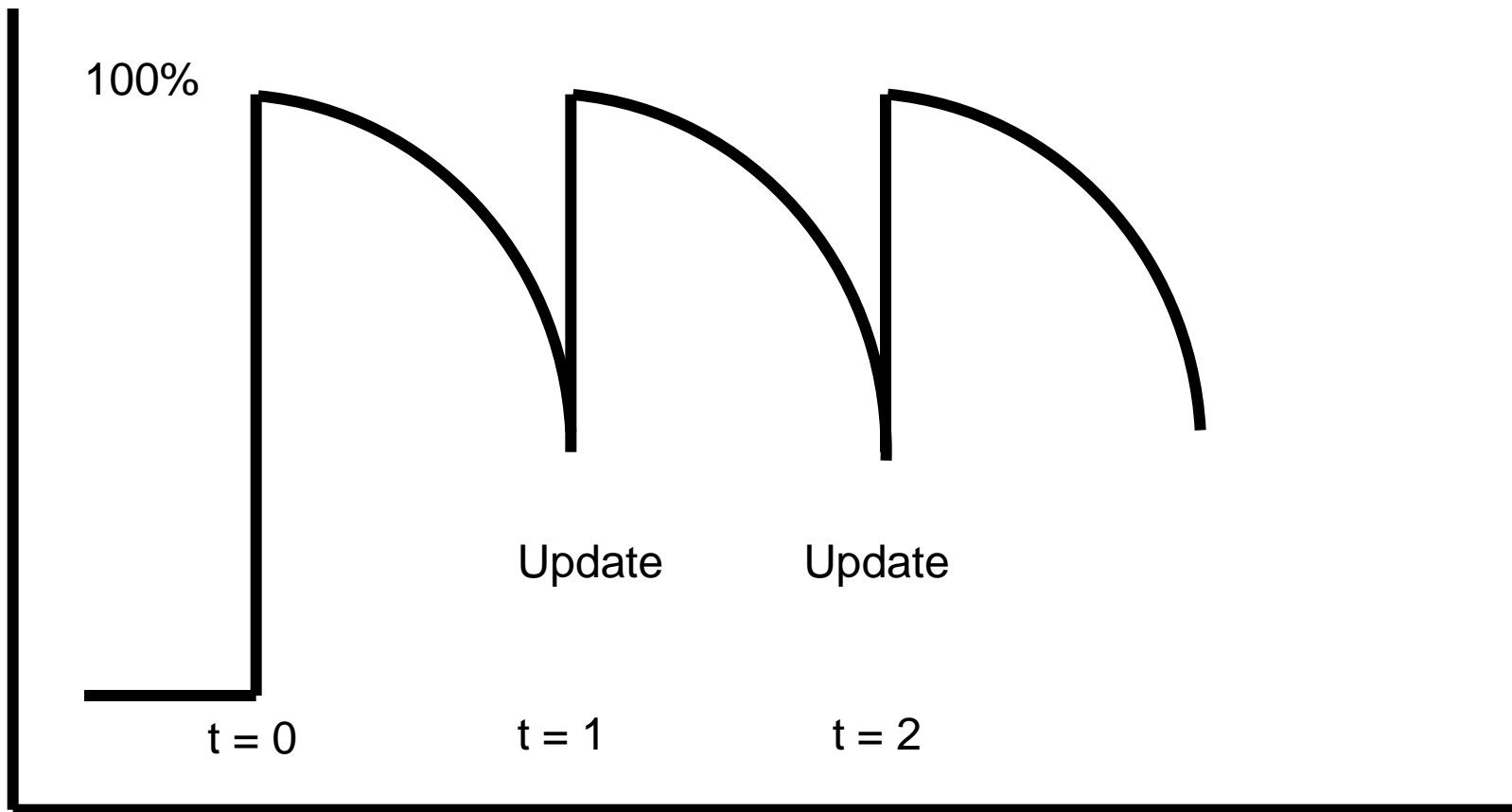
multisAFE

Na het up to date brengen ($t = 0$) komen wijzigingen van vele kanten:

1. Het klantprofiel
2. Relevante wet en regelgeving
3. Preventiemogelijkheden
4. Draagkracht van de klant
5. Nieuwe verzekeringsproducten, voorwaarden en premies
6. Wijzigingen in de wensen van de klant hoe om te gaan met risico's
7. Schadeverloop

multisAFE

Een continu proces!



multisAFE

Zorgplicht?

Het huidige zorgplichtbegrip is breed gedefinieerd. Als je geen andere afspraken maakt ben je al snel aansprakelijk

“waken voor de belangen.....”

multisAFE

Klanten zijn teleurgesteld als verwachtingen niet worden waargemaakt. Het vertrekpunt om klantvertrouwen te herwinnen is het helder vastleggen van verwachtingen.

De dienstverlening van de Financieel Dienstverlener is niet helder omschreven in de wet en volgt niet automatisch uit 'de zorgplicht'

multisAFE

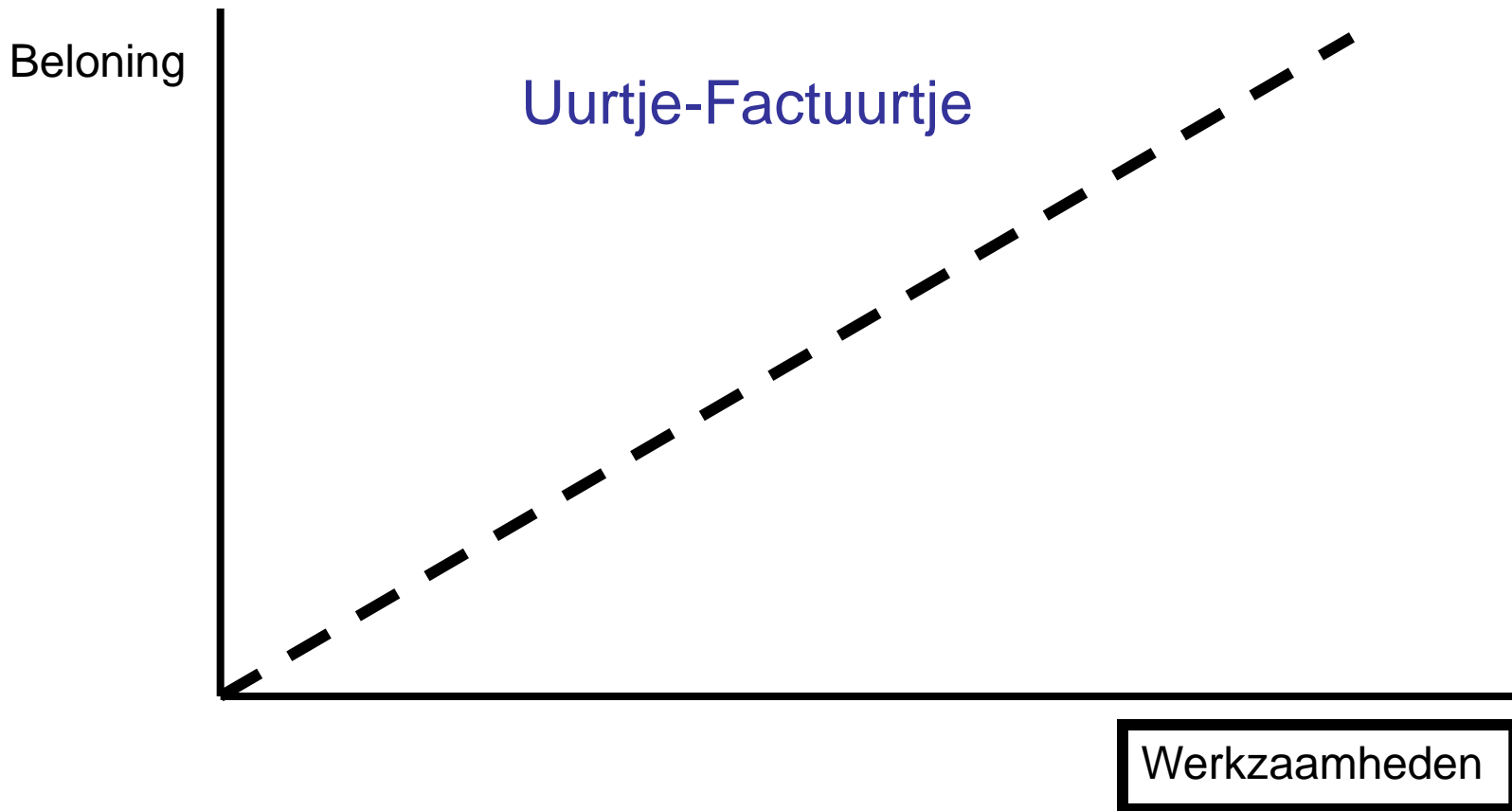
Stap 1: welke dienstverlening wil je bieden?

Stap 2: Hoe wil je daarvoor beloond worden?

Uitgangspunt: waar gewerkt wordt, moet betaald worden!

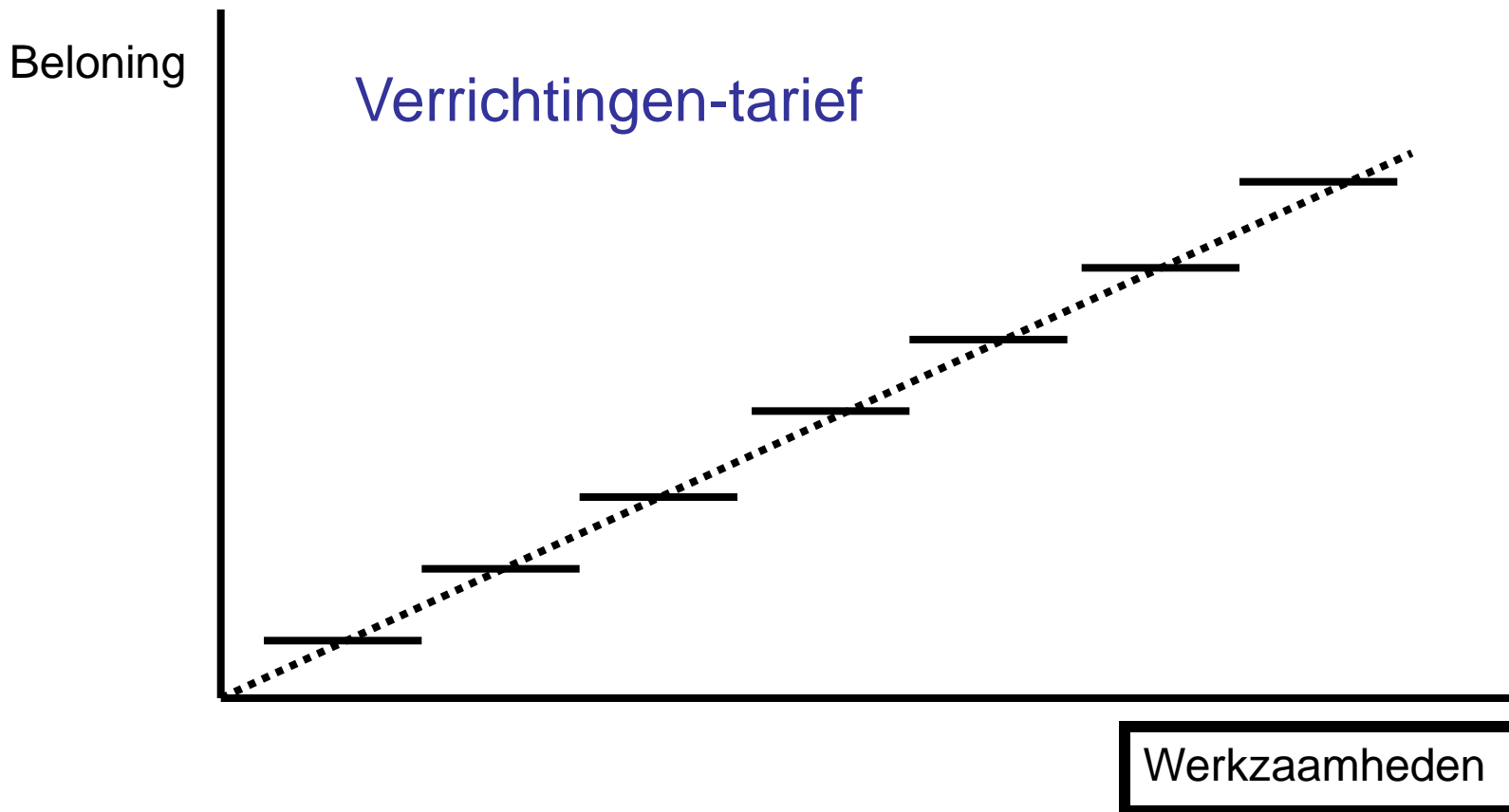
multisAFE

Inspanningsgerelateerde beloning:



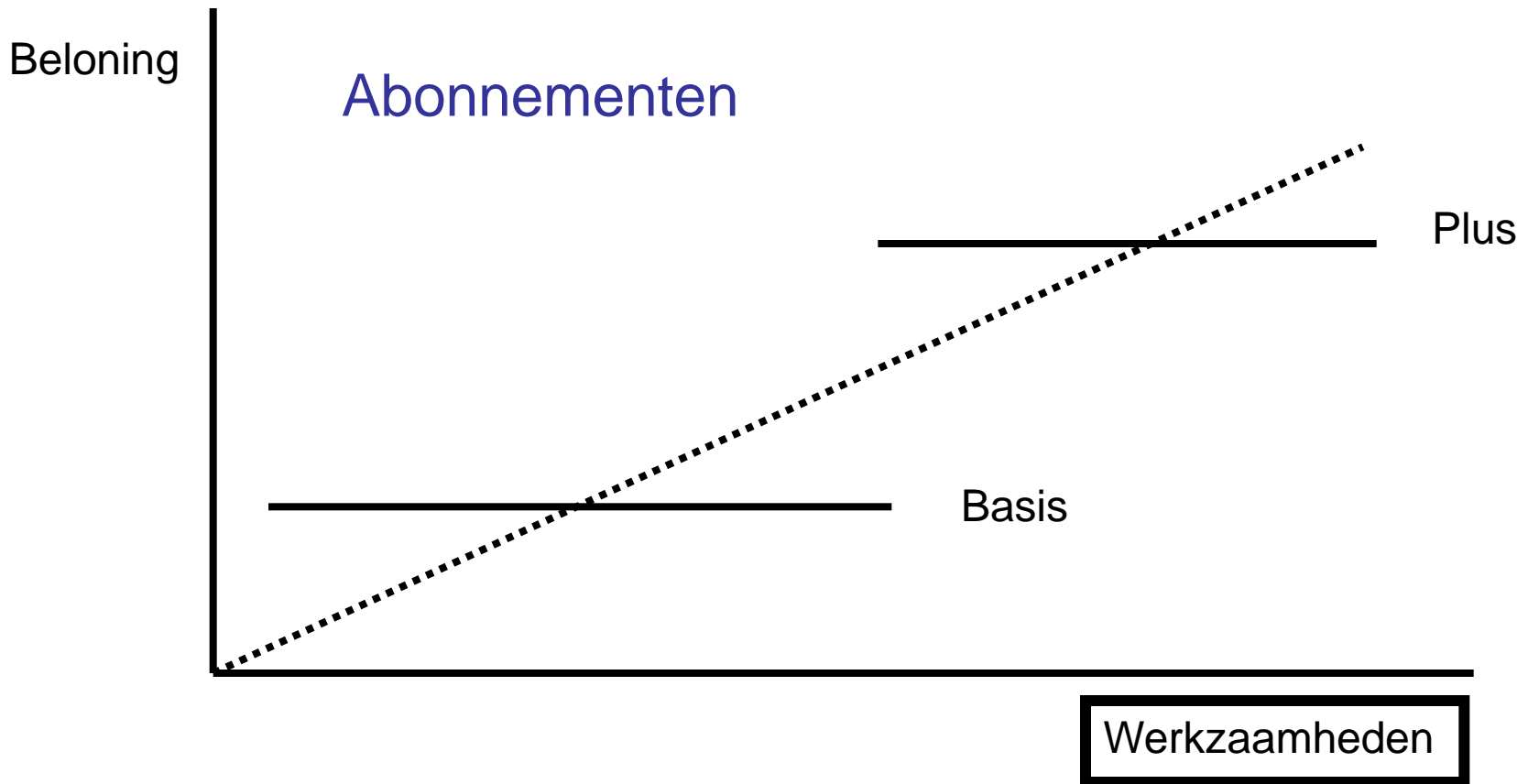
multisAFE

Inspanningsgerelateerde beloning:



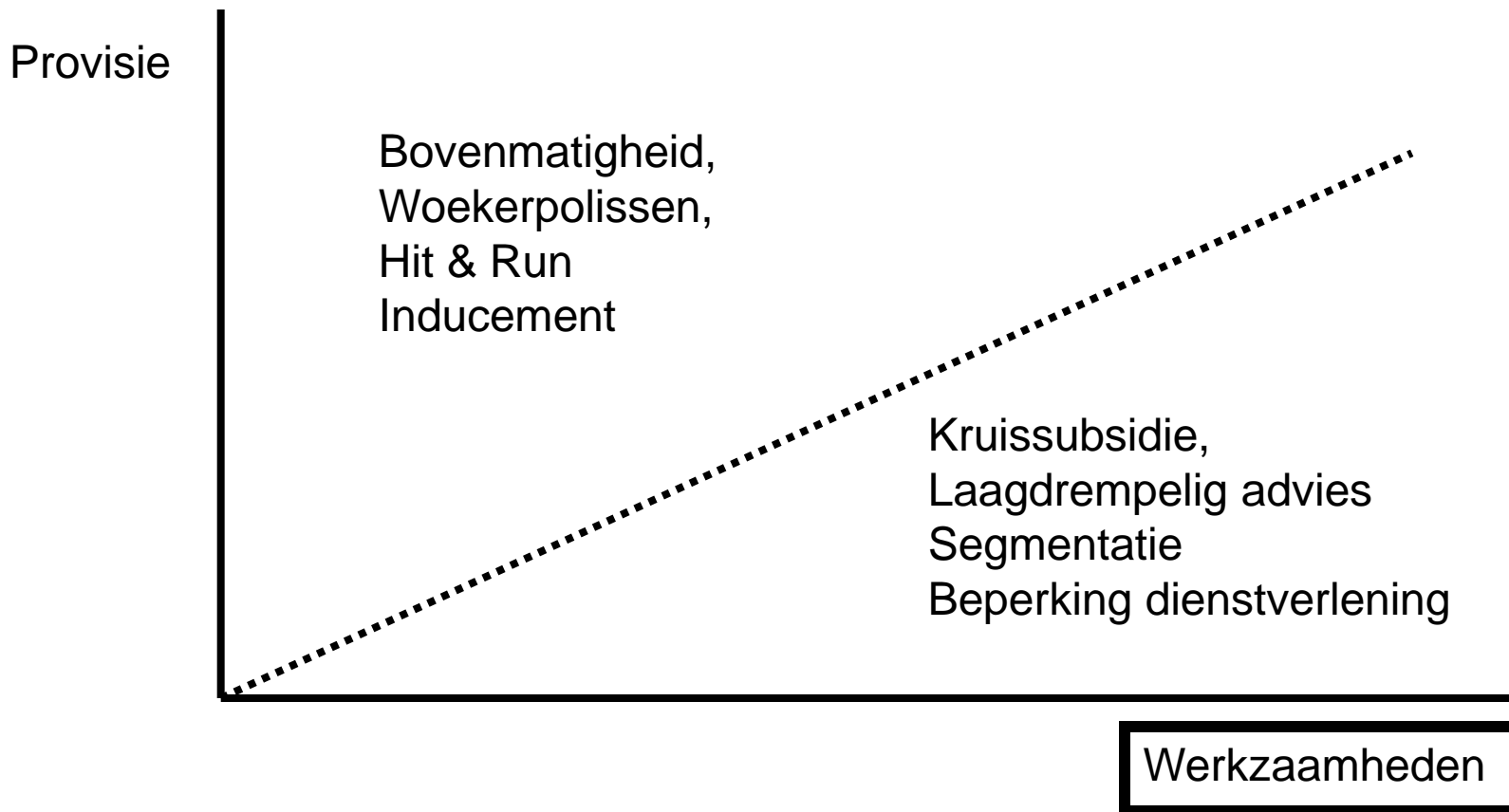
multisAFE

Inspanningsgerelateerde beloning:



multisAFE

Premiegerelateerde beloning:



multisAFE

Kaders die bepalen:

Juridisch:	Overeenkomst van Opdracht icm AVW
Bedrijfseconomisch:	Kostprijsbepaling
Commercieel:	prijzen van concurrenten
Fiscaal:	BTW, IB, Assurantiebelasting

multisAFE

Nieuwe klanten:

Stap 1: Het kennismakingsgesprek

Dit heeft tot doel:

Voor de klant: ben ik mét MultiSafe beter af dan zonder?

Voor ons: wordt dit een winstgevende relatie?

Stap 2: Offerte van dienstverlening

Stap 3: Acceptatie van offerte

Stap 4: Uitvoer van werkzaamheden

Stap 5: Vervolgopdracht

multisAFE

Transformatie van bestaande klanten:

1. Bepaal de toekomst van jouw bedrijf. Welke dienstverlening biedt je aan tegen welke prijs.
2. Maak een stappenplan hoe daar te komen
3. Wijzigingen in de overeenkomsten met bestaande klanten kunnen alleen met wederzijdse instemming worden doorgevoerd.
4. Opzeggen van de bestaande overeenkomsten kan eenzijdig!
5. Daarmee is er een drukmiddel.
6. Communicatie is essentieel !!

multisAFE

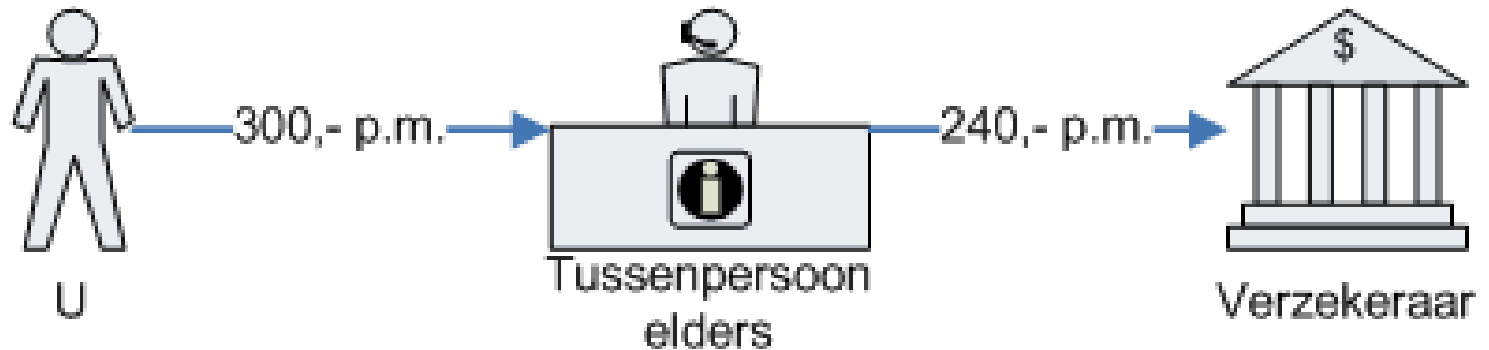
Appels met appels vergelijken:

- Rabo/ Interpolis
- Independer
- Ditzo
- Ohra/FBTO
- Concullega

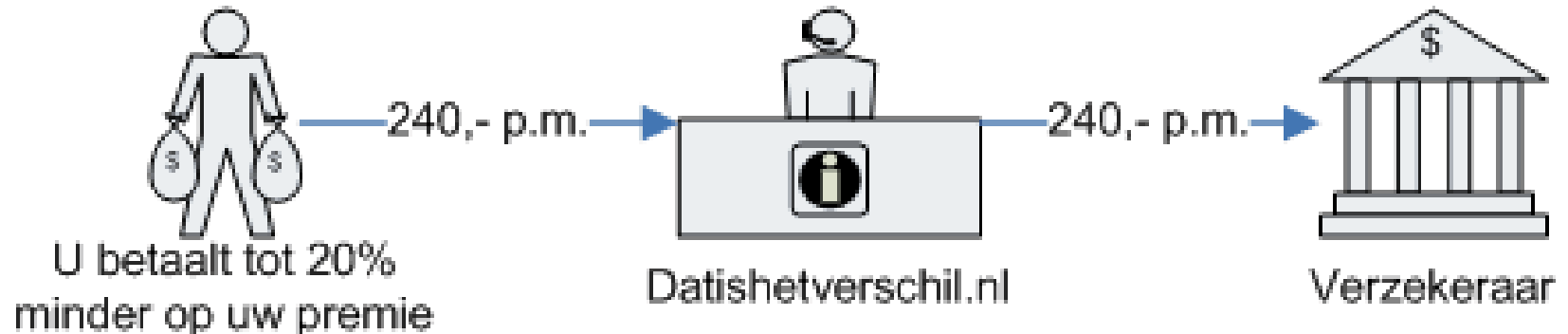
Niet op prijs, maar op geboden dienstverlening en kwaliteit.

multisAFE

Via tussenpersoon elders



Via Datishetverschil.nl (zelfde service en dekking)



multisAFE

Financieel dienstverleners kunnen een belangrijke maatschappelijke rol spelen



multisAFE

**Ruimte voor vragen en
discussie**

multisAFE