



Financiële dienstverlening achter de schermen

Een beroepsgroep in beweging met profijt voor de klant

Door: Dirk Kooiman

Baarn, april 2019

Achter de schermen bij financiële dienstverleners voltrekt zich een ingrijpend veranderingsproces. Het raakt u, ons allemaal, ingrijpend. Het proces is al jaren aan de gang en wat ooit was, komt niet meer terug. Bankfilialen waar contant geld opgehaald kan worden zijn zo'n beetje verdwenen en de papieren polis is nagenoeg ingeruild voor de digitale versie.

Ik ben adviseur en financiële dienstverlener, werkzaam in de verzekeringsbranche en de bancaire sector. Mijn kantoorformule is simpel. Ik adviseer over, bemiddel in en beheer financiële producten zoals verzekeringen, hypotheek en spaarrekeningen. Als u een dergelijk product wilt aanschaffen voeg ik elementen toe zoals objectieve vergelijking, vakkennis, advies en gebruiksgemak. Als ondernemer zorg ik er voor dat veranderingen achter de schermen voor u correct worden doorgevoerd.

Het veranderingsproces is complex, onoverzichtelijk en u ondervindt gevoelsmatig meer irritatie dan voordeel. In dit document geef ik een toelichting op de belangrijkste veranderingen. Met deze informatie bent u beter in staat de waarde van financieel adviseurs te beoordelen.

Ik noem acht veranderingen, zijnde

1. Kostentransparantie
2. Verdienmodel
3. Vakbekwaamheid en diplomavereisten
4. Digitalisering
5. Concurrentie
6. Verzekeraars veranderen hun strategie
7. Bescherming persoonsgegevens en privacy
8. Wetgeving, regelgeving en toezicht

en wens u veel leesplezier!!



1. Kostentransparantie

Financiële dienstverleners zijn onafhankelijke adviseurs, tussenpersonen, bemiddelaars op internet, maar ook verzekeraars en banken die rechtstreeks met u contact hebben. Telkens wanneer u een financieel product koopt wordt er aan u verdiend. Maar hoeveel betaalt u aan de dienstverlener?

Per 01-01-2013 is provisie op levensverzekeringen en hypotheke afgeschaft door dit bij wet te verbieden. Elke financiële dienstverlener is verplicht vooraf te melden wat u moet betalen voor advies en aanschaf van een financieel product. Over kostentransparantie bij 'aanschaf' levensverzekering en hypotheke dus niets te klagen.

Bij veel verzekeringssoorten is provisie nog gangbaar. U mag aan de adviseur vragen naar provisieverdiensten en dit moet dan opgegeven worden, maar er is geen ongevraagde meldplicht. Het is de vraag of provisie, die versleuteld zit in uw premie, zichtbaar gemaakt moet worden. Het zou kostentransparantie ten goede komen als u kunt zien hoeveel provisie u betaalt.

2. Verdienmodel

Advieskantoren onderscheiden zich door een keuze te maken in de manier waarop met klanten het contact verloopt. Het kantoor, als onderneming, moet een keuze maken, omdat veranderingen in de branche hiertoe dwingen. De keuze is van invloed op kantoorkosten. Kiest een kantoor voor persoonlijke dienstverlening, individu gericht, een adviseur op HBO-niveau en een kantoor om klanten te ontvangen? Dat brengt meer kosten met zich mee dan zaken doen 'in bulk', via telefoon, e-mail en internet.

Vroeger speelde de vraag "hoe verdient de adviseur aan mij" geen rol. Tientallen jaren verdienden adviseurs met provisie een boterham. Het was zelfs bij wet verboden om provisie te laten vervallen. De wet is aangepast en inmiddels mag de ontvanger van provisie er mee doen wat goed dunkt. Bij verzekeringen met hoge premie (denk aan het verzekeren van een fabriekshal of loondoorbetalingplicht bij ziekteverzuim voor 100 medewerkers) wordt premie betaald zonder provisie en brengt de adviseur kosten per factuur in rekening.

Advieskantoren kunnen op meerdere manieren aan u verdienen. Gangbaar is provisie, versleuteld in de premie die u betaalt. Voor advies en bemiddeling wordt een factuur gestuurd. En voor doorlopende dienstverlening is een service-abonnement beschikbaar.

Bij regelgeving is vastgesteld dat verdiensten per klant niet bovenmatig mogen zijn. Dat op verschillende manieren aan u wordt verdiend is geen belemmering, als de som van inkomsten per klant maar acceptabel is. De AFM houdt hierop toezicht.



3. Vakbekwaamheid en diplomavereisten

In het verleden werd door de meeste adviseurs één diploma gehaald en daarmee werd een brede basis gelegd voor advies. Het diploma behield waarde gedurende de jaren waarin de adviseur actief was. Aan deze situatie is per 2017 een eind gekomen.

In de afgelopen jaren is vakbekwaamheid voor negen productgroepen ontwikkeld, zoals bijvoorbeeld voor levensverzekeringen, schadeverzekeringen, pensioenen en hypothecaire kredieten. Een adviseur dient per productgroep permanent actueel bekwaam te zijn en een diploma te hebben. Het diploma heeft een beperkte geldigheid en vervalt na 15 maanden (huidige regelgeving). Wil een adviseur in zijn productgroep actief blijven, dan moet vóór 01 april 2019 weer examen met goed gevolg afgerond zijn. Diploma's worden geregistreerd bij DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs), zodat de AFM (Autoriteit Financiële Markten) eenvoudig kan controleren of de adviseur voldoet aan de scholingsplicht. Zonder diploma is het niet toegestaan een klant te adviseren. Voor de klant is het handig dat de adviseur voor meerdere productgroepen gediplomeerd is, zodat 'totaal advies' in één hand is.

Achter de schermen is veel te doen geweest over deze maatregel. Adviseurs als zelfstandig ondernemer zagen zich in het voortbestaan bedreigd. Immers, zonder diploma geen bevoegdheid om te adviseren en dat betekent min of meer einde onderneming. Voor de loondienstmedewerker met een adviestaak geldt een vergelijkbaar probleem.

Voor de klant is het aanscherpen van vakbekwaamheidseisen een aanmerkelijke verbetering.

4. Digitalisering

Telex, fax, postverzending.....het is nagenoeg voltooid verleden tijd. Momenteel wordt nog met e-mail + bijlagen veel gecommuniceerd, maar dat heeft ook de langste tijd gehad. Achter de schermen richten verzekeraars en banken websites in waar klant en adviseur persoonlijke gegevens en financiële producten kunnen bekijken. Het is te verwachten dat de klant in de toekomst een app krijgt om een bericht op de site na te kijken. Papieren aanvraag- en schadeformulieren worden vervangen door digitaal en de ingevoerde gegevens worden onmiddellijk in de computer verwerkt.

Financieel adviseurs kunnen deze ontwikkeling met liefde omarmen. Achter de schermen efficiënt aan het werk en 'aan de voorkant' persoonlijk klantcontact optimaal in stand houden.

En de klant heeft nu meer te kiezen. Gebruik maken van de adviseur voor vakkennis en gemak? Of heeft het de voorkeur rechtstreeks online verzekeringen af te sluiten, wijzigingen door te geven en schade af te wikkelen?



5. Concurrentie

Verzekeringsmaatschappijen verkochten hun verzekeringen voornamelijk via tussenpersonen die persoonlijk met de klant in contact stonden. Onze beroepsgroep leidde een beschermd bestaan.

In de afgelopen jaren hebben de meeste verzekeraars besloten om verzekeringen rechtstreeks, via hun website aan te bieden. En bieden zij via andere internetkanalen (bijvoorbeeld Consumentenbond, Hema, Uw Premieknaller☺) verzekeringen 'in volmacht' aan.

Zijn deze veranderingen voor u een vloek of een zegen? Ik zie dat advieskantoren uit hun sprookjesbestaan stappen. In plaats van 'de verzekeringsportefeuille beheren' wordt meer en meer voor de klant geknakt. Voor u zijn deze veranderingen dus een zegen.

6. Verzekeraars veranderen hun strategie

Achter de schermen vinden bij verzekeraars grote verschuivingen plaats. Dit is al vele jaren aan de gang en actueel is het overzetten van honderdduizenden verzekeringspolissen van de ene verzekeraar naar de ander. Enkele voorbeelden, in grote lijnen verwoord: Aegon stopt met zakelijke verzekeringen en alles is overgeheveld naar Allianz. Avero/Achmea stopt met particuliere verzekeringen via tussenpersonen en biedt als oplossing over te stappen naar ASR. En Delta Lloyd verdwijnt uit het straatbeeld want alle activiteiten en verzekeringen zijn door Nationale Nederlanden overgenomen.

Het is nauwelijks te bevatten, laat staan uit te leggen, wat voor invloed het overzetten van zo veel verschillende soorten verzekeringen heeft op de administratieve organisatie bij verzekeraars.

7. Bescherming persoonsgegevens en privacy

In 2001 trad de wet Bescherming Persoonsgegevens in werking en hield het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) toezicht op het naleven van de wet. Het CBP is in 2016 opgegaan in de Autoriteit Persoonsgegevens. Op 25 mei 2018 is de wet Bescherming Persoonsgegevens vervangen door de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

De AVG is de Nederlandse vertaling van de Europese richtlijn GDPR (General Data Protection Regulation) en treft niet alleen onze beroepsgroep. Elke organisatie met loonadministratie, klantenbestand, leden - of donateurslijst, enz. heeft er mee te maken.



Kantoren in financiële dienstverlening hebben een filterfunctie bij het bestrijden van criminaliteit. De Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme) schept de verplichting te controleren of personen en organisaties in registers zoals KvK goede bedoelingen hebben. Een ander punt van aandacht is controle tegen overfinanciering. Bij een hypotheekaanvraag wordt inkomen getoetst aan een acceptabele hypotheeklast. Gecontroleerde documenten worden doorgespeeld naar verzekeraars en banken en blijven bewaard.

De AVG zal op verzekeraars, banken en advieskantoren een meer dan gemiddelde impact hebben.

8. Wetgeving, regelgeving en toezicht

Aan advieskantoren wordt door de overheid steeds meer de taak van poortwachter toebedeeld. Eervol, maar helaas niet altijd even handig. Immers, alle personen en ondernemingen moeten aantonen te passen in sanctiewetgeving.

Voor toezicht op de verzekeringsbranche, de bancaire sector en mijn beroepsgroep zijn wetten en regels van toepassing. De WFT (Wet Financieel Toezicht) met onderliggende maatregelen, de AFM (Autoriteit Financiële Markten) en DNB (De Nederlandse Bank) kunnen hier genoemd worden. Implementatie van regels en verslaglegging ten behoeve van toezicht neemt veel tijd in beslag. Naast deze administratieve verplichting heeft mijn beroepsgroep ook te maken met het bekostigen van permanent toezicht. Aan de AFM moet jaarlijks een financiële bijdrage worden voldaan.

Al met al is de klant gebaat bij wetten, regels en toezicht. Het verkleint de kans dat malafide personen en organisaties toetreden tot de markt van financiële dienstverlening.

===== tot zo ver een opsomming van veranderingen bij financiële dienstverleners =====