



# Actief Beheer: van zorgplicht naar kans

SEH Kennisweken 2020

# Uw presentator, namens de FlexFront Academy



**René Kuiper**  
trainer/coach  
kuiper act

# Zorgplicht en Actief Beheer Een 'no brainer'?

- De klant heeft uw hulp nodig, ook na passering hypotheek
- Zorgplicht: eisen en risico
- Rendabel: kansen

# Verzuimen om zorgplicht actief uit te voeren levert risico op

- AFM eisen
- Kifid uitspraken

# Wat verwacht de AFM van u?

- Als u in een product heeft bemiddeld voor een klant, heeft u tijdens de looptijd doorlopende zorgplicht
- Die plicht vloeit voort uit de Wft ('Wft-zorgplicht'), artikelen 4:20 en 4:21
- De financiële dienstverlener moet gedurende de looptijd van het financieel product de klant informeren over wezenlijke wijzigingen in essentiële (precontractuele) productinformatie
- Onderhoud en nazorg bij een financieel product zijn belangrijk, bijvoorbeeld door periodiek te checken of het product nog bij de klantsituatie past

# Adviseur, vindt u het ook belangrijk om:

- In contact te blijven met uw klant?
- Te voldoen aan uw zorgplicht?
- Er voor uw klant te zijn bij een wijziging in zijn situatie?
- Kans te hebben op vervolgoopdrachten?

Stelling 1: Alle adviseurs willen dit!

Stelling 2: Merendeel van de advieskantoren doet het niet (écht)



# De waan van de dag



# De waan van de dag

Er komt zoveel op u af:

- Veel nieuwe klanten
- Enorme drukte hierdoor
- Bijzonderheden, zoals nu de corona-perikelen
- Veeleisende, mondige klanten
- Digitalisering, automatisering, brondata, online
- U moet ook nog eens sturing geven aan uw bedrijf

Komt u toe aan zorgplicht en dienstverlening aan bestaande klanten?

- Is dat een belasting of een kans?
- Doet u aan actief klantbeheer?



# Uw advieskantoor & actief klantbeheer

- Druk met nieuwe klanten en nieuwe hypotheke
- Meer verdiensten op nieuwe klanten?
- Aandacht voor bestaande klant is vaak beperkt en reactief.  
Gevolg:
  - Advieskantoren laten extra omzet liggen
  - Weinig inkomsten als er minder hypotheekverstrekkingen zijn
  - Niet voldoen aan zorgplicht
- Actief klantbeheer vraagt om een commerciële binnendienst.  
Maar advieskantoren hebben geen behoefte aan hoge vaste kosten



**Wat is een advies waard,  
zonder onderhoud?**

**Uw klant heeft u nodig!**



# Wat kan er gebeuren na het afsluiten van de hypotheek...

- Samenwonen, trouwen
- Gezinsuitbreiding
- Nieuwe baan
- Verbouwplannen / Verduurzamen
- Pensioen
- Werkloos of arbeidsongeschikt
- Scheiding
- Overlijden
- .....

# Waar heeft uw klant behoefte aan?

- Kan het goedkoper?
  - Verzekeringen
  - Hypotheekrente
  - Risico-opslag
- Zijn mijn dekkingen nog juist?
- Kan ik of moet ik meer aflossen? Meer sparen?
- Welke looptijd kies ik voor mijn volgende rentevaste periode?
- .....



# Waar liggen de kansen voor onderhoud?

- Aflossingsvrije hypotheeken
- Topafslag
- ORV
- Oversluiten

Maar ook:

- Estate Planning / Vermogenoverdracht bij leven
- Belastingaangifte, wel of geen Goedkeurend Besluit
- Verduurzaming van de woning
- Gevolgen bij arbeidsongeschiktheid
- Oudedagsvoorziening
- Studie kinderen
- Etcetera (nog minimaal 20 onderwerpen.....)

# Aflossingsvrije hypotheeken

- Probleem?
- Opeisbaarheidsrisico (einde looptijd)
- Einde hypotheekrenteaftrek
- Pensionering
- Renterisico
- Overlijdensrisico van de partner
- Risico op dalende huizenprijzen
- Onderhoud / Beheer?

# Looptijdrente versus aanvangsrente

- Looptijdrente houdt rekening met het automatisch vervallen van renteopslagen gedurende de looptijd van de hypotheek. Door een hypotheek te kiezen op basis van de looptijdrente kunnen consumenten duizenden euro's besparen
- Drie soorten aanbieders:
  - Geldverstrekker verlaagt opslag automatisch (automatische rentedaling)
  - Geldverstrekker verlaagt de opslag alleen op verzoek van de klant
  - Geldverstrekkers die opslag alleen verlagen aan het einde van de rentevaste periode

# NHG & overlijdensrisico

- Sinds 2018 is de verplichting van NHG voor het hebben van een ORV vervallen
- Sinds 2020 geldt dit ook voor bestaande situaties
- Tip: kijk het webinar 'ORV, AOV en uw hypotheekadvies' terug (via [FlexFront.nl](https://flexfront.nl))



# Daling van aantal ORV's

- Waar komt dit vandaan?
- Betaalbaarheid hypotheek
- Meer redenen voor het afsluiten van een ORV?
- Meerdere ORV per klant, diverse looptijden?
- Wel verpand of juist niet?
- Klant ervaart advies hierover als een enorme toegevoegde waarde

# Maar is er meer dan een ORV?

- Estate Planning!

# Estate Planning

- Wat is dat en wat kan ik ermee als financieel adviseur?
- Letterlijk: Nalatenschaapsplanning
- Definitie: "Estate planning is het geheel van maatregelen dat de omvang en de samenstelling van een nalatenschap beïnvloedt, waarbij optimaal rekening wordt gehouden met de civiel- en fiscaalrechtelijke positie van een aspirant-erflater en diens toekomstige erfgenamen."

# Estate Planning

- Maak het niet te moeilijk!
- Wat kan en mag uw klant van u verwachten?
- **Inzicht** in Familierecht en Erfrecht
- Waar uw klant en/of diens naasten mee te maken kunnen krijgen
- Hoe uw klant diens gezin / familie hier tegen kan beschermen
- Noodzaak van een goed testament en levenstestament laten zien



# Rol van de notaris overnemen?

- Nee!
- Een tussenschakel en doorverwijzen
- Maar met een gedegen plan en advies

# Levenstestament, een actueel onderwerp!

- Een levenstestament is een verzameling van één of meer machtigingen waarbij die persoon één of meer anderen machtigt om namens hem beslissingen te nemen als hij nog wel leeft maar niet meer in staat is om dergelijke beslissingen te nemen
- Bijvoorbeeld: dementie of coma
- Dit kan bijvoorbeeld gaan om financiële zaken en medische behandeling van de betrokkene

# Toegevoegde waarde

- Klant is al bekend bij uw kantoor en er is al een vertrouwensrelatie
- Klant vindt dit een belangrijk onderwerp
- De drempel naar de notaris wordt verkleind
- Ook dit vergt onderhoud en is aan wijzigingen onderhevig
- Past dus ook uitstekend in de rol van “actief beheer”
- Klant wordt uw ambassadeur en zorgt voor doorverwijzingen
- Actief beheer kan een rendabel business model worden

# Netto besteedbaar inkomen

- Wat is het, en waarom is dit zo belangrijk voor u als adviseur?



# Netto besteedbaar inkomen

- Inzicht!!
- Niet alleen in de huidige situatie, maar ook in de gewijzigde situaties bij bijv. overlijden, arbeidsongeschiktheid of pensionering
- In het kader van onderhoud en actief beheer kunnen deze berekeningen ook periodiek worden aangepast
- Diverse wijzigingen en inzichten van uw relatie kunnen hieraan ten grondslag liggen
- Tevens een extra voordeel, uw klant krijgt naast beter inzicht ook kansen te zien wat er allemaal mogelijk is

Zorgplicht, een moetje?





# Zorgplicht, een kans!



# Nazorg-/ onderhoudsabonnement

- Betaald of service?
- Zelf doen of uitbesteden?
- Vraag? Wat ga ik voor mijn klant betekenen en wat kost dat?
- Toegevoegde waarde!!



# Wat levert het u op?

- Aantoonbaar voldoen aan zorgplicht
- Een (nog) betere klantbinding
- Op tijd zijn met advies en aanpassingen
- Tevreden klanten die doorverwijzen
- Inzicht waar kansen liggen, ook bij nieuwe relaties

## En niet onbelangrijk:

- Aan het begin van het jaar al een agenda met afspraken (betaald!)
- Doorlopende omzet



# Hoe nu verder?

- Bedenk eerst waarom en hoe u het onderhoud van uw advies wilt toepassen bij uw relaties
- Gebruik de handige tools die je wordt aangeboden en kijk vooruit!
- Maak een meerjaren-plan
- Begin met een aantal kernrelaties van uw kantoor!

# Dank u voor uw aandacht!

Toch nog vragen?  
*samenwerken @flexfront.nl*

Uw hypotheekdossiers binnen handbereik met de FlexFront app



Download hem nu!

