



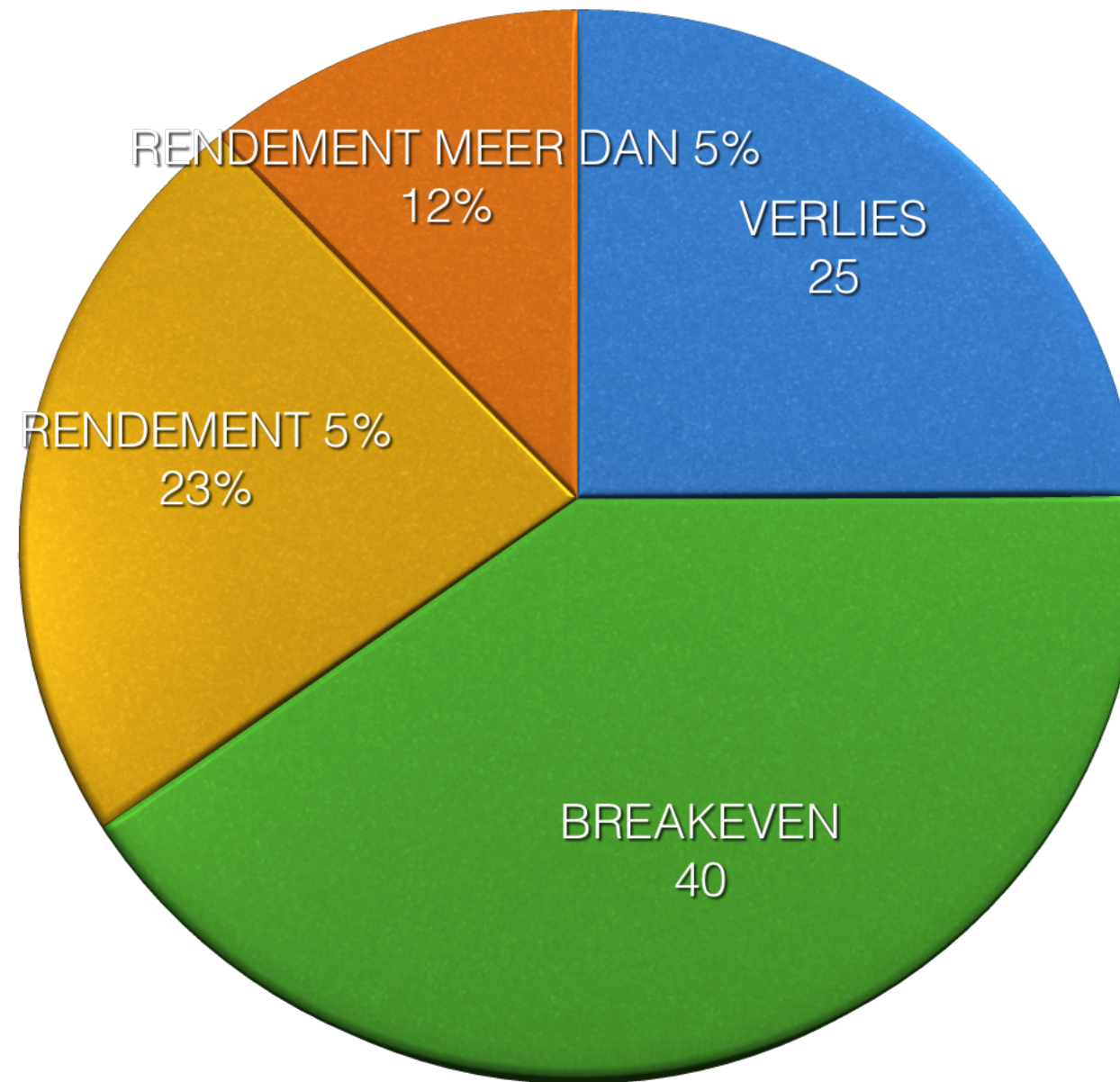
Zeeuwse Assurantie club
Jacqueline van den Pol
Udo Koerselman



Moet ik mijn beloningsmodel aanpassen?

En zo ja, wat zijn de gevolgen?

DE INTERMEDIAIRE MARKT



Bron D&O 2011



DE INTERMEDIAIRE MARKT

WELKE GROEP KANTOREN DOEN MEER DAN 5%
RENDEMENT EN WAAROM?

- Werken allen op declaratie basis en met abonnementen
 - Adviespersoneel is bij alle kantoren HBO geschoold
 - Door aanwezigheid van ruime kennis is hoogwaardig advies mogelijk
 - Richten zich op totaalklant met hoge polisdichtheid
- 



Onze visie op de markt

- Nieuw productaanbod provisie vrij, dus geen "ongewenste prikkels"
 - Advies en beheer gaan los van product
 - Klant kiest voor adviseur en niet meer voor product
 - Geen "gratis" advies meer
 - Verbetering van ons imago
 - Aanbieders moeten gaan inzetten op netto en dienstverlening "SLA"
- 



Waarom weinig beweging?

"Geringe motivatie voor verandering, slechts weinigen kennen hun verdienmodel per klant. In de meeste gevallen bepaalt de overheid de verandering".

- Ik kijk wel eerst hoe anderen het doen
 - Waar moet ik beginnen
 - Mijn klant wil het niet
 - Hoe maak ik de toezeggingen waar met het aantal klanten dat ik heb
- 



Wat doen de voorlopers?

- Vanaf 2007 de eerste abonnementen (soms met provisie)
- Volgers kiezen tarief koplopers
- Zoektocht naar:
 1. Juiste tarifiering
 2. Goede voorwaarden, contracten en inhoud abonnement
 3. beperken van risico's
 4. aanbieders die aansluiten

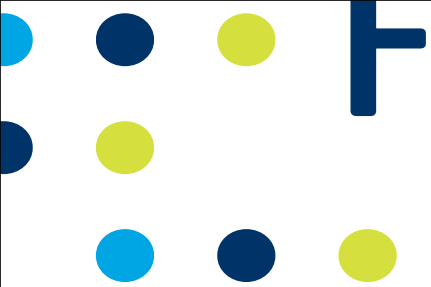


Wat was er al veranderd

- Bonussen en spreiding van de provisie

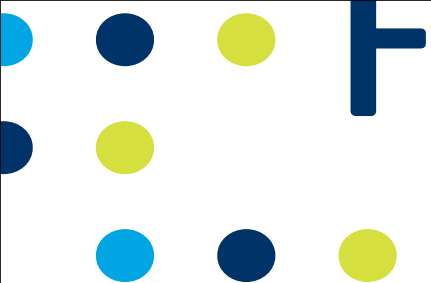
Wat is er verdwenen sinds 1 januari 2013

- Afsluit provisie leven
 - Afsluitprovisie hypotheke
 - Provisie AOV
 - Provisie uitvaartverzekeringen
 - Provisie risicoverzekeringen
- 



Wat kost onze dienstverlening

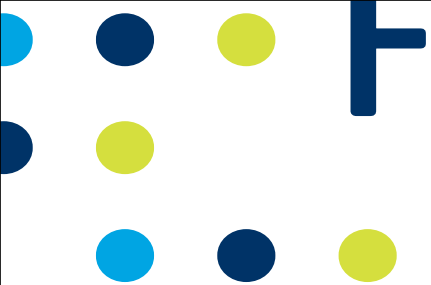
- In de beleving van veel klanten is/was onze dienstverlening "gratis"
 - Alles begint dus met waarde toekennen aan uw dienstverlening
 - Wat doen we voor u en wat kost dat
 - Hoe doet u dat?
 - Schrijf alles op wat u dagelijks doet, wij geven een aanzet....
- 



INVENTARISATIE		
Vorbereiding	30	
Klant en wensen inventarisatie	45	
Opstellen klantprofiel	15	
Bepalen wenselijkheid A0 dekking	10	
Bepalen wenselijkheid WW dekking	10	
Bepalen wenselijkheid Overlijdensdekking	10	
Bepalen wenselijkheid pensioendekking	10	
Bepalen wenselijkheid schadedekking	5	
ANALYSE		
Analyseren geïnventariseerde gegevens	15	
Mogelijkheden onderzoeken	15	
Levensverzekeraars vergelijken	15	
Bancaire aanbieders vergelijken	15	
Beleggingsmaatschappijen vergelijken	15	
Producten vergelijken	15	
Haalbaarheid toetsen	20	
Risicoanalyse	30	
Overlijdensscenario doorrekenen	30	
A0 scenario doorrekenen	45	

Voorbeeld					Aantal minuten	Adviestarief	Prijs € () (00)	Assurantiebelasting(A) - B
TOTAALPRIJS								
EISTIJD								
Bezoek aan huis					60	125,00	€ 125,00	B
Bezoek op kantoor					-	125,00	€ 0,00	B
RIËNTATIE								
Uiteenzetting werkwijze kantoor					15	-	€ 0,00	B
Verwachtingen klant en kantoor afstemmen					15	-	€ 0,00	B
Globale inventarisatie wensen bepalen					45	-	€ 0,00	B
INVENTARISATIE								
Vorbereiding					30	65,00	€ 32,50	B
Klant en wensen inventarisatie					45	125,00	€ 93,75	B
Opstellen klantprofiel					15	125,00	€ 31,25	B
Bepalen wenselijkheid A0 dekking					10	125,00	€ 20,83	B
Bepalen wenselijkheid WW dekking					10	125,00	€ 20,83	B
Benalen wenseliikheid Overliidensdekking					10	125,00	€ 20,83	B

B	B	B	B	B	B	B		B	B	B		B	B			Assurantiebelasting(A) - BTW(B) - Geen Belasting()
								✓	✓	✓		✓			€ 1.014	Abonnement A - schade
								✓	✓	✓		✓			€ 1.179	Abonnement B - schade
								✓	✓	✓			✓		€ 1.348	Abonnement C - schade
								✓	✓	✓		✓			€ 983	Abonnement A - hypotheek/leven
								✓	✓	✓		✓			€ 1.046	Abonnement B - hypotheek/leven
								✓	✓	✓			✓		€ 1.302	Abonnement C - hypotheek/leven
			✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓			€ 1.570	Arbeidsongeschiktheidsrisico
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓			€ 1.183	Financieel rapport - beknopt
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓		€ 1.714	Financieel rapport - uitgebreid
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓		€ 2.661	Hypotheek - algemeen
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓		€ 2.661	Hypotheek - echtscheiding
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓		€ 2.661	Hypotheek - starter
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓		€ 2.661	Hypotheek - zelfstandige
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓		€ 2.503	Hypotheek - ontslag hfd aanspr.
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓		€ 2.503	Hypotheek - tweede
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓		€ 2.503	Hypotheek - verhoogde inschrijving



Waar gaat mijn aandacht naar toe

Sterk

Zwak

- Klanbinding
- Portefeuille als kurk
- Vakkennis
- Klantkennis
- Flexibiliteit

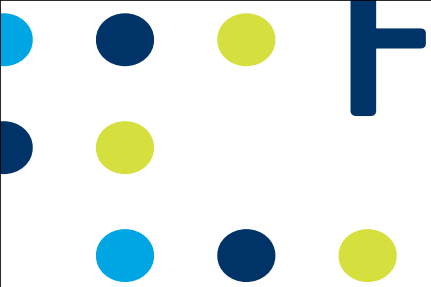
- Liquiditeitspositie kantoor
- Maatschappij georiënteerd
- Vertrouwen in mijn dienst en bedoelingen
- Kosten en marges in spagaat
- Gevoelig voor sales promotie

- Nieuwe markt met hoge toetredingsdrempels
- Toename neutrale adviesbehoefte
- Afname aantal kantoren in de markt
- Klant is toe aan totale dienstverlening
- Kritische klant en maatschappij

- Procesinrichting dienstverlening
- Borging zorgplicht
- Kwaliteit CRM
- Premie kapstok verdienmodel
- Het risico van "niets" doen

Kansen

Bedreigingen



Pas na analyse heldere doelstellingen

- Omzet, rendement en efficiency moeten (weer) in de lift
- Ombouw naar nieuw verdien model
- volledige transparantie in kosten en iedereen draagt bij
- In stand houden van goed CRM, urenregistratie en procesborging
- Beperking standaard dienstverlening, maar wel excellent
- Een heldere, uniforme uitstraling en communicatie naar de markt
- Vaste regelmatige werkzaamheden "springplank" voor Fee en Advies

"Zeg wat je doet en doe wat je zegt"





Bepaal wat je doet en wat je niet meer doet

- Bepaal 'kernadvisering' bedrijf
 - Resultaten per adviesonderdeel, klant en verzekeraar meten
 - Bepaal waar uw dienstverlening aan moet voldoen
 - Bepaal eigen (kost)prijs op basis van de eigen performance (efficiency)
 - Besteed aandacht aan de interne communicatie
 - Nu gaat u zien hoe belangrijk efficiënt werken is
- 



Waar gaat mijn aandacht naar toe



Onderwerp	Provisie	Fee en abonnementen
• Borging zorgplicht en advies • Financiering van zorgplicht en dienst • Sturing in advies en productkeuzes • Afhankelijkheid van product of premie • Planning van uw advies en proces • Hoe ziet uw klant de adviseur • Financiële gezondheid kantoor • Kantoor efficiency • Aanbieders	• Piepsysteem • De ene klant te veel de andere te weinig • Financieel voordeel of risico • Volledig • Afhankelijk van markt en aanbieder • Onbetrouwbaar (na de autoverkoper) • Hoe meer polissen hoe meer omzet • Kosten en opbrengsten georiënteerd • Productie verplichtingen	• Vaste dienstverlening • Iedereen betaalt evenveel • Producten en SLA's aanbieders • Ongebonden, klant bepaalt • Vrij van markt, wetgever en klant • Oprechte dienstverlening • Hoe meer abonnees hoe beter • Netto, geen sturing meer • Geen invloed op omzet of productie



Voorbeeld abonnementen

- Marktconforme tarieven (€ 10,- tot € 40,- per maand)
 - Je dienstverlening dient realistisch en haalbaar te zijn
 - Hoe meer dienstverlening bij een klant hoe efficiënter
 - Uitvaart kan eenvoudig als toeslag op een schade of leven abonnement
 - Wanneer u goed specificeert (belasting) is dit voordeliger voor de klant
 - Zaken die u in een abonnement borgt kunnen uit de fee
- 



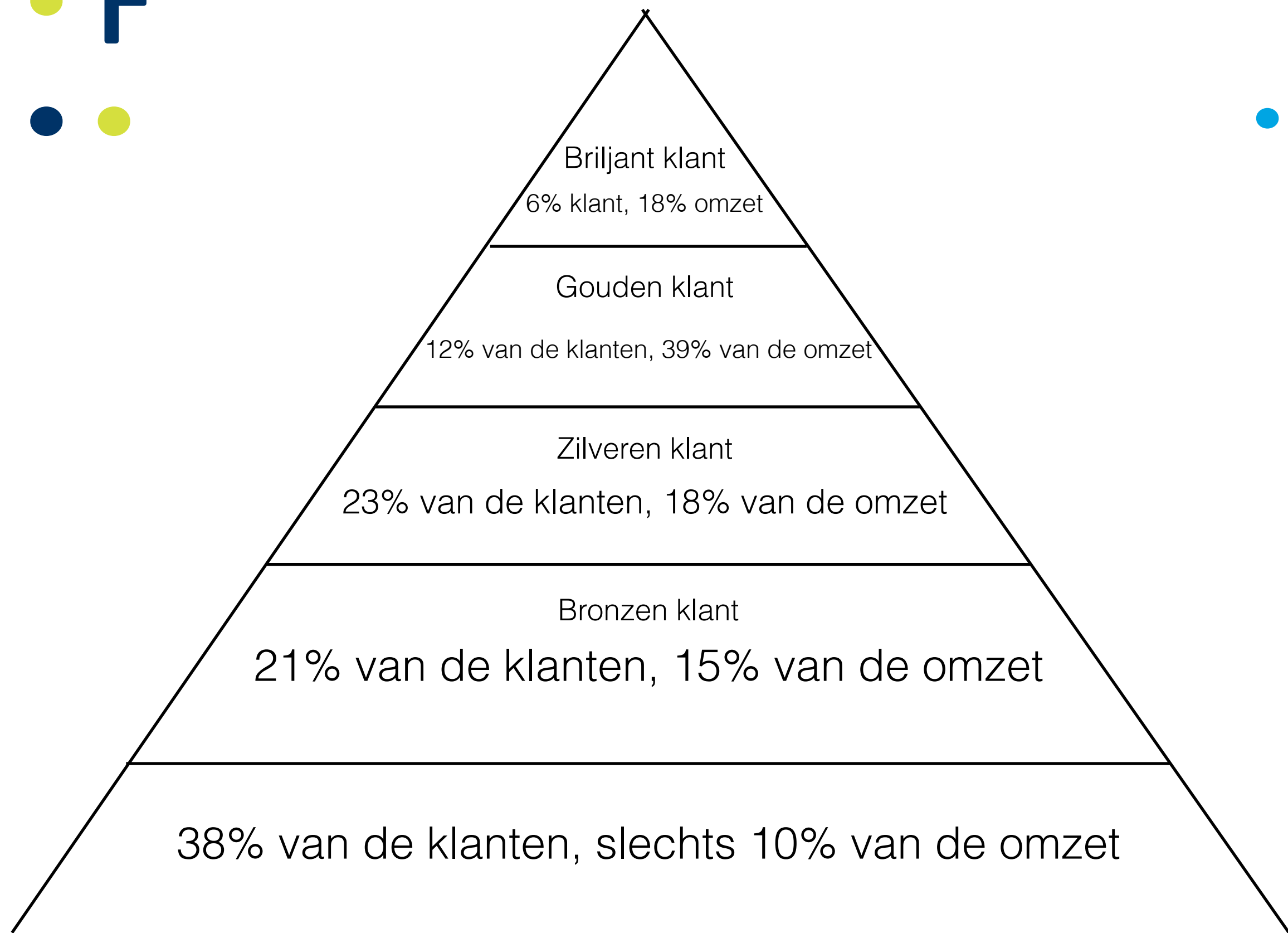
Invoering onder het personeel

- Zorg voor besef van noodzaak tot veranderen
 - Maak een ieder bewust van de kosten en het rendement
 - Zorg voor draagkracht en betrokkenheid en betrek ze bij beslissingen
 - Bepaal tijdig of de gewenste competenties aanwezig zijn
 - Plan regelmatig een overleg, deel de feedback en de omgang hiermee
 - Maak het meetbaar en realistisch
- 



Invoering bij de klant

- Definieer de klant op basis van gestelde criteria (type/bijdrage/potentie)
 - Segmenteer en selecteer op basis van data in uw CRM
 - Bepaal het doel en plan van aanpak per klant segment
 - Bepaal de volgorde van start en gefaseerde uitvoering
 - Bepaal de impact op je kantoor, niet te veel ineens
 - Begin bij de minste klanten
- 





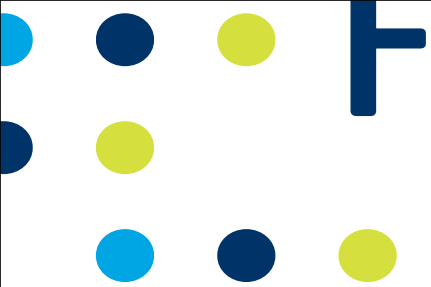
Segmentatietips

- Klantprofilering op basis van
 - aanwezig rendement bij de klant
 - Belangrijkheid (kring rond relatie)
 - Potentie van en bij de relatie (kansen bij 55+)
- Gefaseerde aanpak m.b.t. liquiditeit kantoor
 - De "Topklant" kan wachten
 - De "laag rendement" klanten hebben haast (kosten nu geld)
 - Voor de "nieuwe" klanten nu invoeren



Op naar de klant: "Hoe ging het vroeger"

- Geen vergunningsplicht of kwaliteitsbewaking, slechts vakdiploma
 - Alle werkzaamheden betaald uit productverkoop (provisie)
 - Hoe meer producten, hoe beter de beloning
 - Product weg, beloning weg (of zelfs terugbetalen)
 - Verbod op retourprovisie naar klant
 - De markt kende lage toetredingseisen en was zeer lucratief
- 



Hoe gaat het nu?

- Financiële dienstverlening onder scherp toezicht (WFT/AFM)
 - Vergunningsplicht, opleiding, kwaliteit en betrouwbaarheid vereist
 - Scherp toezicht welk kantoor nog mag en kan adviseren
 - Werkzaamheden op fee basis en vaste tarieven (transparant, CAR)
 - Provisie per 2013 op alle complexe producten geheel verboden
 - Consument en adviseur maken samen nieuwe afspraken (WFT)
- 



Verkoopt u op basis van prijs?

- Verkoop op basis van dienstverlening en kwaliteit
 - De klant hecht waarde aan afspraken
 - De klant hecht waarde aan regelmatig contact en informatie
 - Als het dan toch op basis van prijs moet.....
- 

VOORDELEN VOOR DE KLANT



- Inboedel	187,-
- Woonhuis	214,-
- Auto	588,-
- AVP	48,-
- Reis	52,-
- rechtsbijstand	165,-
- Pechhulp	82,-

Totaal	1.336,-
---------------	----------------

- Inboedel	120,-
- Woonhuis	149,-
- Auto	423,-
- AVP	60,-
- Reis	52,-
- rechtsbijstand	162,-
- Pechhulp	55,-

Totaal	1.021,-
Provisie	- 224,-
Abonnement	+ 240,-

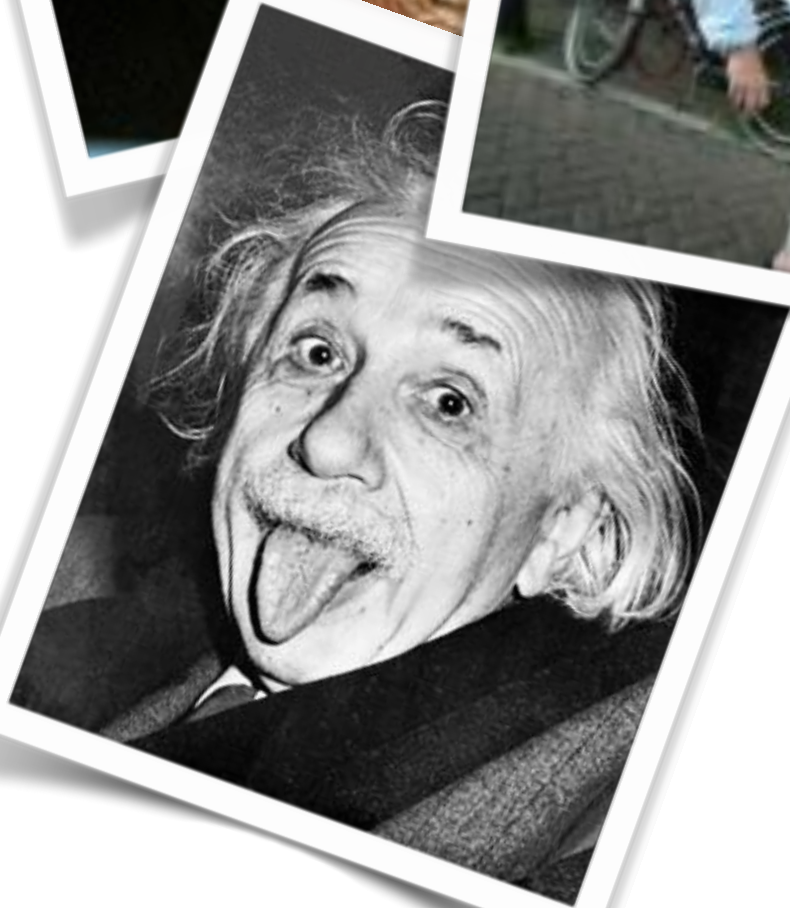
Totaal	1.037,-
---------------	----------------



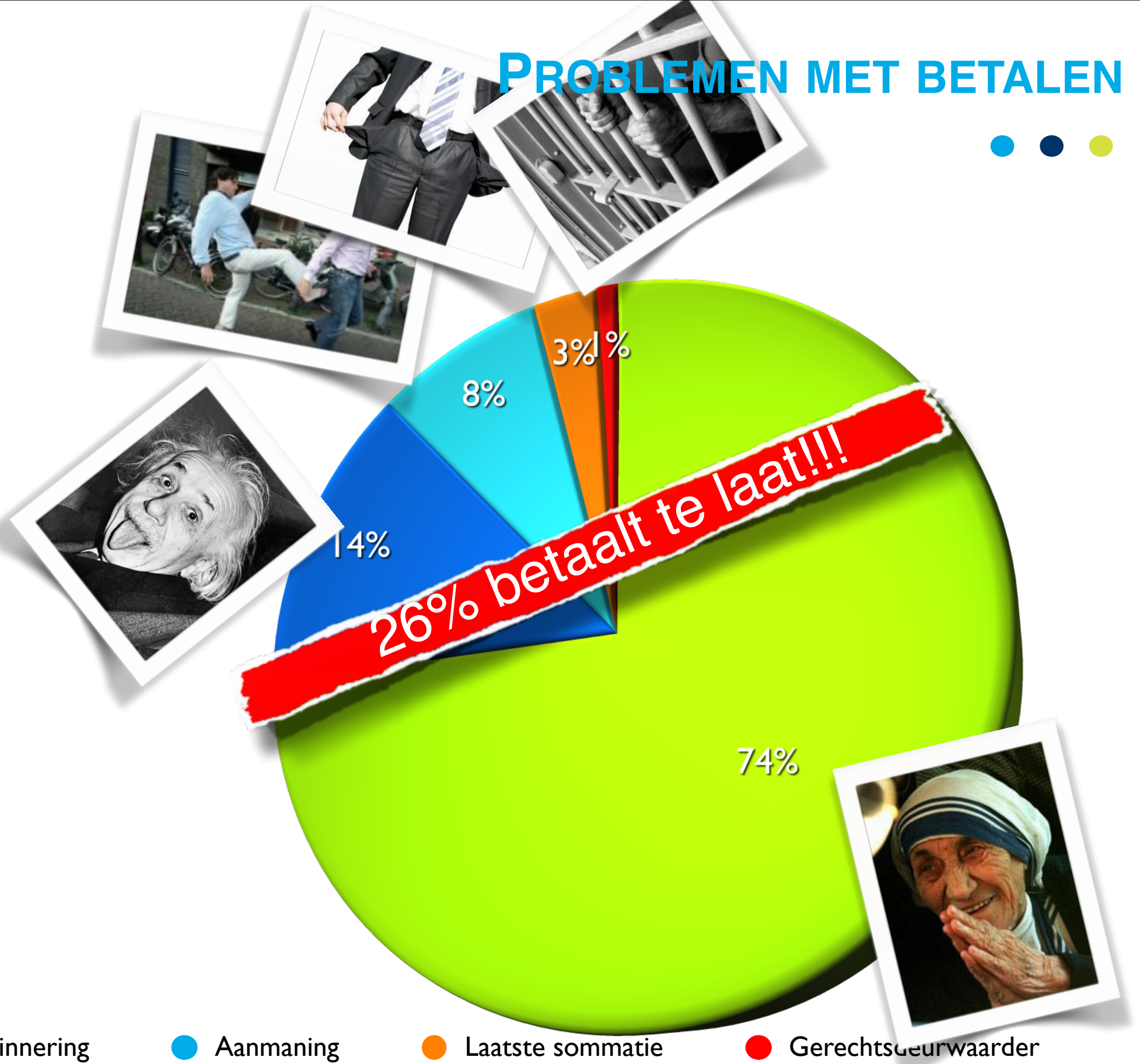
Wanneer u met abonnementen gaat werken?

- Hoe beperkt u uw debiteurenrisico?
- Hoe zorgt u voor een goede incasso en facturatieprocedure?
- Hoe gaat u om met klanten die niet betalen?

PROBLEMEN MET BETALEN

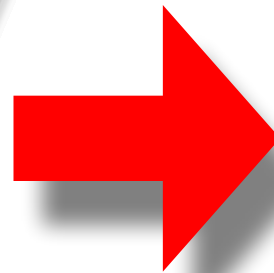


PROBLEMEN MET BETALEN



● Direct ● Herinnering ● Aanmaning ● Laatste sommatie ● Gerechtsdeurwaarder

PROBLEMEN MET BETALEN





BETALINGSTERMIJNEN



0 dagen 6 dagen 12 dagen 18 dagen 24 dagen 30 dagen 36 dagen 42 dagen 48 dagen 54 dagen 60 dagen



I



FACTUREN



 **FACTUA**

P.A. Jansen
Langenboomseweg 91
5411 AT ZEELAND

 **FACTUA**

K Vleugels
Hoofdstraat 69
6461 CN KERKRADE

Onderwerp: **HERINNERING** a

Beste heer Vleugels,
Onlangs heeft u van Factua een factuur ontvangen van Tink B.V.

Heeft u het verschuldigd bedrag nog niet betaald?
Heeft u nog vragen op telefoonnummer 078 611 4500?
Met vriendelijke groet,
Factua B.V.

Deze factuur ondersteunt u bij uw aanspraak op btw-teruggaaf.

 **FACTUA**

JLH Verzekeringen
Delf 31
9932 HN DELFZIJL

Onderwerp: **AANMANING** factuur Tink B.V.

Beste heer Huis,

Onlangs heeft u van Factua een factuur ontvangen van Tink B.V.

Ondanks de reeds eerder verzonden aanmaning, is de factuur nog niet betaald.

Heeft u nog vragen op telefoonnummer 078 611 4500?
Met vriendelijke groet,
Factua B.V.

Deze factuur ondersteunt u bij uw aanspraak op btw-teruggaaf.

 **FACTUA**

Van der Spek Financiële Diensten B.V.
Herenweg 42
2751 DB MOERKAPELLE

Onderwerp: **SOMMATIE** factuur Tink B.V.

Beste heer van der Spek,
Onlangs heeft u van Factua een factuur ontvangen van Tink B.V.

Ondanks de reeds eerder verzonden aanmaning, is de factuur nog niet betaald.

Wij verzoeken u de factuur te betalen.

De factuur wordt afgehandeld door Factua. Factua is een organisatie die financieel adviseurs, verzekers en makelaars ondersteunt bij een accurate en veilige betaling.

Alle bijkomende kosten komen voor uw rekening.

Wij verzekerde de aanmaningskosten ad. € 82,14 uiterlijk 19-08-2011 over te maken naar Factua B.V. onder vermelding van factuurnummer 201.107.150.000.001.

De factuur heeft betrekking op advies-, bemiddelings-, of servicekosten van Tink B.V.

Abonnementen Service Abonnee
• Jaarlijkse check verzekering
• Berekenen van premies
• Dekkingsvragen beantwoorden
• En meer ...

Bovenstaand bedrag doen.

Postbus 651 • 3300 AR Dordrecht • 078 611 4500 • info@factua.nl • www.factua.nl

deze strook niet meezenden

€ 2000

van rekening K Vleugels
Hoofdstraat 69
6461 CN KERKRADE
Nederland

op rekening
Factua
Spuiboulevard 3311 GR Rotterdam

Postbus 651 • 3300 AR Dordrecht • 078 611 4500 • info@factua.nl • www.factua.nl

72011072

voor gebruiksaanwijzing z.o.z.

Postbus 651

Postbus 651 • 3300 AR Dordrecht • 078 611 4500 • info@factua.nl • www.factua.nl • Rekening 65.20.87515 • BTW 8203.95.997.B.01 • KvK 50495402

#Hoeveel betaalt u voor uw factuur? Het is niet alleen de prijs die telt, maar ook de kwaliteit van de service.

#Hoeveel betaalt u voor uw factuur? Het is niet alleen de prijs die telt, maar ook de kwaliteit van de service.



Nog wat wijsheden

- Meten is weten
 - Maak waar wat je zegt
 - Met 'ja' maak je omzet, met 'nee' maak je winst
- 

