



De voordelen van

Actief Klantbeheer

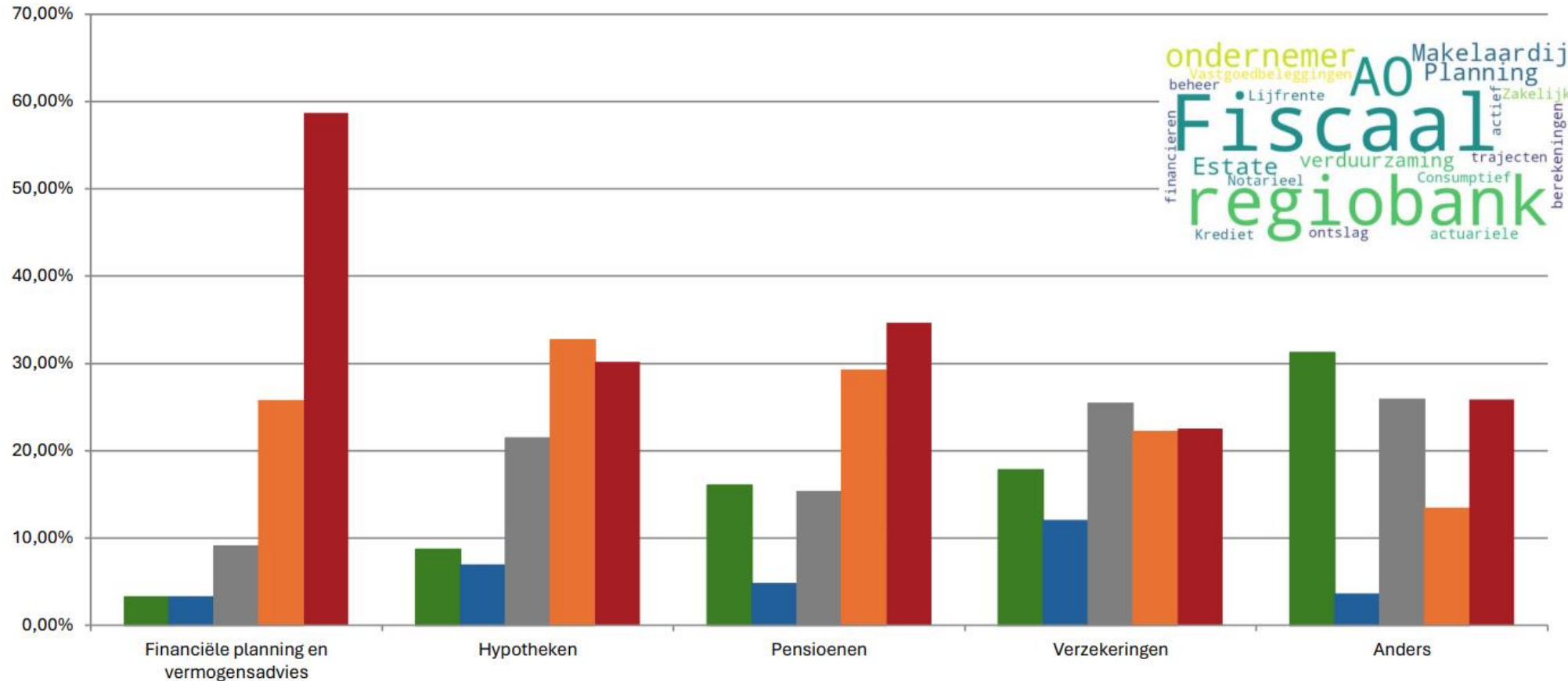
Pol 1!

Welke adviesgebieden zijn belangrijk over 5 jaar?
Meerdere antwoorden mogelijk

- Financiële planning / compleet financieel advies
- Hypotheken
- Pensioenen
- Verzekeringen
- Anders

Hoe belangrijk is onderstaande adviesgebied over 5 jaar?

1: niet belangrijk – 5: heel belangrijk



Welke associaties hebben
klanten bij het gevoel van
financiële zekerheid?

Associaties financiële zekerheid



77%
POSITIEF

Associaties financiële zekerheid



% Maakt zich zorgen

Ik maak mij zorgen over de financiële zekerheid van mijn (toekomstige) pensioen



53%

Ik maak mij zorgen over de financiële zekerheid voor evt. grote uitgaven in de toekomst (verbouwing, auto, onderhoud woning, etc.)



52%

Ik maak mij zorgen over de financiële zekerheid van mijn woning



33%

66%

**VAN DE GEZINNEN
MET KINDEREN
MAAKT ZICH ZORGEN
OVER DE FINANCIËLE
ZEKERHEID VAN HUN
KINDEREN**

77%
POSITIEF

Respondenten geven aan dat het positief is als een professional met expertise van beleggen meekijkt bij financiële beslissingen.

Positieve houding



"Cruciaal voor mensen die soms behoed moeten worden voor slechte beslissingen"



"Geeft een betere opbrengst door het meer actief te blijven in het beleggen.."



"Deze hebben mensen met een betere kijk en ervaring die keuzes misschien beter kunnen nemen dan ik zelf."



"Handig dat iemand met je meekijkt met belangrijke financiële beslissingen.."



"Deze werken voor jou en zijn meer te vertrouwen dan banken en verzekeraars, die meer verdienmogelijkheden hebben."



"Helpen je om je vermogen te laten groeien door advies en begeleiding als je daar zelf geen verstand van hebt."

Respondenten geven aan dat het positief is als een professional met expertise van beleggen meekijkt bij financiële beslissingen

Positieve houding

"Cruciaal voor mensen die soms
behoed moeten worden voor slechte
beslissingen"

"Cruciaal voor men
behoed moeten wo
beslissingen"

"Geeft een betere opbrengst door het
meer actief te blijven in het beleggen.."

"Handig dat iemand met je mee
kijkt met belangrijke financiële
beslissingen.."

"Deze werken voor jou en zijn
meer te vertrouwen dan banken
en verzekeraars, die meer
verdienmogelijkheden hebben."

"Helpen je om je vermogen te laten
groeien door advies en begeleiding als
je daar zelf geen verstand van hebt."

Respondenten geven aan dat het positief is als een professional met expertise van beleggen meekijkt bij financiële beslissingen

Positieve houding



"Cruciaal voor men
behoed moeten wo
beslissingen"

"Deze werken voor jou en zijn
meer te vertrouwen dan banken
en verzekeraars, die meer
verdienmogelijkheden hebben."



"Deze werken voor jou en zijn
meer te vertrouwen dan banken
en verzekeraars, die meer
verdienmogelijkheden hebben."



"Geeft een betere opbrengst door het
meer actief te blijven in het beleggen.."



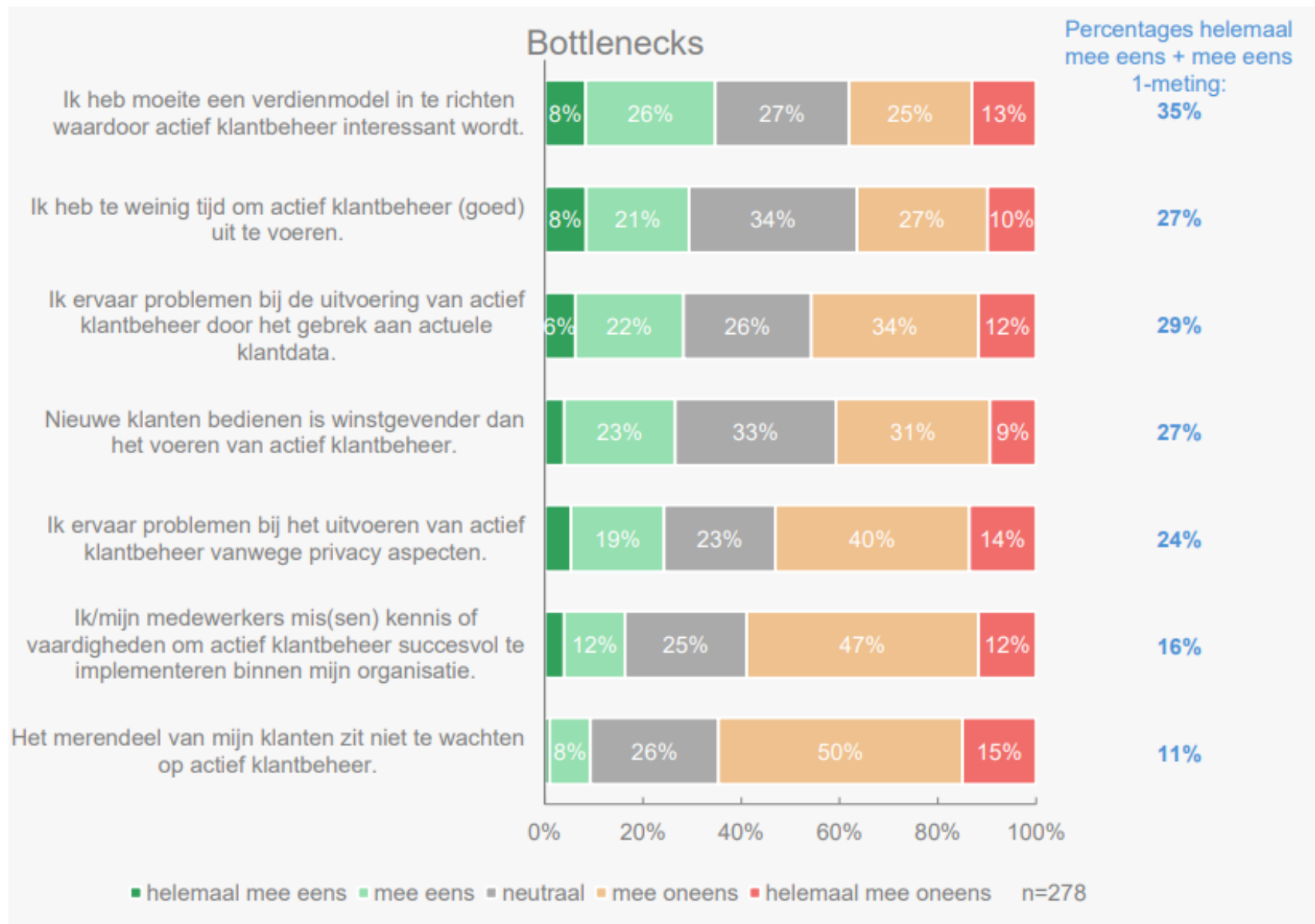
"Handig dat iemand met je mee
kijkt met belangrijke financiële
beslissingen.."



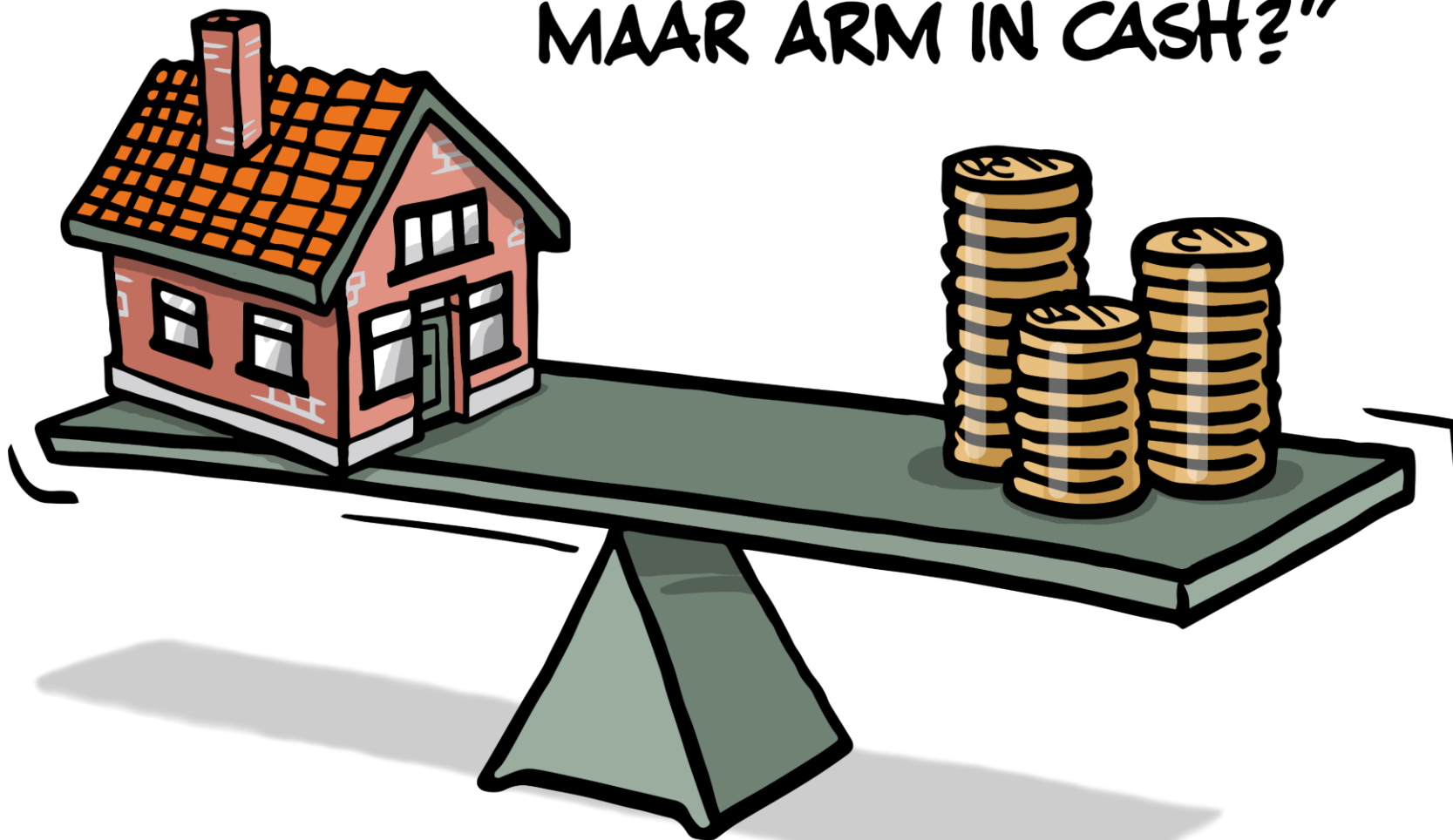
"Helpen je om je vermogen te laten
groeien door advies en begeleiding als
je daar zelf geen verstand van hebt."

Waarom Actief klantbeheer?

En waarom niet?

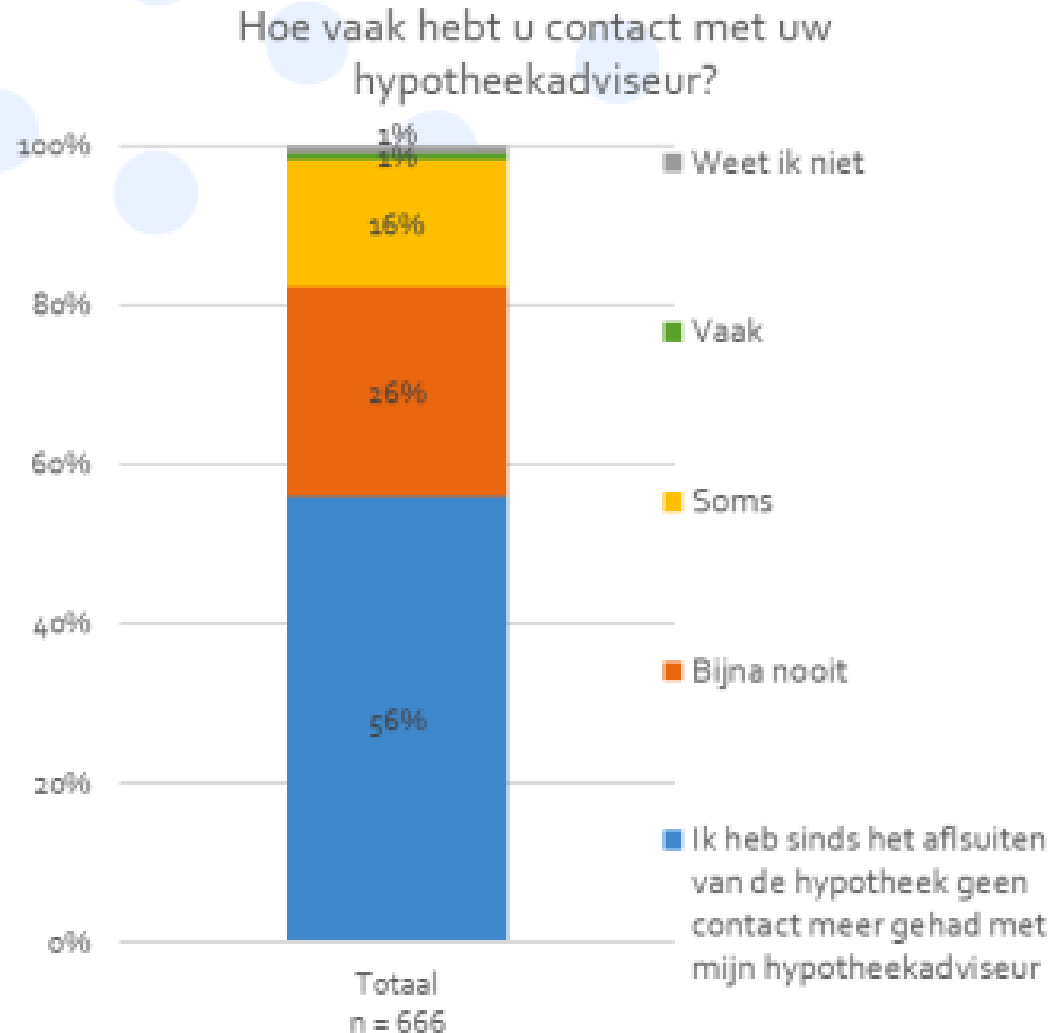


"BEN JE RIJK IN STENEN,
MAAR ARM IN CASH?"





82% heeft (bijna) nooit contact met de hypotheekadviseur



Kun je verantwoord wonen als:

Verantwoord blijven wonen?



Je arbeidsongeschikt raakt?



Je relatie eindigt?



Je werkloos raakt?



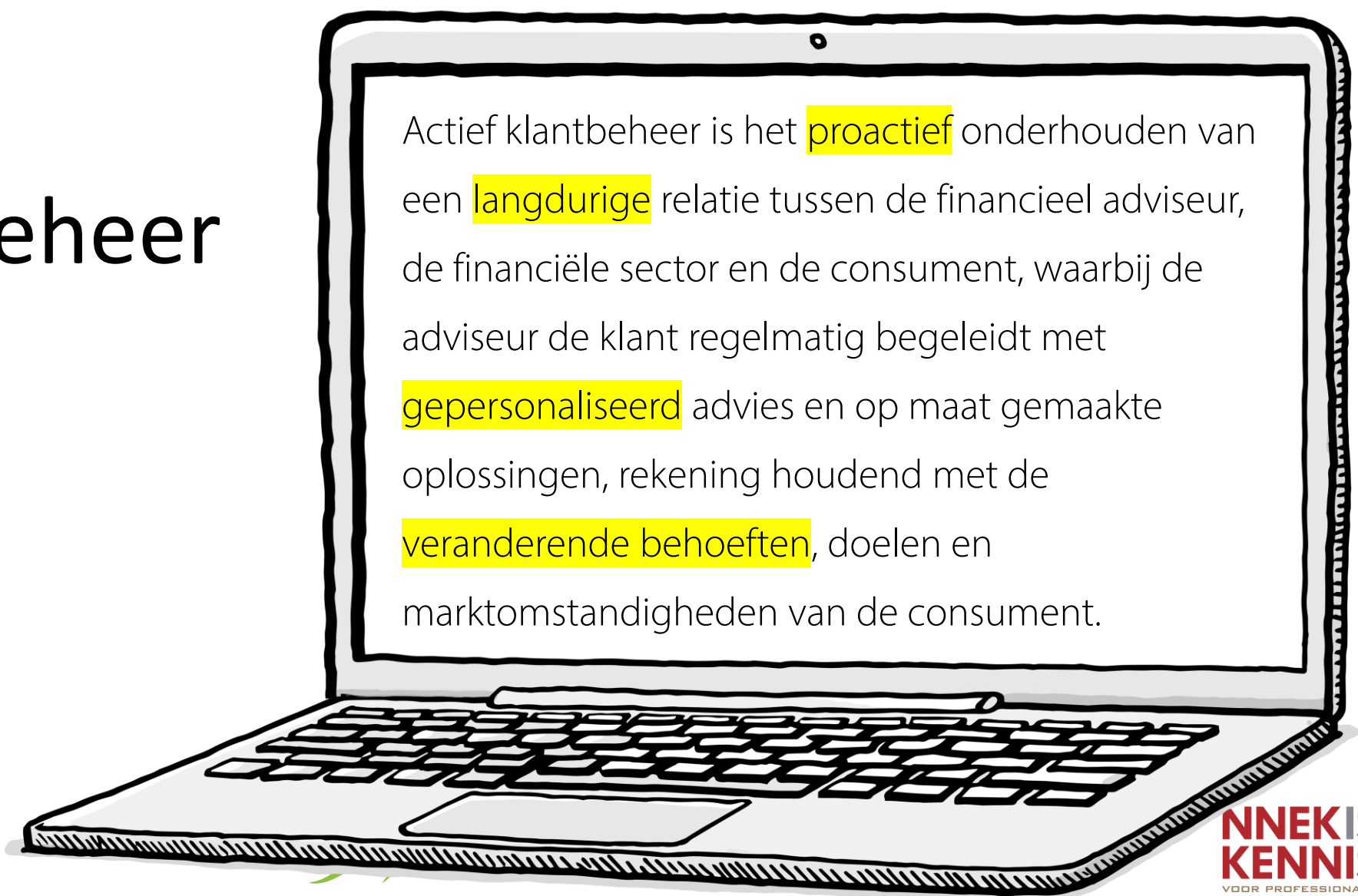
Je AOW ontvangt?



Je partner overlijdt?

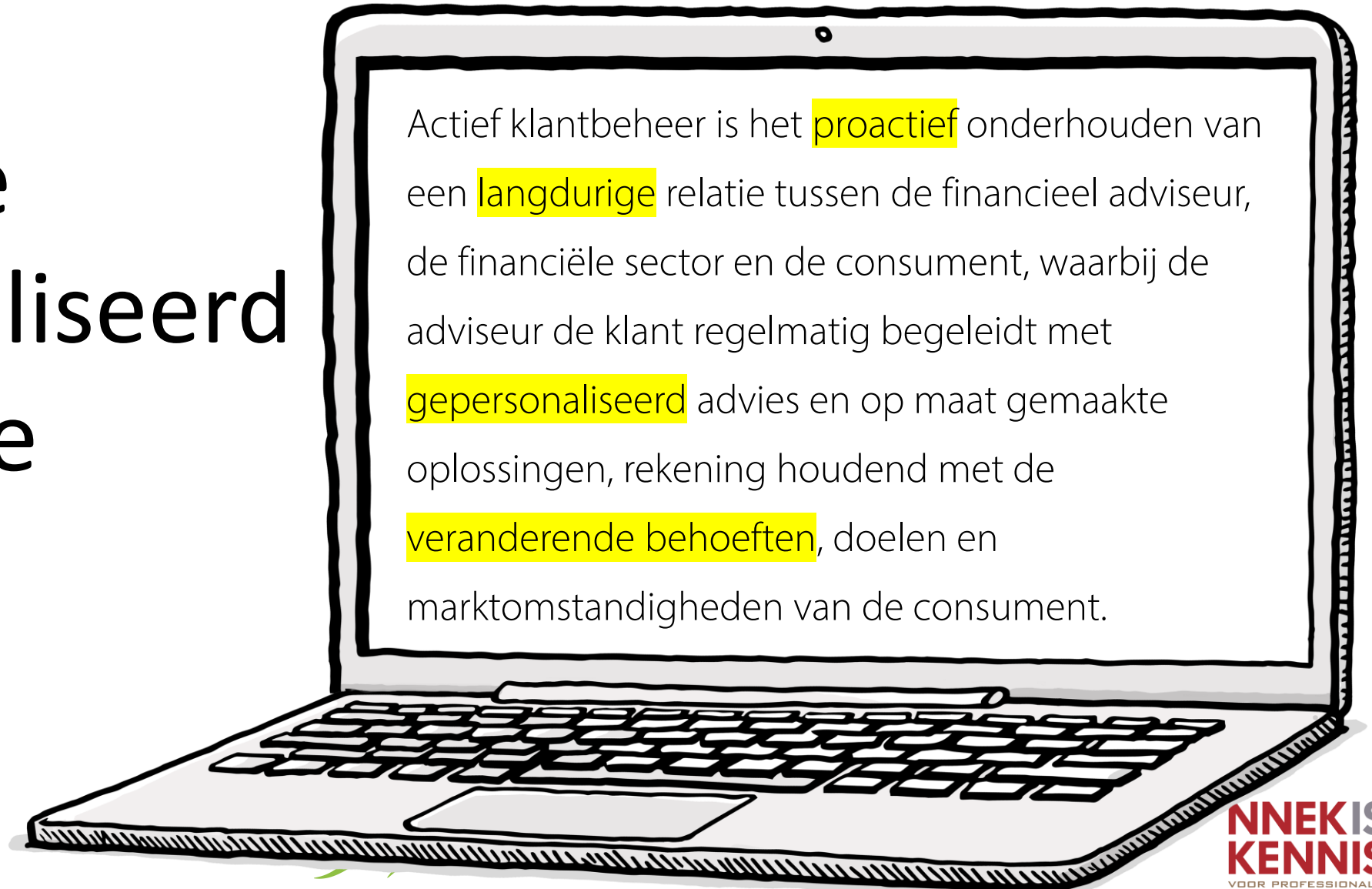


Actief klantbeheer volgens AI



Actief klantbeheer is het **proactief** onderhouden van een **langdurige** relatie tussen de financieel adviseur, de financiële sector en de consument, waarbij de adviseur de klant regelmatig begeleidt met **gepersonaliseerd** advies en op maat gemaakte oplossingen, rekening houdend met de **veranderende behoeften**, doelen en marktomstandigheden van de consument.

- Proactief
- Langdurige
- Gepersonaliseerd
- Veranderde behoeften



Actief klantbeheer is het **proactief** onderhouden van een **langdurige** relatie tussen de financieel adviseur, de financiële sector en de consument, waarbij de adviseur de klant regelmatig begeleidt met **gepersonaliseerd** advies en op maat gemaakte oplossingen, rekening houdend met de **veranderende behoeften**, doelen en marktomstandigheden van de consument.

Advies in Cijfers

2024 – 2025

Meer waarde met Adfiz

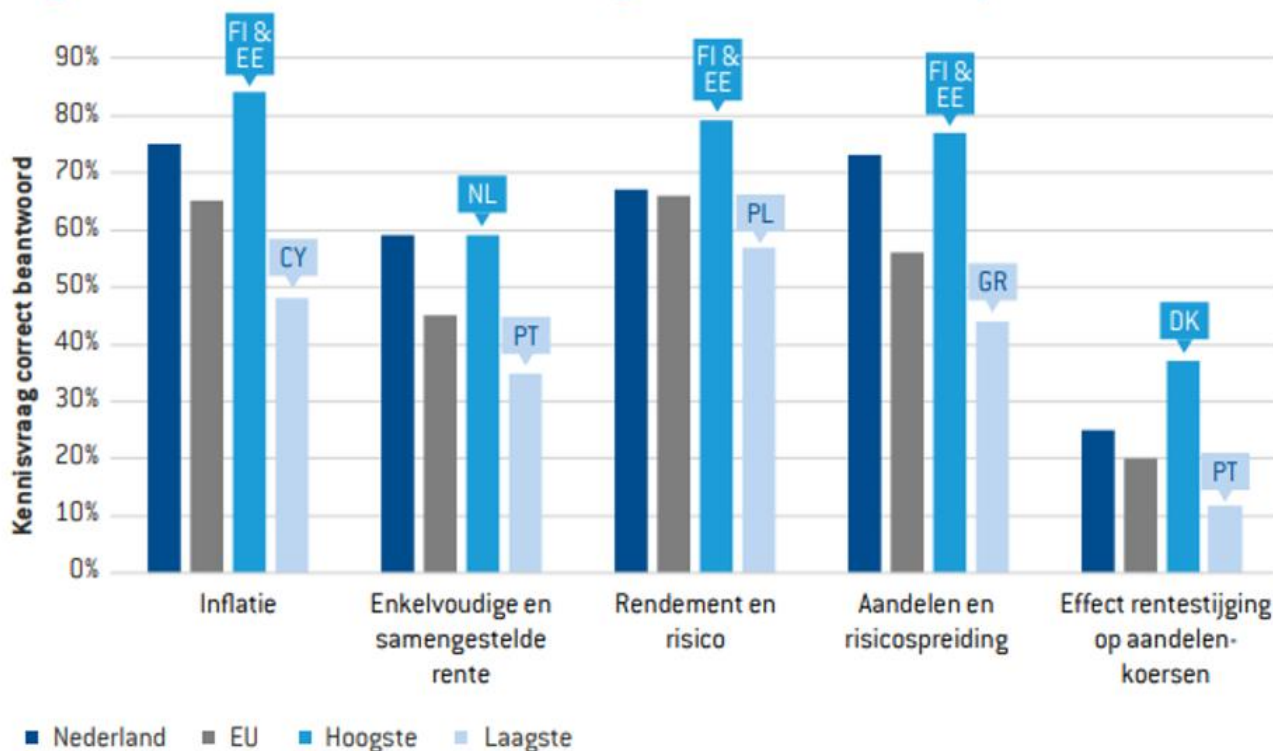
Belangenbehartiging

Kennis

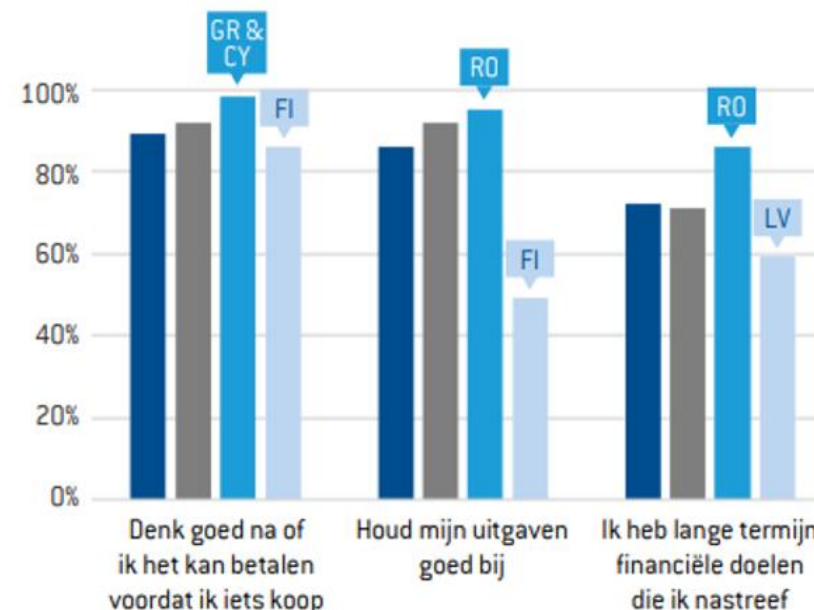
Kwaliteit

Nederland met slechts 28% hooggeletterd koploper in Europa

Figuur 2.2: score financiële kennisvragen Nederland vs. Europa

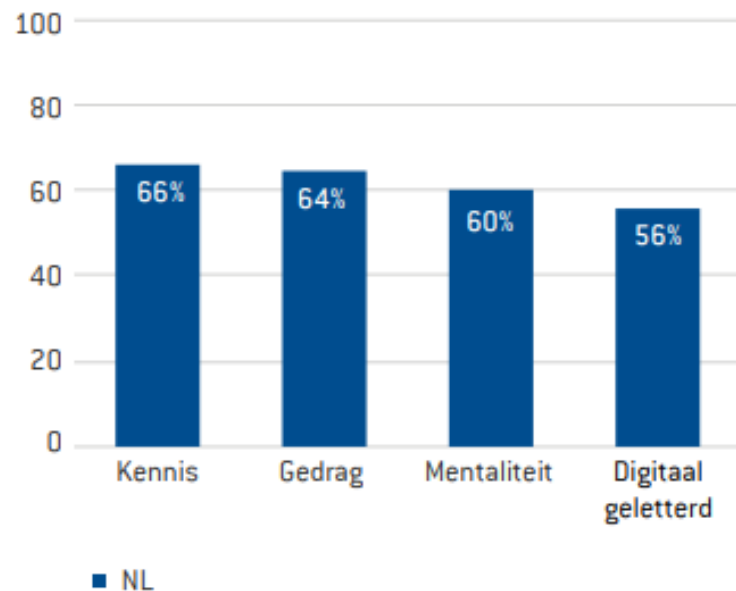


Figuur 2.3: score financieel gedrag vragen Nederland



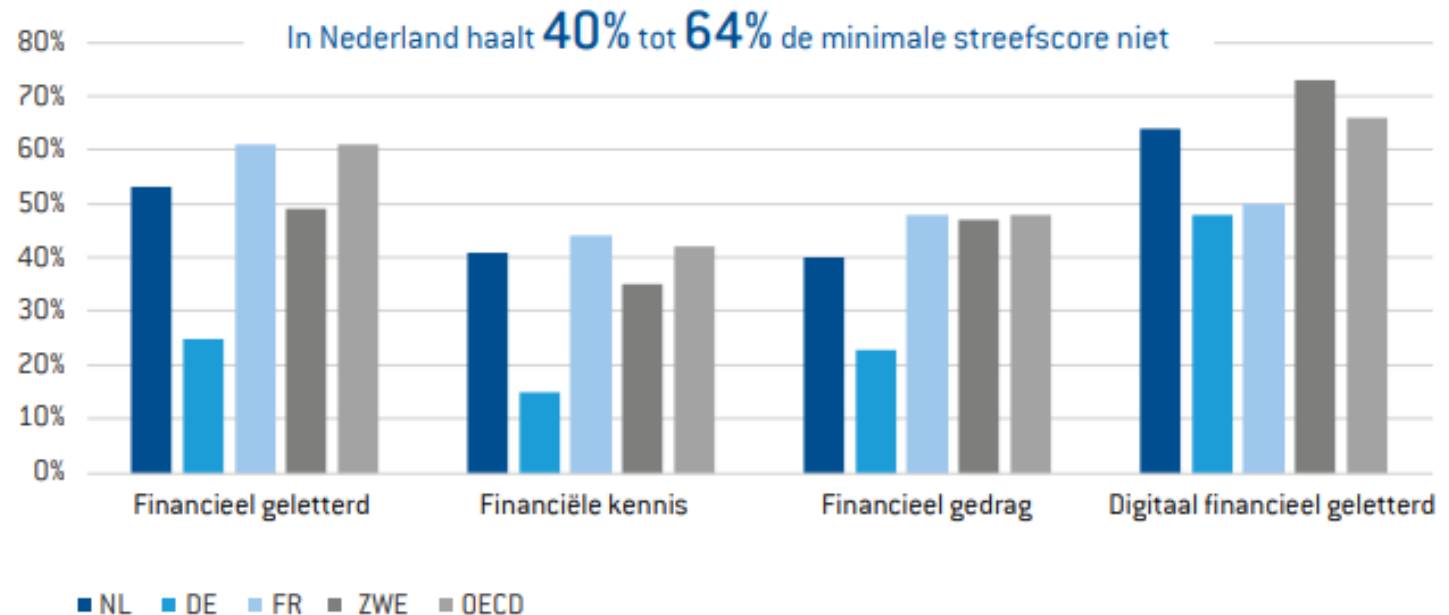
Veel mensen missen kennis en vaardigheden die horen bij financiële producten en diensten

Figuur 2.8: gemiddelde score financiële en digitale geletterdheid



Bron: OECD/OESO

Figuur 2.9: groep die OESO-streefscore niet haalt





Wat wordt er verwacht van Actief klantbeheer?

Wat is de adviseur verplicht aan de klant?

Kwaliteit Hypotheekadvies 2024

Resultaten van een verkenning in 2023 en 2024

Oktober 2024

Wat verwacht de AFM van de adviseur?

De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor nazorg of, zoals het in de markt vaak wordt genoemd, actief klantbeheer. Ook als AFM besteden we steeds meer aandacht aan nazorg; zie bijvoorbeeld de [Principes voor de doorlopende ondersteuning van klanten](#), gepubliceerd eind 2021. Hoewel de wettelijke verplichte nazorg beperkt is, kunnen, in de visie van de AFM, financiële ondernemingen ook in de beheerfase een belangrijke rol vervullen door klanten te helpen. **De klant heeft er immers belang bij dat de eerder gekozen oplossing blijft bijdragen aan het behalen van financiële doelen.** Financiële ondernemingen kunnen, door te denken in het belang van de klant, op hun eigen manier bijdragen aan een goede doorlopende aansluiting tussen de situatie en behoeften van de klant en het product en/of de dienst.

Wat verwacht de AFM van de adviseur?

De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor nazorg of, zoals het in de markt vaak wordt genoemd, actief klantbeheer. Ook als AFM besteden we

ste
doe
we
fin
doe
gel
Fin
kla

De klant heeft er immers belang bij dat de eerder gekozen oplossing blijft bijdragen aan het behalen van financiële doelen.

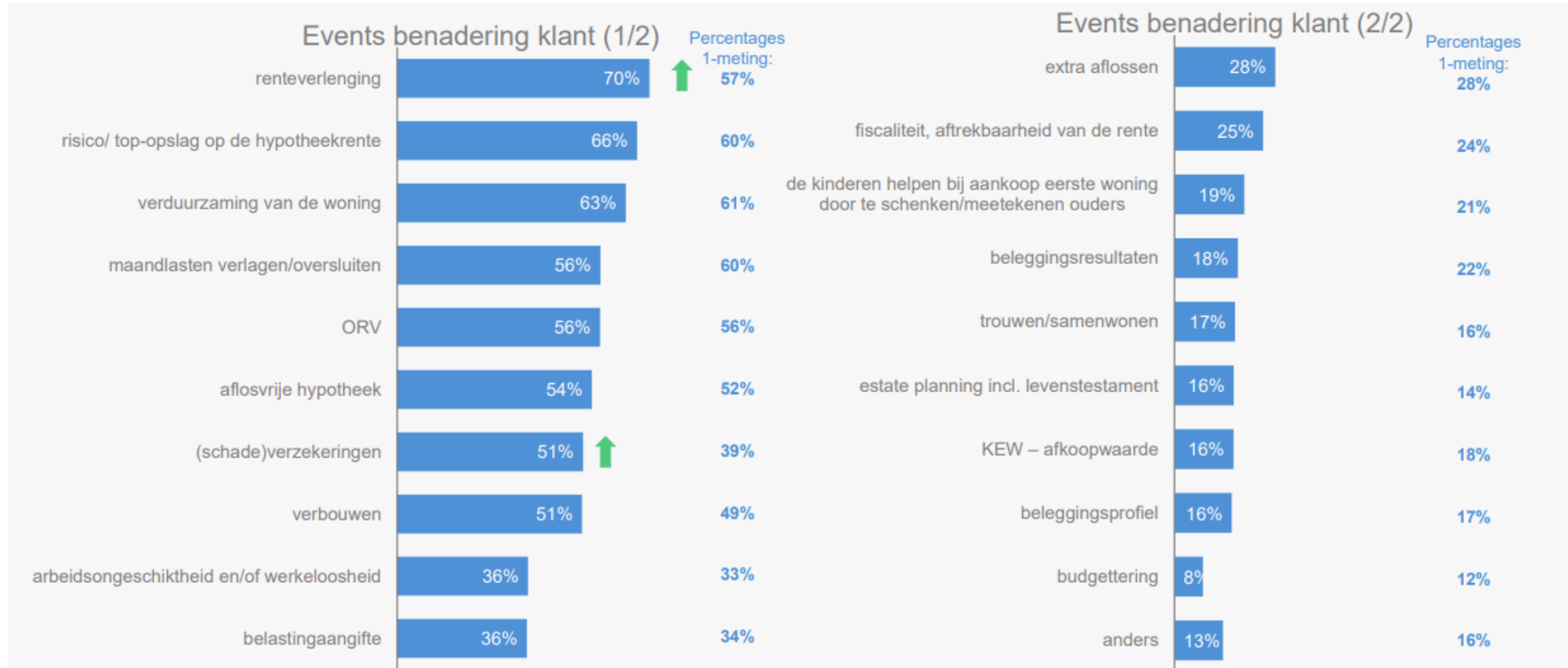
el de
ullen

aansluiting tussen de situatie en behoeften van de klant en het product en/of de dienst.

Waarom zou je klanten actief benaderen?

En hoe doe je dat?

Waarom klanten benaderen?



Welke doelen in de toekomst?

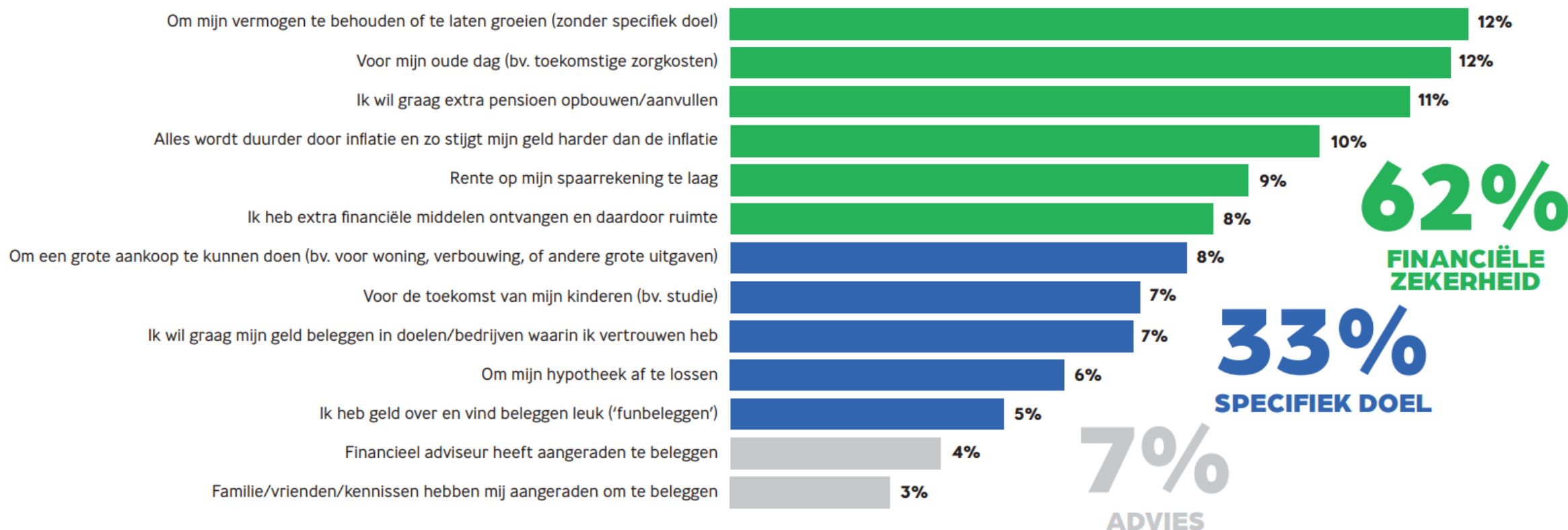
**HOELANG MOET IK NU ÉCHT
DOORWERKEN VOOR EEN GOED**

PENSIOEN?
PENSIOEN..
PENSIOEN?!
PENSIOEN..
PENSIOEN..
PENSIOEN..
PENSIOEN..
PENSIOEN..
PENSIOEN?!
PENSIOEN..
PENSIOEN!



Welke vermogensdoelen

Belangrijkste redenen om te gaan beleggen



Eerder stoppen met werken

K. Test en M. Test

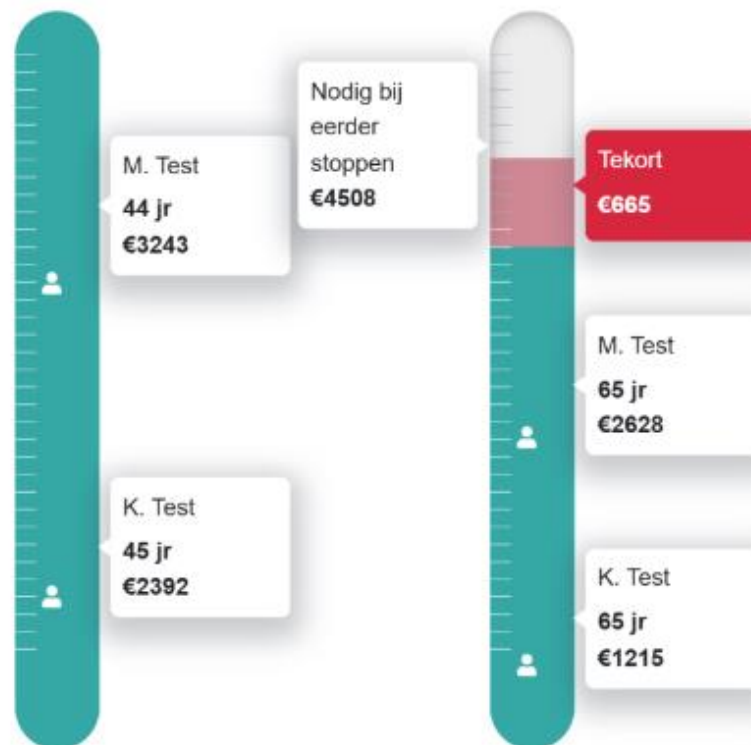
Inkomen vandaag

Inkomen bij pensioen

€5635

€3843

Netto per maand



Totaal tekort

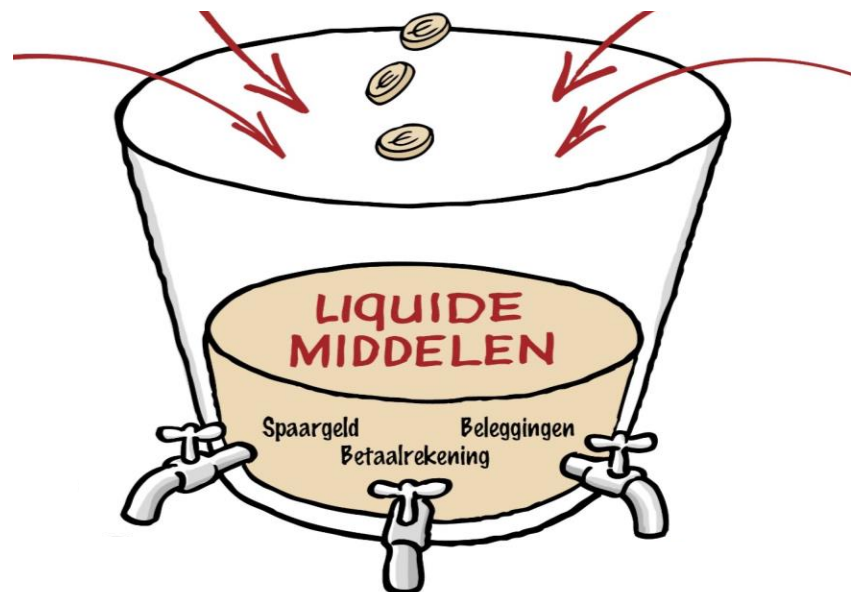
€ 176.775

Dit bedrag is nodig om jouw netto inkomen tot 20 jaar na AOW aan te vullen tot

€4.508.

Voorbeelden voor meer actief advies/beheer







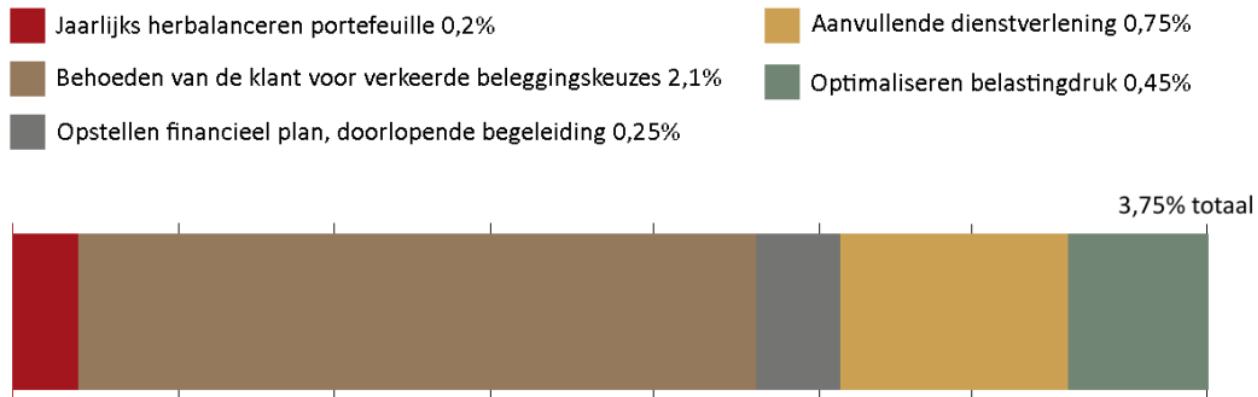
Poll 2: Hoeveel voeg je als adviseur waarde toe voor de klant?

- A. 0%
- B. Tot 1%
- C. Tot 2%
- D. Tot 3%
- E. Meer dan 3%

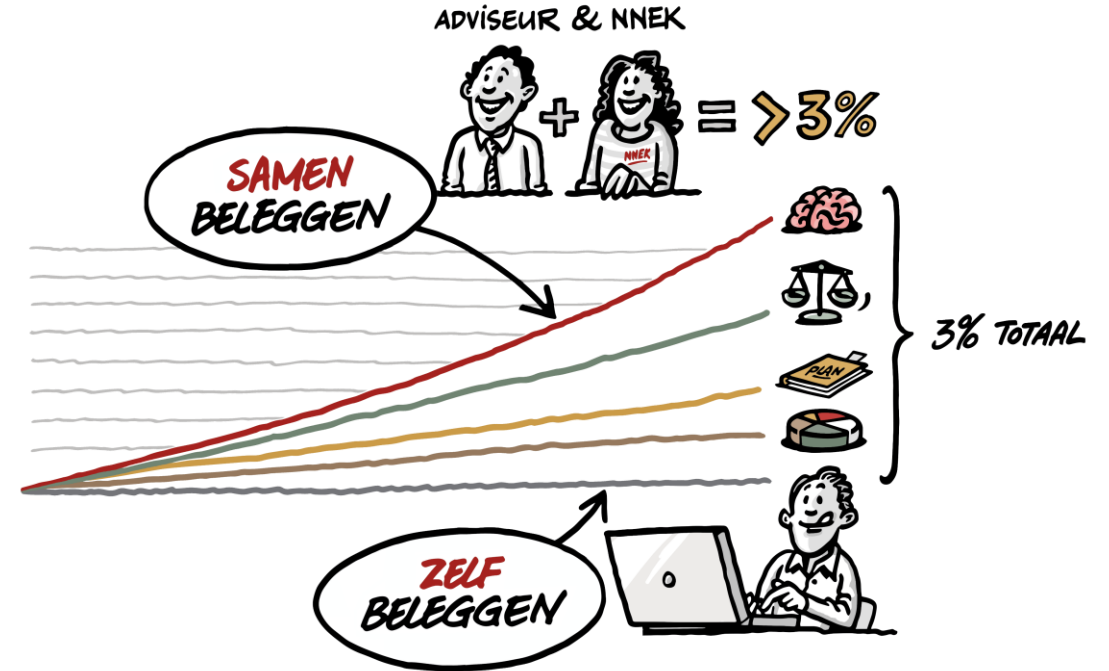
Waarde van de adviseur: cruciaal voor de toekomst!

Toegevoegde waarde van een adviseur

Een adviseur voegt op jaarbasis tot wel 3,75% aan waarde toe

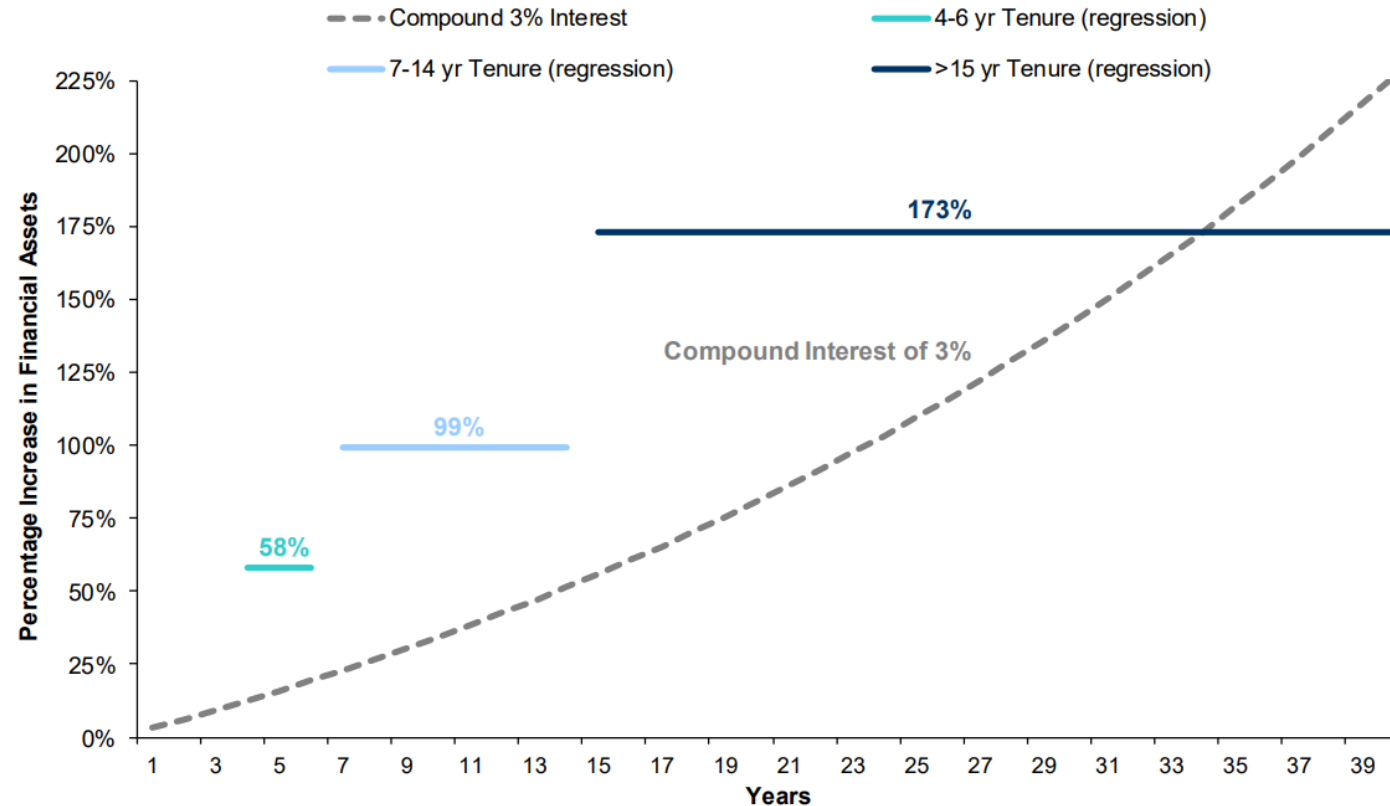


Bron: Brad Jung/Russell Investments, careertrends.com



Wat voegt een adviseur toe?

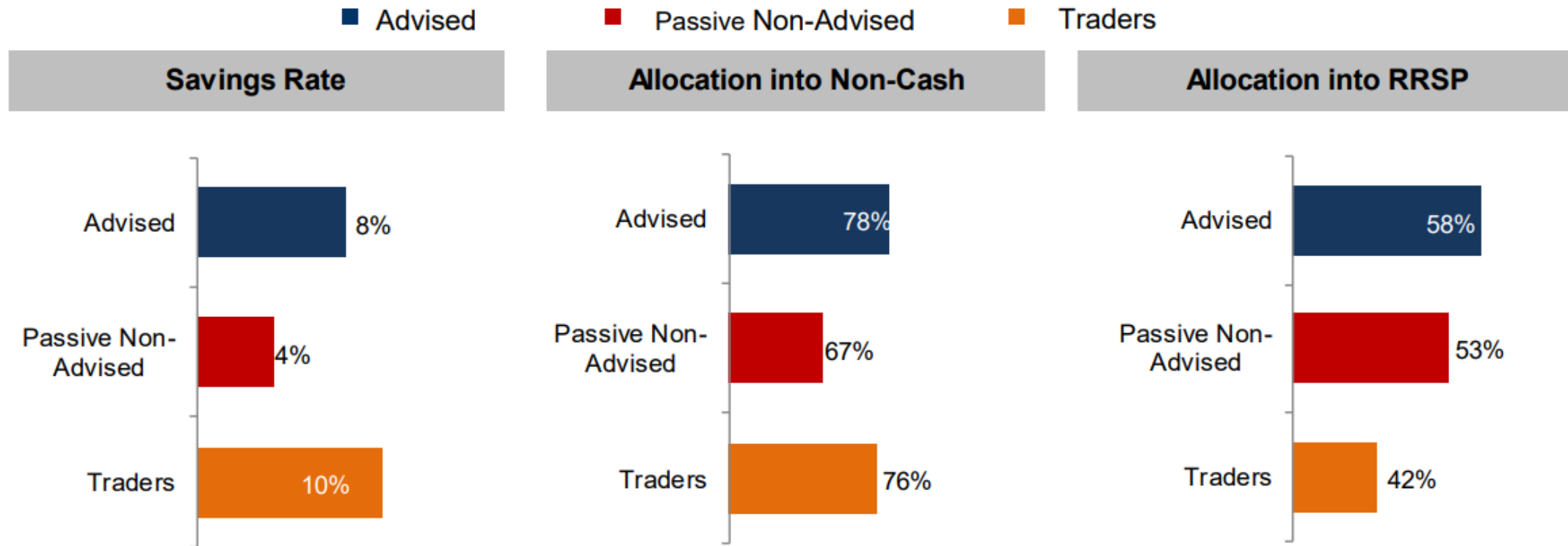
FIG. 3. Percentage Increase in the Financial Assets of Advised Participants over Non-advised Participants with the Same Level of Initial Assets



Bron: Universite de Montreal, Canada and CIRANO

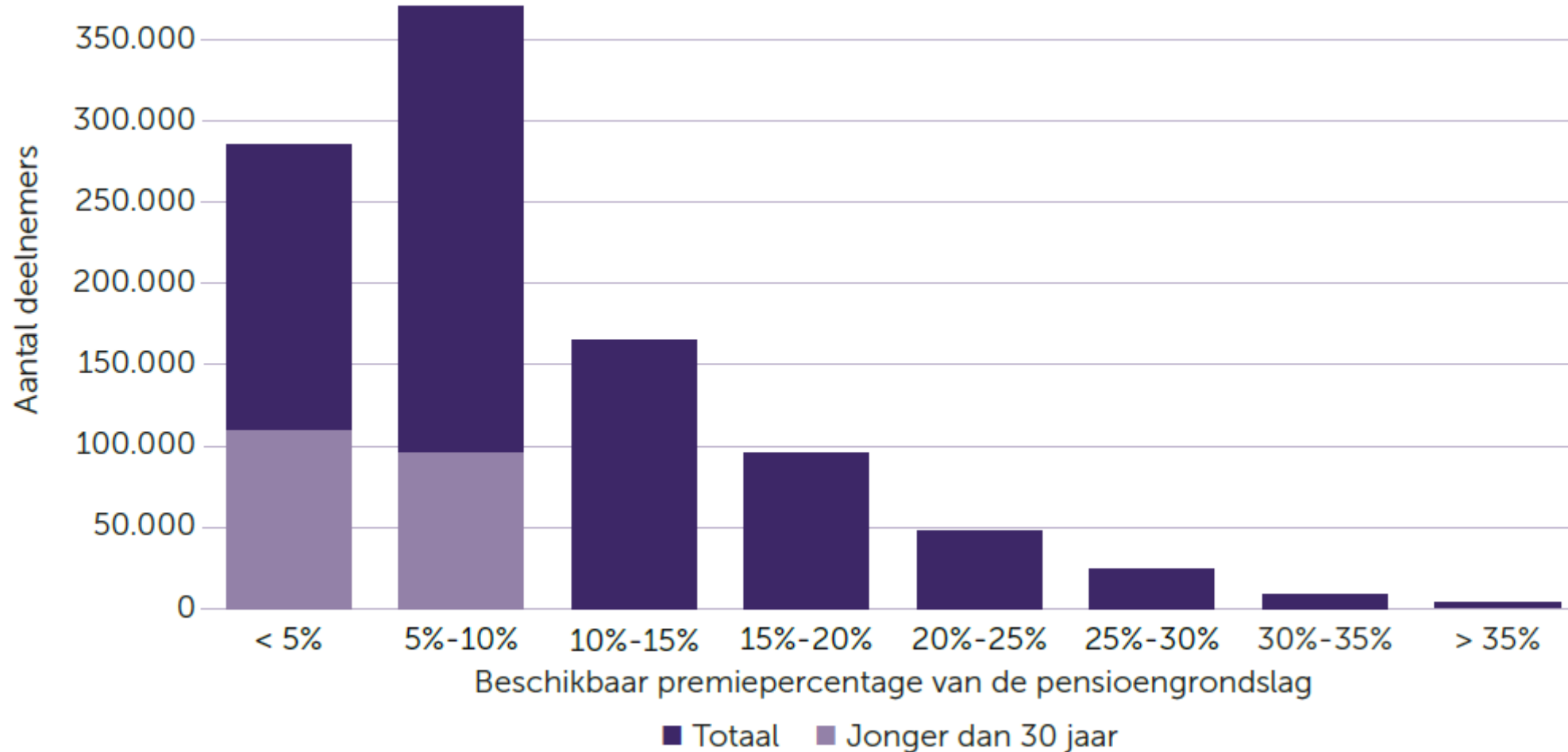
Wat voegt een adviseur toe?

FIG. 4. Savings Discipline and Asset Allocation (Mean values)

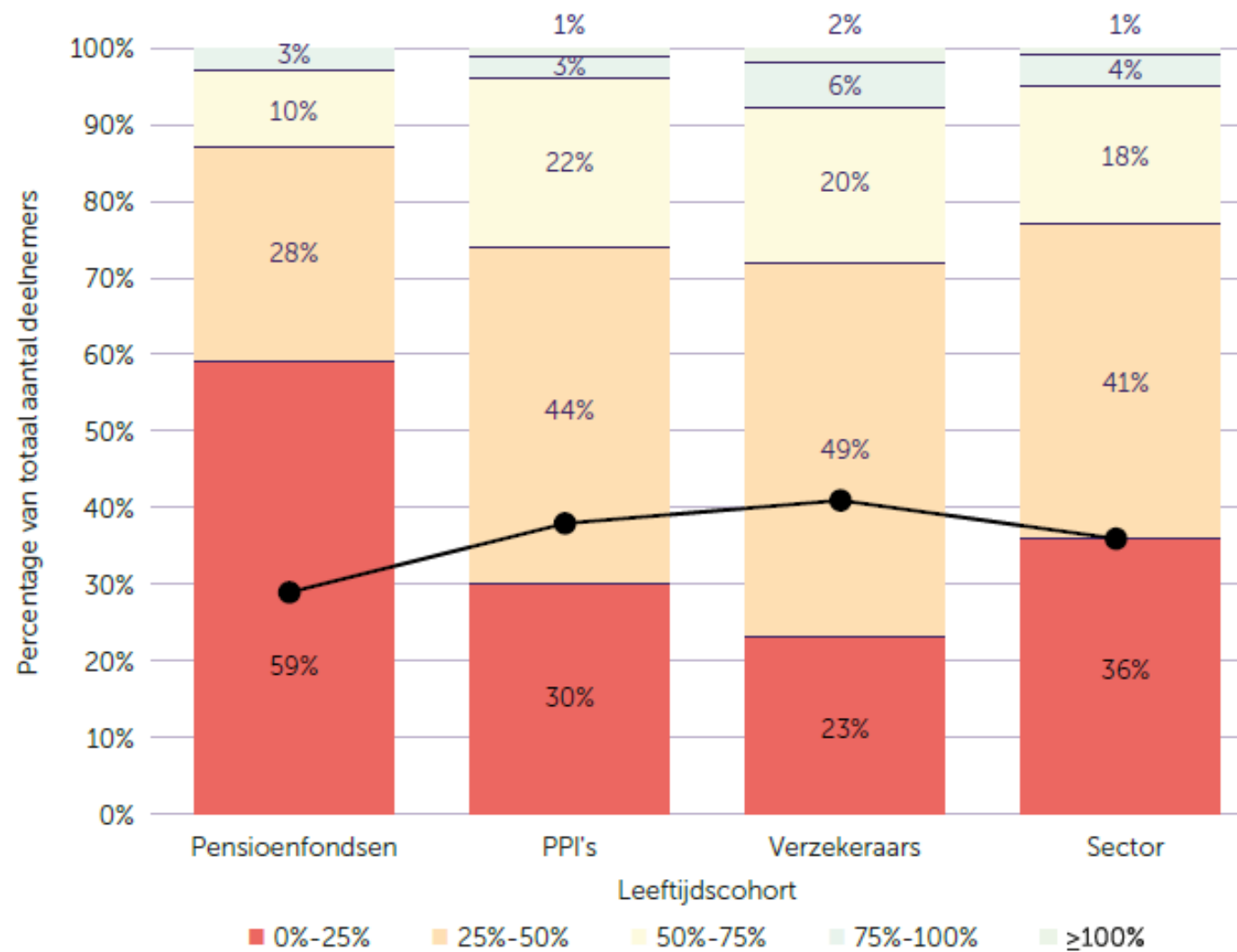


Bron: Universite de Montreal, Canada and CIRANO

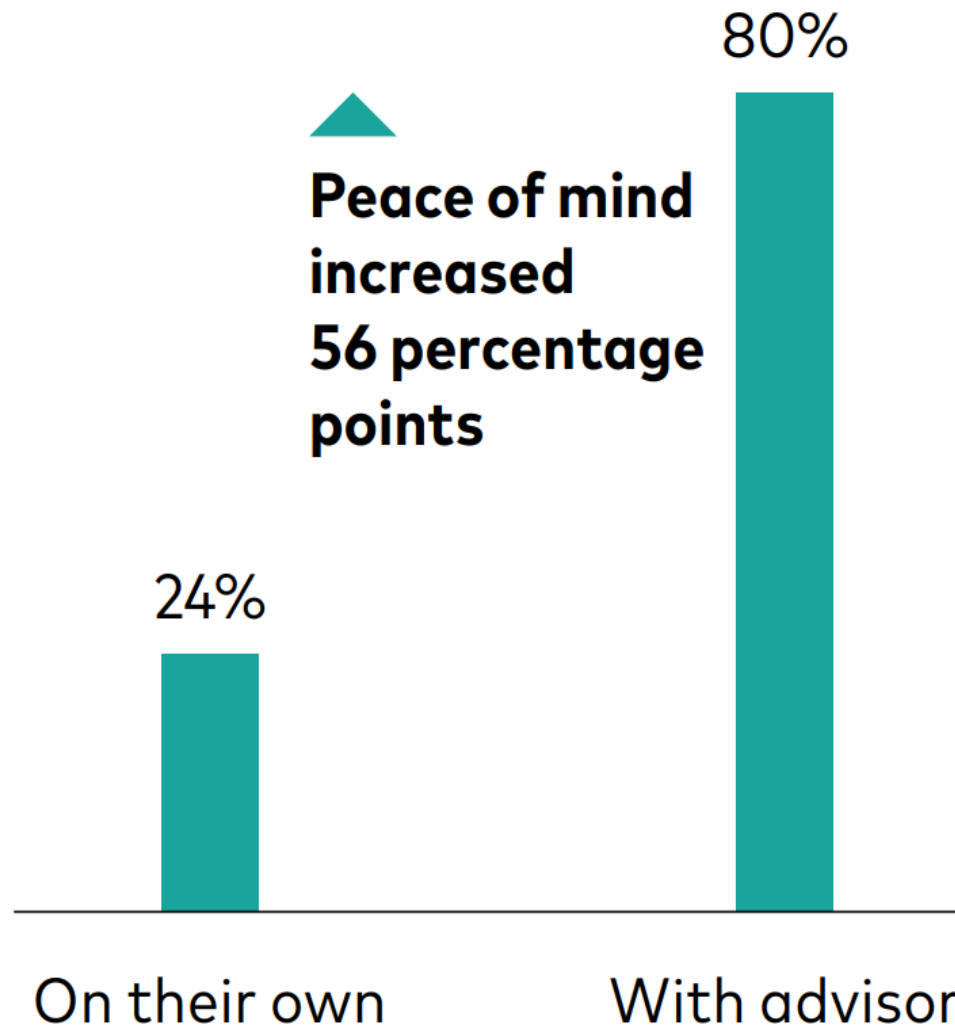
Pensioen → Kans voor actief klantbeheer



Figuur 5: Relatief aantal deelnemers per type uitvoerder, de gehele sector en per benuttings-
klasse



Wat is ons vak?



Hoe implementeer je Actief klantbeheer in de praktijk?

Met focus, aandacht en slimme software

Wat vertrouwen wél en níet bepaalt

Geen Indicatoren

Harvard-professor Marco DiMaggio analyseerde uitgebreide data en ontdekte dat bepaalde factoren géén betrouwbare voorspellers zijn van vertrouwen:

- Leeftijd van de cliënt
- Geslacht
- Hoogte van het vermogen

Uitzondering: Jonge, mannelijke universiteitsstudenten vertonen significant lagere vertrouwensniveaus in de data.

Vier Sterke Indicatoren

1. **Exclusiviteit:** Cliënten wenden zich uitsluitend tot hun adviseur
2. **Relatieduur:** Vertrouwen groeit naarmate de relatie langer duurt
3. **Weerbaarheid:** Cliënten verdragen marktdalingen zonder paniek
4. **Aanbevelingen:** Bereidheid om de adviseur aan te bevelen bij anderen

De Impact van vertrouwen

95%

Promoters

Geven aan dat hun adviseur altijd of meestal tijdig reageert

51%

Detractors

Ervaren adequate reactiesnelheid van hun adviseur

3%

Proactiviteit

Verhoogt klantenbinding met 3% per puntverbetering

9%

Gemoedsrust

Verhoogt klantenbinding met 9% per puntverbetering

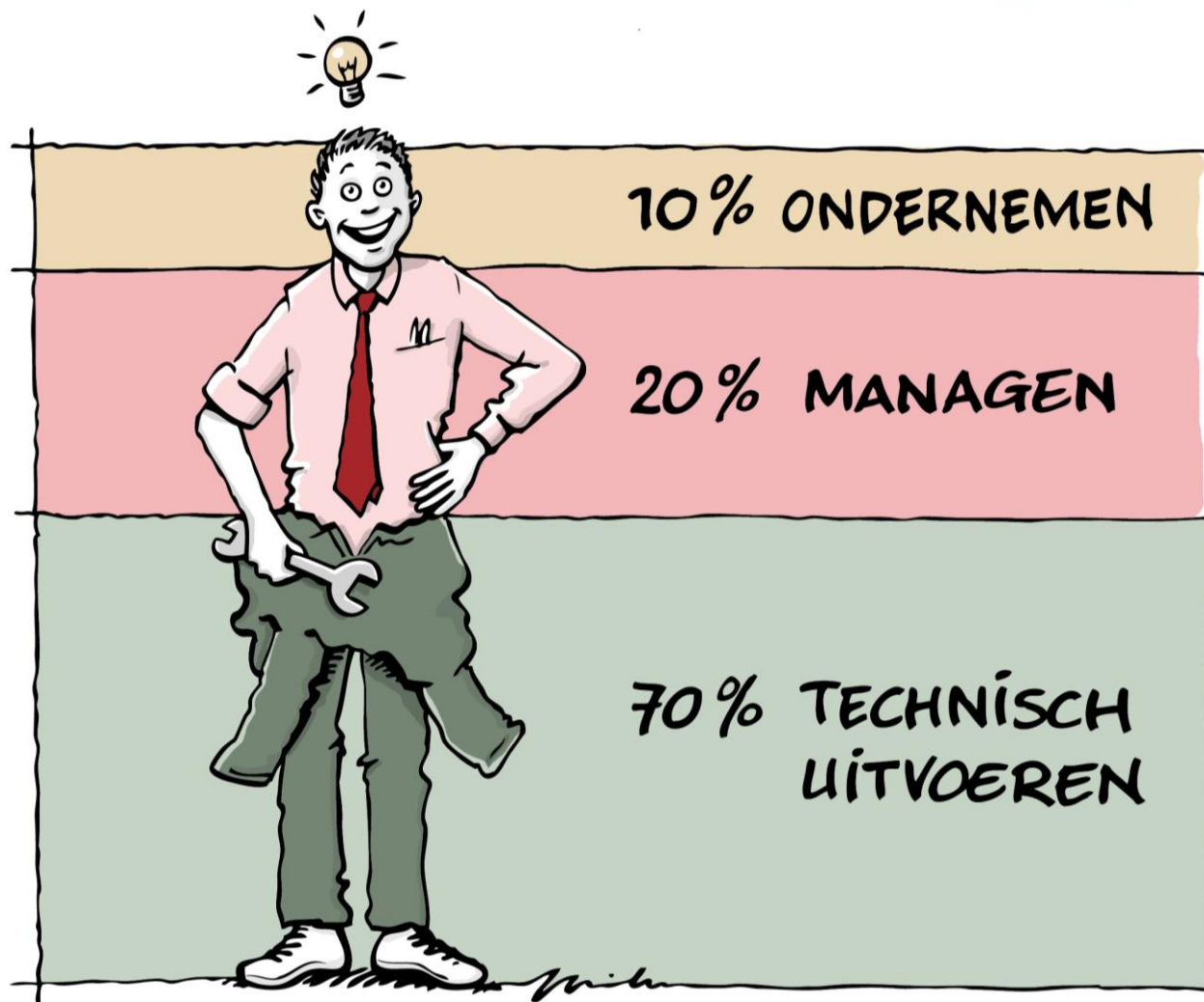
WAT ZOU

KUNNEN

WERKEN?



DE ONDERNEMER ALS MULTITALENT



"ALS JOUW BEDRIJF
OP JE REKENT, DAN
HEB JE GEEN BEDRIJF,
DAN HEB JE EEN BAAN
EN DÁT IS DE ERGSTE
BAAN DIE ER BESTAAT:
OMDAT JE WERKT
VOOR IEMAND DIE
KNETTERGEK IS"



Michael E. Gerber



Bas Baas



Frits Fortuijn



Tante Beppie



Niek Energiek



Iris Bloem



Ed Sombberman



Bea Crea



Ellie Kaptein



Adri Snob



Dominique D.



Rik Slik



Fer Hip



Rita Wijs



Bo Bourgondie

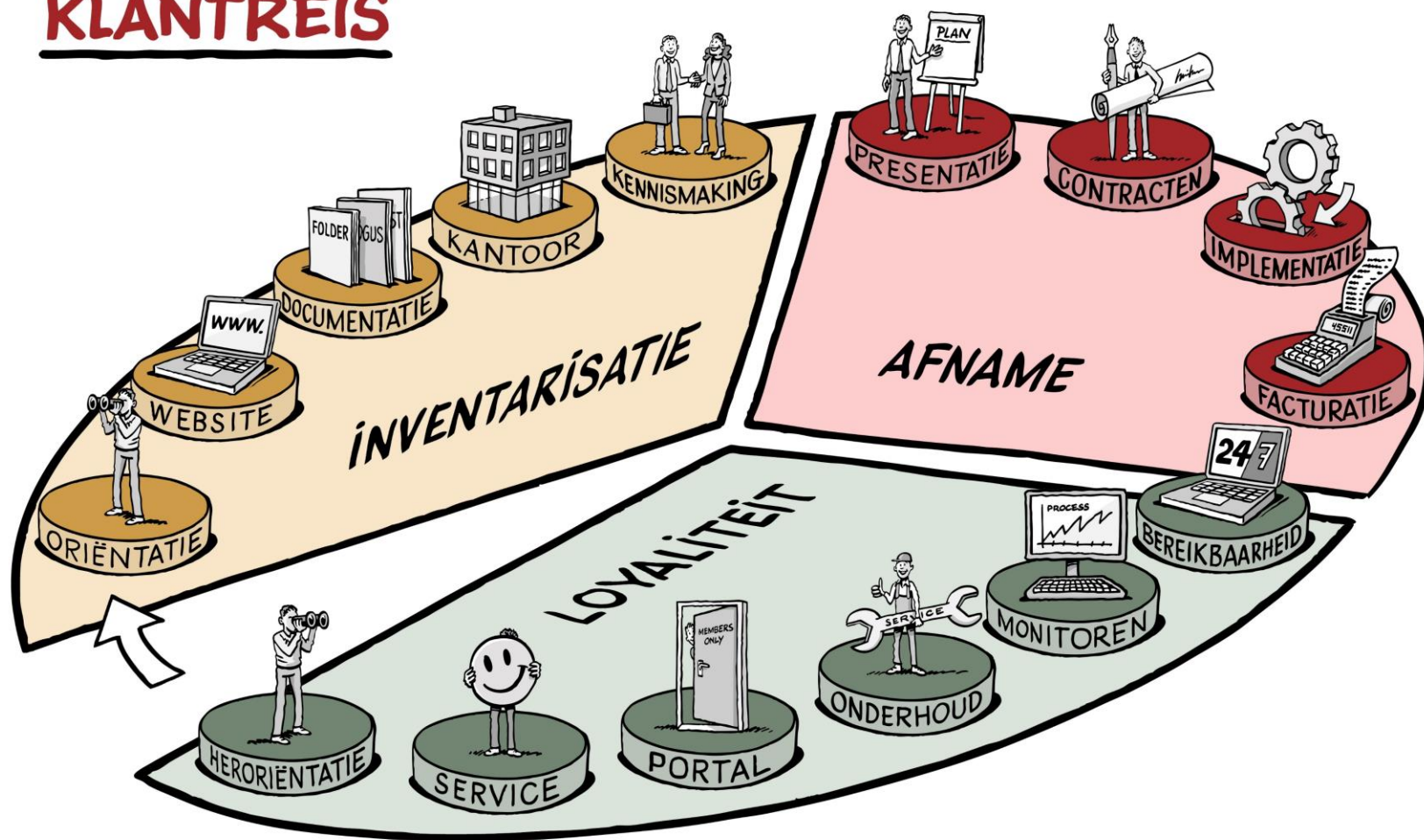


OP ZOEK NAAR JOUW IDEALE KLANT

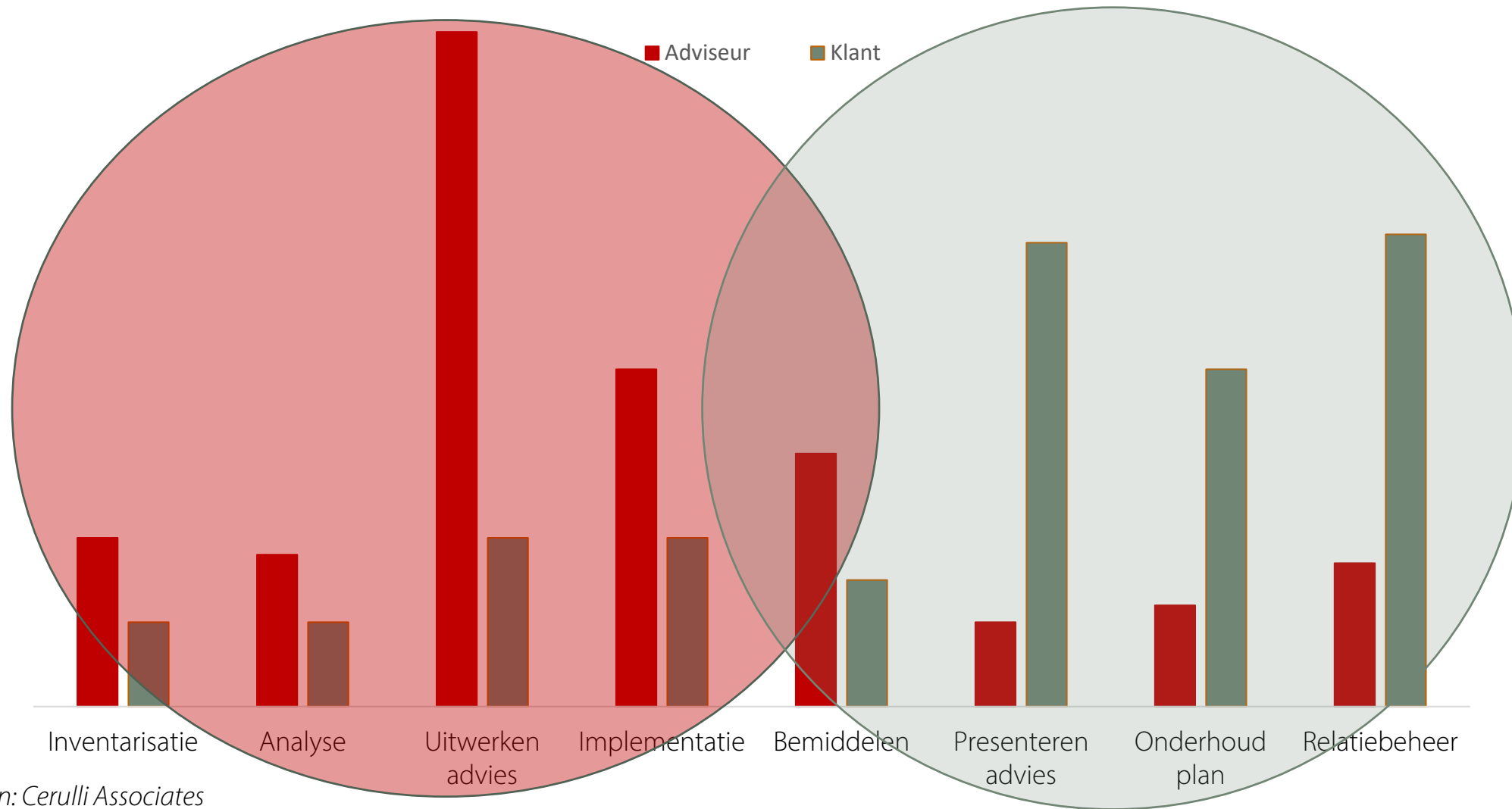
NNEKIS
KENNIS
VOOR PROFESSIONALS

Laat je horen!

KLANTREIS

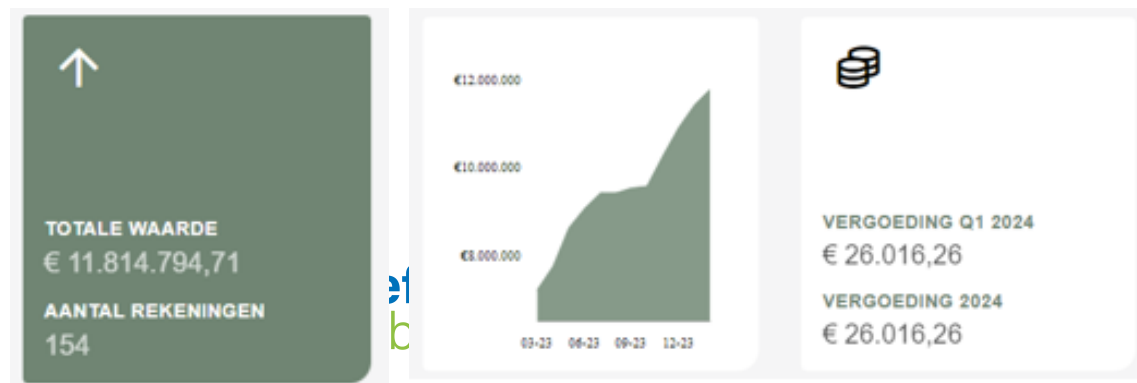
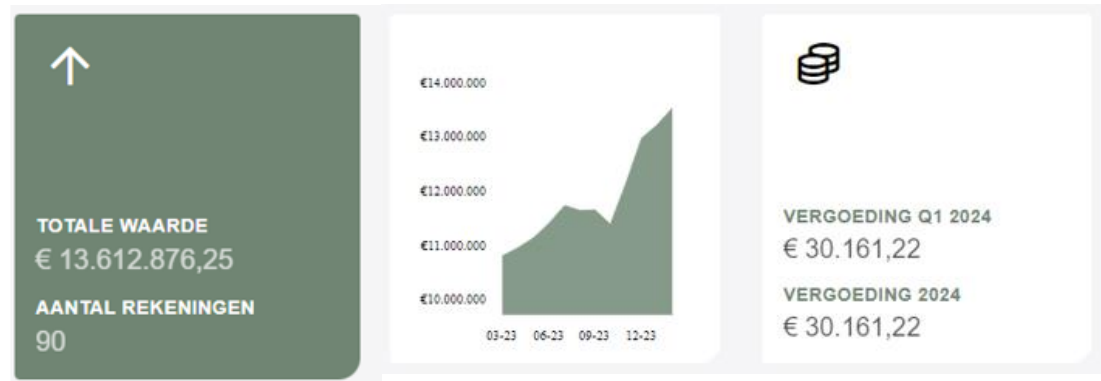
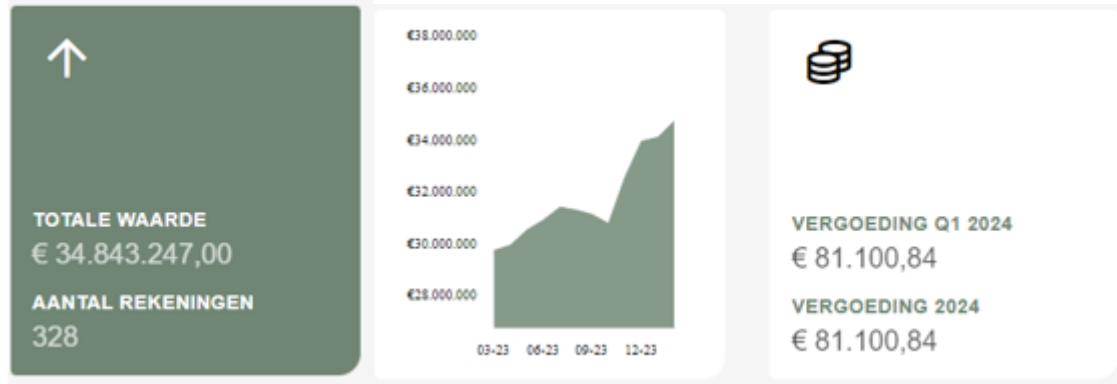


Focus op de juiste zaken



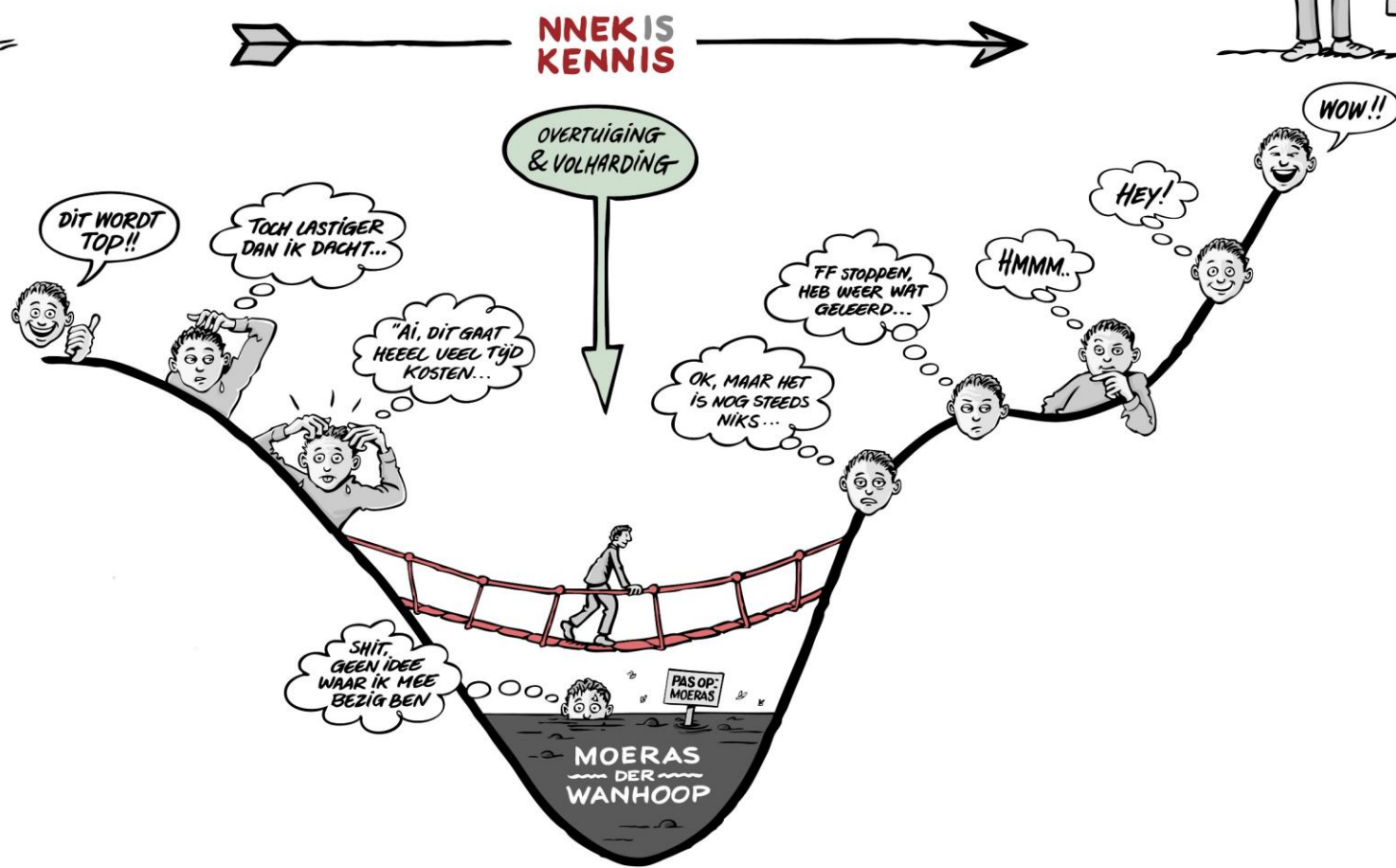
Bron: Cerulli Associates

Voorbeeld doorloop





DE EMOTIONELE REIS VAN ELKE 'GROOTSE' CREATIE



(DE EMOTIONELE REIS IS ONVERMIJDELIJK & WAARSCHIJNLIJK NOODZAKELIJK)

Neem contact op met NNEK

1. Mail: accountteam@nnek.nl
2. Wij plannen een afspraak
3. Samen maken we een plan van aanpak

Het allerbelangrijkste?

