

Adviseur wil vooral hulp bij bedienen bestaande klant > 4

Advieskosten
Dela fors lager in nieuw model > 5

www.amweb.nl Nr. 6 Jaargang 35 5 april 2013



Am Interview

BeFrank heeft inmiddels 10.000 deelnemers in de boeken. De premiepensioeninstelling wil vooral vernieuwen op communicatiegebied: "Onze klanten zien als ze willen elke dag wat er gebeurt", zegt directeur Folkert Pama. ▶ 8

ASSURANTIEMAGAZINE

Nieuwsblad voor de verzekeringsbranche

Nederland in Europa op drie na grootste in verkoop via vergelijkingsites ▶ 3

NN wil zakelijke adviseur met masterclasses omturnen tot risicoadviseur ▶ 12

Het pensioen van de zzp'er slingert heen en weer tussen tweede en derde pijler ▶ 15

Aegon mikt met Facebook-label op het makkelijker maken van verzekeren ▶ 23

Met strenge regels bereik je geen cultuuromslag in de branche, vindt ZLM-directeur Bram de Jonge ▶ 24



Peter Verhaar, medeoprichter van beleggingsbank Alex, ziet weinig toekomst voor het intermediair. Het provisieverbod is volgens hem een vrijbrief voor de grote verzekeraars om een online netwerk op te bouwen. "Dat betekent dat alle kleine adviseurs eraan gaan. In de effectenwereld zijn ze al weg." Lees meer op pagina 16



10294736

Hypotheekshop zet met schadepakket in op totaalrelatie klant

Keten komt ook met APK-polissen

De Hypotheekshop gaat klanten een eigen particulier schadeverzekeringspakket bieden onder de naam WoonRust Advies. Voor het pakket werkt De Hypotheekshop samen met volmachtbedrijf Intra-Insurance, dat het platform levert voor het sluiten van de producten. Risicodragers voor de verzekeringen is Delta Lloyd.

Door Rob van de Laar

"De uitbreiding past in de verbreding van ons aanbod; we willen naar een totaalrelatie met de klant", zegt algemeen directeur Ron Bavelaar. "Wij vinden dat particuliere schadeproducten voor de consument alleen interessant zijn

als hij het hele pakket bij zijn adviseur onderbrengt. Daarom hebben wij een pakket ontwikkeld met dekkingen voor opstal, inboedel, aansprakelijkheid en auto. Dit pakket moet de consument in principe altijd afnemen; daarvoor betaalt hij een nettopremie. Aan de franchisenemer gaat hij een maandelijkse servicefee betalen." Analooq aan de APK-service voor hypotheeklen introduceert de keten daartoe een APK-service voor verzekeringen.

Geen verrassingen

Het is overigens wel mogelijk om een al lopende autoverzekering elders verzekerd te laten. "De klant kan natuurlijk altijd nee zeggen, maar de scherpe prijs en de uitgebreide voorwaarden moeten hem over de streep trekken." Die voorwaarden bestaan onder meer uit een nieuwwaarderegeling van drie jaar, een hoge instaptrede en geen leeftijdsbeperking op de autoverzekering. De avp-dekking kent een

ruime omschrijving van de verzekerde personen en biedt ook uitkering bij voorvallen in een woning die niet permanent bewoond wordt. "We willen niet dat verzekerden voor verrassingen komen te staan."

Hypotheekklanten

De uitbreiding van het aanbod naar schadeverzekeringen betekent nog niet dat De Hypotheekshop ook zoekt naar klanten die geen hypotheek willen sluiten. "Uiteindelijk zou de klant ook naar ons moeten komen als hij alleen een verzekering wil sluiten, maar voorlopig richten we ons volledig op hypotheekklanten. In de tweejaarlijkse gesprekken met de klant nemen onze adviseurs ook de verzekeringen mee."

Drukte

Aan klanten heeft de keten voorlopig geen gebrek, zegt Bavelaar. "Het was de laatste maanden ongelooflijk druk in de winkels, ondanks dat het

[ADVERTENTIE]



Val op met uw kantoor!

Kijk op: samenwerken.aangroei.nl

Woonfonds
Bijzondere transacties | Vertrouwde hypotheeklen

[ADVERTENTIE]



Provisieverbod en nieuwe adviesmethoden? Dat kan niet. Dat kan Welten.

Welten

“Wat andere partijen innovatie noemen, doen wij al”, zegt Folkert Pama, directievoorzitter van premiepensioeninstelling BeFrank zelfbewust. De joint venture van Delta Lloyd en BinckBank is nu anderhalf jaar op de markt en verzorgt het pensioen van meer dan 10.000 actieve deelnemers. “Dat is boven verwachting. Wij zorgen voor reuring in de branche.” Door Jannie Benedictus

“U komt voor Folkert Pama?”, vraagt de receptioniste in de Mondriaantoren aan het Amstelplein in Amsterdam. “Die is toch van Delta Lloyd?” Nou, eigenlijk van BeFrank. Maar qua huisvesting zitten de 25 medewerkers van de joint venture onder moeders vleugels. Ze bezetten er een halve verdieping, ingericht als een kantoorruimte. Veel jonge mensen, volgens Pama een dynamische club met een hoog energieniveau. Mouwen opstropen, dat werk. De tweekoppige directie is afkomstig van BinckBank (Bas van Meegeren) en Delta Lloyd Groep (Folkert Pama). En ook in de raad van commissarissen zijn beide moeders gelijk vertegenwoordigd.

Directievoorzitter Folkert Pama gaf al eerder aan: als deze organisatie heel groot wordt, dan hebben we iets verkeerd gedaan. Maximaal vijftig mensen mogen er rondlopen. En dat kan allemaal wanneer je focus aanbrengt en systemen voor je laat werken, daar geloven ze heilig in bij BeFrank. “Kijk maar eens hier op tafel”, zegt Pama in zijn directiekamer geflankeerd door woordvoerder Frank van Wessel. “Drie smartphones en een iPad. Dat is hoe de huidige consument bediend wil worden en de meeste pensioenuitvoerders lopen daar op achter. Er wordt nu wel een inhaalslag gemaakt, maar het is niet vanuit die visie opgebouwd.”

UPO

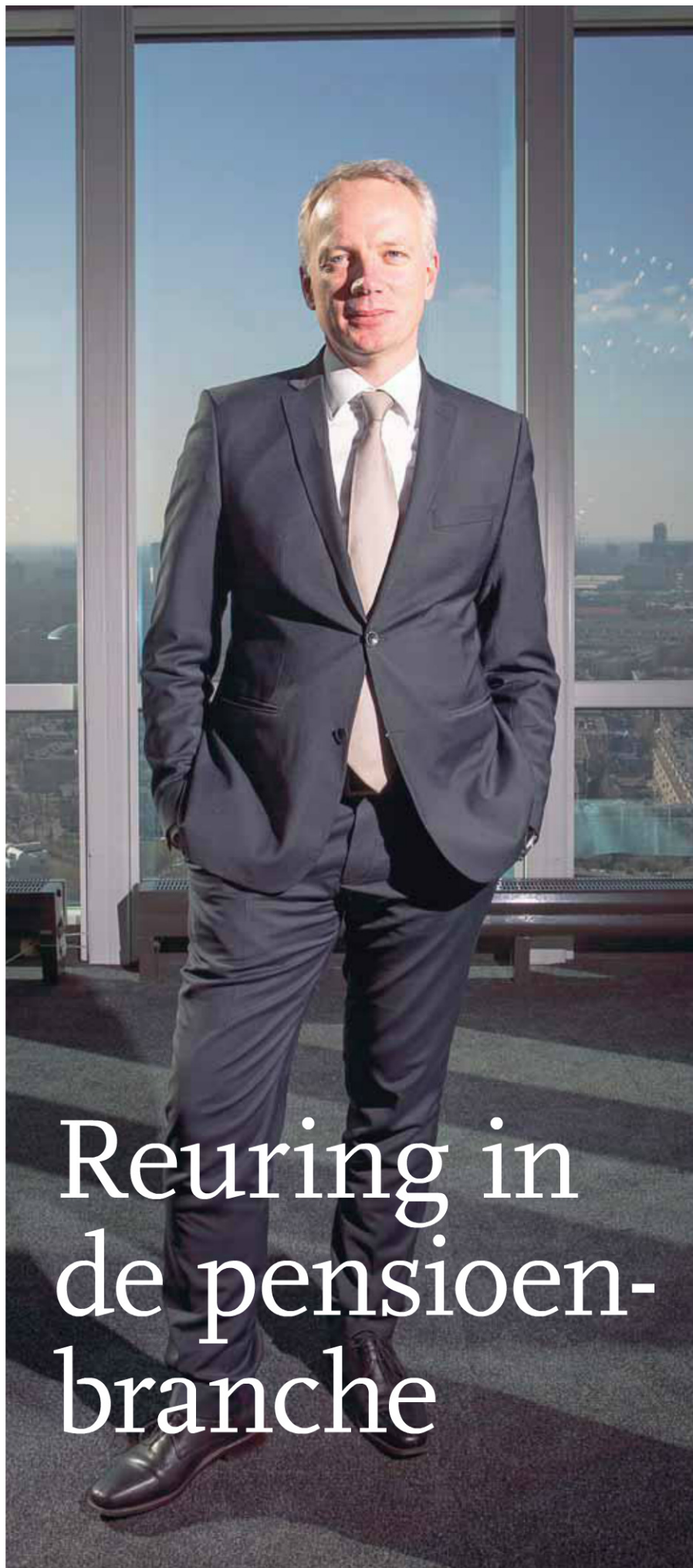
Pama pakt zijn eigen smartphone er maar eens bij. “Wij zijn de enige uitvoerder met een smartphone-app die realtime inzicht geeft in het opgebouwde pensioen. De klant wil gewoon kunnen zien: wat heb ik bij BeFrank en te-

gen welk risico?” Scrollend over het scherm: “Mooi hè?”

Deelnemers kunnen met de app ‘Mijn Pensioen’ hun op te bouwen ouderdomspensioen en nabestaandenpensioen realtime checken, berekeningen maken met de pensioenplanner, switchen van lifecycle en zelf beleggen. “We bieden drie lifecycles. Werknemers starten in principe allemaal in de neutrale variant, maar kunnen kiezen voor meer of minder risicovol beleggen. Uiteraard pas na het invullen van de profielbepaler. Ze zien ook wat er met hun pensioenresultaat gebeurt als ze overgaan op meer risico. Op die manier maken we inzichtelijk dat zekerheid een prijs heeft. Ook kunnen ze, als de werkgever voor die variant gekozen heeft én ze over voldoende ervaring beschikken, zelf beleggen. Dat gebeurt trouwens weinig”, zegt Pama. “Ik denk dat slechts twee procent van de portefeuille daar gebruik van maakt.” Filosofisch: “De aantrekkingskracht van keuzevrijheid is heel groot, maar wil niet zeggen dat mensen er ook gebruik van maken.”

De pensioenplanner toont het op te bouwen pensioen in de vorm van een puntenwolk. “Zo zien de deelnemers binnen welke range hun pensioen gaat vallen. Het kan iets hoger of iets lager uitvallen, maar waarschijnlijk is dat het zich binnen die bandbreedte gaat bewegen. Zo zou het ook op het Uniform Pensioen Overzicht moeten”, vindt Pama. Op de Uniforme Pensioenoverzichten (UPO's) die in 2013 op de mat vallen, wordt gerekend met een rente van 2,4%, maar dat is volgens hem niet goed genoeg. “Dat gaat alleen over de rente bij aankoop op pensioendatum, maar de opbouwfase gaat nog steeds uit van 4% rendement. Hoe realistisch is dat? Maar ach”, zegt Pama nonchalant, “Onze klanten hebben helemaal geen UPO nodig, die zien als ze willen, elke dag wel wat er gebeurt.” En passant pleit hij ervoor om de pensioen-





Reuring in de pensioenbranche

knip uit te breiden naar een jaarlijkse knip. “Nu moeten deelnemers op pensioendatum een levenslange uitkering aankopen. Er is weliswaar een eenmalige knip geïntroduceerd om de lage rente wat te ondervangen, maar waarom laten we mensen na pensioendatum niet doorbeleggen en per jaar units verkopen of iets dergelijks? Dan maken ze kans op extra rendement.”

Stap

De volgende stap in pensioencommunicatie moet volgens Pama financiële planning zijn. “Nederlanders worden zich steeds meer bewust van hun pensioensituatie. Maar ze ondernemen nog geen actie. Nu moeten we doorpakken. Ik wil onze dienstverlening zo uitbreiden dat niet alleen het reeds opgebouwde pensioen zichtbaar wordt, maar ook spaargeld, lijfrentes en de eigen woning.” En dan? “Dat is aan de adviseur. Wij willen inzicht bieden, de adviseur kan daar zijn kansen pakken. Misschien dat werkgevers meer budgettaire ruimte kunnen creëren voor financiële planning. Standaard een adviesgesprek

‘Onze klanten hebben geen UPO nodig’

per werknemer, zodat die daar aan gewend raakt. Als alle gegevens al beschikbaar zijn, hoeft het ook allemaal niet meer zo duur te zijn. Dat is onze missie: het beschikbaar maken van geavanceerde ‘tooling’ voor de gemiddelde Nederlander.”

Scheiden is lijden

Nog een nieuwigheid is de dienstverlening uitrusten met financiële educatie. “Wie geen verstand van beleggen heeft, willen we een online learningmodule aanbieden die een bepaalde mate van beleggingsvrijheid oplevert.” Gaat de schoorsteen van BeFrank daar flink van roken? “Voor dat soort extra’s zullen werkgevers wel moeten betalen, net zoals bijvoorbeeld voor Engelstalige documenten. Maar nee, dat zijn geen enorme winstgenerators voor ons.” Commentaar op de PPI’s, die doorgaans worden geroemd om hun lage administratiekosten per deelnemer, is nogal eens dat er voor extra verrichtingen veel betaald moet worden. Pama: “Alleen voor echtscheiding moet bij ons een fee betaald worden, scheiden is lijden zeg ik altijd. Maar waardeoverdracht zit bij ons standaard in het pakket, net als wetswijzigingen.”



Folkert Pama (42) is directievoorzitter van BeFrank. Na zijn opleiding Heao Bedrijfseconomie begon hij in 1998 bij ABN Amro waar hij diverse pensioenfuncties bekleedde. In 2004 stapte hij over naar Delta Lloyd waar hij een aantal managementfuncties vervulde op het gebied van marketing, productmanagement en strategie. In 2010 werd hij gevraagd om de joint venture met BinckBank te leiden en zo directievoorzitter te worden van de eerste Nederlandse premiepensioeninstelling. In 2011 won BeFrank een Gouden Schild voor Beste Pensioenproduct en werd Pama onderscheiden in de categorie Talent van het Jaar. Met de pensioenplanner bereikte BeFrank in datzelfde jaar de vierde plaats (van de 151) bij de Accenture Innovation Awards 2011.

→ De aanpassing van het Witteveenkader per 1 januari 2014 is de eerste grote wijziging waar de PPI's mee te maken krijgen. Pama bestrijdt dat hij dan zijn 'schoneleivoordeel' kwijt is. "Wij kiezen ervoor om de hele portefeuille te converteren. Bovendien weten we nu al dat de pensioenleeftijd op de lange termijn naar 68 gaat en daarna ooit naar 69, dus met die wetenschap zijn onze systemen ingericht en creëren we geen legacy."

Boven verwachting

Het avontuur van BeFrank begon drie jaar geleden toen Delta Lloyd en BinckBank de handen ineen sloegen. "Het gaat boven verwachting", zegt Pama. "De prognose was dat we nu op 9.000 deelnemers zouden zitten, het zijn er meer. We hebben Manpower er recent bijgekregen en NCOI. De doel-

75%." Als PPI kan BeFrank alleen premieregelingen uitvoeren. "We zien veel bedrijven overstappen. De kosten van salaris/diensttijd pensioenregelingen zijn gewoon niet beheersbaar genoeg voor bedrijven. Natuurlijk zal er wel een groep blijven die een gegarandeerde regeling wil, maar de hoogtijdagen van dat tijdperk zijn voorbij." Ruimte genoeg dus voor de PPI? Er is nogal eens gezegd dat de ruimte voor deze vehikels in Nederland beperkt is, aangezien ze louter premieregelingen kunnen uitvoeren van niet-verplichtgestelde ondernemingen. Pama: "Dat vind ik een merkwaardige redenatie, want dat geldt dan toch ook voor de verzekeraars? Is er voor hen dan wel ruimte? Ik zie het zo: de trend naar beschikbare premie is onomkeerbaar en bovendien is de verplichtstelling op termijn onhoudbaar. Die gaat er bin-

dezelfde markt en ook niet in hetzelfde distributiekanaal. De concurrentie is goed voor de marktwerking, al wordt er naar mijn mening wel erg veel op prijs geconcurrerd. Dat kan niet het enige zijn. Deze pensioenproducten bestaan voor 90% uit beleggingen en daar moet de focus dan ook op liggen. Ons sterke punt is dat wij een krachtige beleggingsadministratie hebben losgekoppeld van de verzekeringsadministratie. Wij zijn helemaal terug naar de tekentafel gegaan. Ook focussen we louter op beschikbarepremieregelingen in de tweede pijler, meer doen we niet." Daarmee wil Pama zich onderscheiden van individuele verzekeraars die een PPI in de markt hebben gezet zoals NN, Aegon en De Goudse. "Wij hebben met BinckBank een partij aan boord die er heel anders tegenaan kijkt, dat is wel het verschil."

'Ik begrijp niet waar die uitvoerders zo bang voor zijn'

groep wordt steeds diverser. Voorheen trokken we met name klanten aan die min of meer op ons leken: jonge, frisse ondernemende partijen met hetzelfde DNA. Nu winnen we ook het vertrouwen van de grote corporates." Die contacten dankt BeFrank onder meer aan de afdeling 'corporate clients' van Delta Lloyd Groep. "De consultants en accountmanagers van Delta Lloyd hebben ons in de tas zitten en nemen ons mee in hun gesprekken. De naamsbekendheid onder de actuariële bureaus en het intermediair is nu meer dan

nen vijf jaar aan. Steeds meer risico verschuift naar de werknemer, maar die werknemer mag niet zelf zijn uitvoerder kiezen. Dat is toch niet uit te leggen? Ik begrijp ook niet waar die uitvoerders zo bang voor zijn: als je je werk goed doet, heb je toch niks te vrezen?"

Concurrentie

Na BeFrank zagen nog acht PPI's het levenslicht. Pama: "Wij mikken op bedrijven met minimaal vijftig werknemers. We zitten dus niet allemaal op

Avéro Achmea (nog PPI-loos) liet daarentegen laatst weten dat bedrijven niet zitten te wachten op een nieuwe uitvoerder. Zij konden hun nieuwe premieproduct waarmee ze willen concurreren met de premiepensioeninstellingen, prima uitvoeren zonder er een nieuw vehikel voor op te tuigen. "Ja hoor, dat kan zeker", zegt Pama. Vervolgt fijntjes: "Maar kennelijk heeft onze komst de markt wel aangezet tot dergelijke productvernieuwingen. In die zin hebben wij echt gezorgd voor reuring."