

Pensioenoplossingen voor de consument:

***een denkrichting voor efficiëntere
dienstverlening***

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Inleiding	5
Deel I: Denkrichting voor pensioendienstverlening aan de consument	6
1. Pensioendienstverlening in drie fasen	7
1.1 De oriëntatiefase	7
1.1.1 Bepaal de breedte en diepte van uw pensioendienstverlening	8
1.1.2 Aanbod pensioendienstverlening	10
1.2 De inventarisatie/analysefase	10
1.3 De advies/oplossingsfase	11
2 Vertrekpunt pensioendienstverlening: relevante elementen klantsituatie	11
2.1 Vaste elementen	11
2.1.1 Behoeftte en doelstellingen van uw klant	11
2.1.2 Financiële huishouding van uw klant	12
2.1.3 Budget voor de oplossing	12
2.1.4 Lange of korte horizon naar pensioendatum	12
2.1.5 Gezinsituatie	12
2.2 Klantsituatie-afhankelijke elementen: oplossingsmogelijkheden	13
2.2.1 Het vervroegd aflossen van de hypotheek	13
2.2.2 Het aanpassen van lopende derde pijler bank- en verzekeringsproducten	13
2.2.3 Het (vervroegd) aflossen van consumptief krediet	13
2.2.4 Het gebruik van individuele mogelijkheden in de tweede pijler werkgeverspensioenregeling	13
2.2.5 Het inzetten van bestaand vermogen zoals spaargeld of een beleggingsportefeuille	13
2.2.6 Het besparen op het bestedingspatroon	13
2.2.7 Meer en/of langer werken.	13
2.2.8 Wat is een nuttige oplossing	14
Deel II: Drie voorbeelden van pensioendienstverlening	15
1. Voorbeeld wijziging pensioenregeling van de werkgever	17
2. Voorbeeld expirerende lijfrente	22
3. Voorbeeld echtscheiding	27
Deel III: Suggesties voor een efficiëntere pensioendienstverlening	32
1. Geef uw klant een grotere rol in het dienstverleningsproces	32
2. Nieuwe vormen van dienstverlening voor bepaalde klantgroepen	33
3. Lange termijn relatie	33
4. Maak relevante informatie van de klant eenvoudiger beschikbaar	33
5. Automatisering en digitalisering	34

Voorwoord

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) wil graag innovatie in de financiële dienstverlening stimuleren. Afgelopen periode heeft de AFM daarom samen met vertegenwoordigers uit de financiële sector een denkrichting uitgewerkt voor efficiëntere pensioendienstverlening voor consumenten. De gezamenlijke formulering van een denkrichting is nieuw voor de AFM. We zien dat werkgeverspensioenregelingen worden versoerd. Dat leidt tot een lagere pensioenopbouw. Het pensioeninkomen van de consument wordt steeds meer zijn eigen verantwoordelijkheid. Adviseurs en financiële dienstverleners kunnen consumenten helpen door efficiëntere pensioendienstverlening aan te bieden die tot een oplossing voor hun pensioenvraagstuk leidt.

De AFM hecht belang aan de gezamenlijke aanpak van het maatschappelijk belangrijke pensioenvraagstuk. De AFM wil daarvoor laten zien dat er binnen de bestaande wet- en regelgeving ruimte is om pensioendienstverlening (kosten)efficiënter in te richten om daarmee goed aan te sluiten op de behoefte en de wensen van de klant. Uiteraard moet dat op een zorgvuldige manier gebeuren. De denkrichting is geen leidraad die voorschrijft hoe pensioendienstverlening moet worden ingericht. De AFM zal deze denkrichting dan ook niet als toetssteen voor haar toezicht op de kwaliteit van pensioenadvies aan de consument gebruiken. Aan de andere kant garandeert een inrichting van de dienstverlening enkel op grond van deze denkrichting niet dat het pensioenadvies volgens de advies- en zorgplichtregels van de Wet op het financieel toezicht passend is.

In het verleden kan het beeld zijn ontstaan dat de AFM van financiële dienstverleners eist dat bij ieder advies een volledig integraal adviesproces doorlopen wordt. Dit leidt soms tot inefficiëntie en onbegrip zowel bij financiële dienstverleners als bij consumenten. Ook gaat dit ten koste van de betaalbaarheid van de pensioendienstverlening.

De AFM hoopt dat deze denkrichting, in navolging van haar publicatie “Dienstverlening op maat”, adviseurs en financiële dienstverleners een ruggensteun geeft om hun processen die leiden tot nuttige oplossingen voor de klant te vereenvoudigen en te verbeteren.

De vertegenwoordigers uit de financiële sector waarmee is gesproken waren onder meer afkomstig van de volgende organisaties: ABN AMRO, Adfiz, AEGON, de Consumentenbond, Delta Lloyd, Bureau D&O, Duin & Pedroli, Knab, Pensioenplanning.NL, het Verbond van Verzekeraars en de Vereniging FFP. Daarnaast heeft een werkgroep van een aantal vertegenwoordigers samen met de AFM drie voorbeelden uitgewerkt om te illustreren hoe het pensioendienstverleningsproces eruit zou kunnen zien.

Wij zijn deze partijen zeer erkentelijk voor hun bijdrage aan deze denkrichting.

Samenvatting

Complexiteit van de klantsituatie is bepalend

De keuze van het soort dienstverlening en de breedte en diepte daarvan wordt bepaald door de complexiteit van de klantsituatie. De klantsituatie bestaat onder andere uit de behoeften en doelstellingen van de klant, *life events* die de klant heeft meegemaakt, het aantal bestaande financiële producten die de klant heeft, het aantal oplossingsmogelijkheden en het budget voor de oplossing van het pensioenvraagstuk. Bij een meer complexe klantsituatie past eerder een uitgebreidere dienstverlening tegen een hogere adviesprijs, dan bij een minder complexe klantsituatie.

Modulaire aanpak

De kern van het beschreven dienstverleningsproces in deze denkrichting is een modulaire aanpak. In elke fase van de pensioendienstverlening (oriëntatie, inventarisatie/analyse en advies/oplossing) kan - afhankelijk van de klantsituatie - bepaald worden welke modules uit die klantsituatie, zoals *life events* en de verschillende oplossingsmogelijkheden voor het pensioenvraagstuk, u wel of niet kunt gebruiken in uw pensioendienstverlening. Hierdoor kunt u *life events* en oplossingsmogelijkheden, die bij voorbaat niet relevant zullen zijn, uitsluiten.

De efficiencywinst zit er dan ook in dat u overbodige modules in het proces van pensioendienstverlening snel en verantwoord kunt elimineren, zodat alleen die stappen doorlopen worden die werkelijk waarde toevoegen voor uw klant. Daarbij helpt het om u te richten op alleen de relevante informatie van uw klant.

Om het dienstverleningsproces te illustreren zijn, samen met vertegenwoordigers uit de financiële sector, drie voorbeelden van veel voorkomende klantsituaties uitgewerkt:

- Wijziging van de pensioenregeling van de werkgever
- Expirerende lijfrente
- Echtscheiding

Efficiënte pensioendienstverlening

Naast met de modulaire aanpak kan pensioendienstverlening efficiënter worden ingericht door bijvoorbeeld de klant een grotere rol te laten spelen in het proces, of door delen van het proces (verder) te digitaliseren. Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat productaanbieders relevante informatie eenvoudiger beschikbaar maken voor consumenten.

Uw rol als financiële dienstverlener

Het is aan u als financieel expert om op basis van uw kennis, vaardigheden en ervaring te bepalen welke vorm van dienstverlening in het belang van uw klant is. Een efficiënt ingerichte dienstverlening vereist nog steeds zorgvuldigheid. Een zorgvuldige analyse van de klantsituatie is daarbij een belangrijk vertrekpunt. De dienstverlening en de prijs ervoor, worden afgestemd op de situatie en de wensen van de klant.

Status van deze denkrichting

De denkrichting voor pensioenoplossingen voor de consument is in nauwe samenwerking met vertegenwoordigers uit de financiële sector uitgewerkt. De gezamenlijke formulering van een denkrichting is nieuw voor de AFM. Hiervoor is gekozen omdat de AFM belang hecht aan de gezamenlijke aanpak van het maatschappelijk belangrijke pensioenvraagstuk. De AFM wil laten zien dat er binnen de bestaande wet- en regelgeving ruimte is om pensioendienstverlening (kosten)efficiënter in te richten om daarmee goed aan te sluiten op de behoefte en de wensen van uw klant. De AFM wil graag innovatie in de financiële dienstverlening stimuleren. Deze denkrichting is dan ook geen leidraad die voorschrijft hoe pensioendienstverlening moet worden ingericht. De AFM zal de denkrichting niet als toetssteen voor haar toezicht op de kwaliteit van pensioenadvies aan de consument gebruiken. Aan de andere kant garandeert een inrichting van uw dienstverlening enkel op grond van deze denkrichting niet dat het pensioenadvies volgens de advies- en zorgplichtregels van de Wet op het financieel toezicht passend is.

Inleiding

We zien dat werkgeverspensioenregelingen worden versoerd. Dit leidt tot een lagere pensioenopbouw. Hoewel consumenten zich zorgen maken over hun pensioen, blijkt uit onderzoek dat velen van hen nog steeds een te hoog pensioeninkomen verwachten. U kunt uw klant helpen met uw pensioendienstverlening. U kunt hem inzicht geven in zijn pensioensituatie en helpen aan een oplossing voor zijn pensioenvraagstuk. De kosten van pensioendienstverlening blijken echter vaak een drempel te zijn.

Voor wie is deze publicatie bedoeld?

Deze publicatie is bedoeld voor alle partijen die diensten verlenen aan consumenten over inkomen voor later, en die op zoek zijn naar manieren waarop zij hun dienstverlening goed en efficiënt kunnen laten aansluiten op de behoefte en de situatie van hun klant.

Een denkrichting voor efficiënte pensioendienstverlening die zorgvuldig blijft

Met dit document willen wij u laten zien dat er binnen de bestaande wet- en regelgeving ruimte is om uw dienstverlening (kosten)efficiënt in te richten om daarmee goed aan te sluiten op de behoefte en de wensen van uw klant.

De denkrichting voor pensioendienstverlening in dit document geldt voor verschillende vormen van dienstverlening. Bij één past namelijk dienstverlening met een adviseur, terwijl bij de ander online advies nuttig kan zijn. Er is ook een groep klanten die de touwtjes zoveel mogelijk zelf in handen wil hebben. Voor hen is dienstverlening voorstelbaar die de klant ondersteunen om zelf hun behoefte te bepalen, relevante informatie te verzamelen en te interpreteren om tot een oplossing voor hun pensioenvraagstuk te komen.

Opzet van dit document

Dit document bestaat uit drie delen. **Deel I** beschrijft het proces om tot efficiënte en nuttige pensioendienstverlening te komen. Er wordt toegelicht dat de keuze voor de vorm van dienstverlening en de diepte en breedte ervan kan worden afgestemd op een minder of meer complexe klantsituatie. Het meenemen van verschillende relevante oplossingsmogelijkheden, bijvoorbeeld het vervroegd aflossen van de hypotheek, is daarbij een belangrijk onderdeel. Het uiteindelijke doel is dat uw dienstverlening zodanig is ingericht dat die zoveel mogelijk waarde voor uw klant toevoegt.

Deel II verduidelijkt het in deel I beschreven dienstverleningsproces door middel van drie voorbeelden van veel voorkomende klantsituaties. De voorbeelden zijn beschreven door voornoemde werkgroep van partijen uit de financiële sector samen met de AFM. Ze zijn bedoeld als aanzet voor verdere gedachtevorming over de invulling van uw pensioendienstverlening. De voorbeelden beschrijven dan ook niet de enige manier om uw klant op een zorgvuldige manier efficiënt te bedienen. De werkgroep stond onder leiding van Noach van Beusekom van Pensioenplanning.NL.

In **deel III** staan aanvullende suggesties en wensen voor een efficiënte pensioendienstverlening die uit de gesprekken met de financiële sector zijn gekomen.

Hoe verhoudt deze denkrichting zich tot andere documenten zoals leidraden en wet- en regelgeving?

De AFM heeft in het verleden richting gegeven aan open wettelijke normen door middel van leidraden en andere uitingen. Deze leidraden zijn nog steeds van toepassing. Deze denkrichting is geen leidraad die voorschrijft hoe pensioendienstverlening moet worden ingericht.

Deel I: Denkrichting voor pensioendienstverlening aan de consument

Om uw klant goed te helpen met zijn pensioenvraagstuk bepaalt u in overleg met uw klant de vorm en de breedte en diepte van uw dienstverlening zodat die nuttig voor hem is. De een wil dat een adviseur hem volledig begeleidt. Een ander kan behoefte hebben aan informatie en online hulpmiddelen om zelfstandig een oplossing te zoeken.

Een goede analyse van de klantsituatie is het vertrekpunt voor uw dienstverlening

De vorm en inrichting van uw dienstverlening wordt in grote mate bepaald door de complexiteit van de klantsituatie. Die bestaat grofweg uit:

- De behoefte en doelstellingen van uw klant.
- Het aantal bestaande financiële producten en vermogensbestanddelen van uw klant.
- Het aantal oplossingsmogelijkheden.
- *Life events* die uw klant heeft meegemaakt.
- De horizon tot pensioendatum om pensioeninkomen te realiseren.
- Het budget voor de oplossing van het pensioenvraagstuk.
- De gezinssamenstelling.

Doordat klantsituaties verschillend zijn kan uw dienstverlening per klant anders zijn. Naast de klantsituatie spelen de adviesregels, de kosten van uw dienstverlening en de kennis en ervaring van uw klant met betrekking tot financiële producten en oplossingen een rol.

Hoofdstuk één beschrijft het proces van pensioendienstverlening in drie fasen: de oriëntatiefase, de inventarisatie/analysefase en de advies/oplossingsfase. In hoofdstuk twee wordt een aantal relevante elementen uit de klantsituatie toegelicht.

1. Pensioendienstverlening in drie fasen

De dienstverlening bestaat uit een oriëntatiefase, een inventarisatie/analysefase en een advies/oplossingsfase. Schematisch ziet de 'trechter' van dienstverlening er vereenvoudigd zo uit:

Paragraaf 1.1 oriëntatiefase



U kent globaal de klantbehoefte en streept als het ware de niet relevante oplossingsmogelijkheden af. U kent de mogelijk relevante oplossingsmogelijkheden en doet uw klant een aanbod voor dienstverlening.

Paragraaf 1.2 inventarisatie/analysefase



U heeft op basis van de geïnventariseerde klantinformatie het klantbeeld gevormd. U heeft de mogelijk relevante oplossingsmogelijkheden tegen elkaar afgezet en komt tot de oplossing.

Paragraaf 1.3 advies/oplossingsfase



U presenteert uw oplossing aan uw klant.

1.1 De oriëntatiefase

In de oriëntatiefase bepaalt u in overleg met uw klant wat u voor uw klant kunt betekenen. Het is voor uw klant belangrijk om in een vroeg stadium te weten of u een nuttige dienstverlening en een oplossing heeft voor zijn pensioenvraagstuk. Een goede eerste analyse van onder meer de behoefte van uw klant en de relevante elementen uit zijn klantsituatie, waaronder verschillende oplossingsmogelijkheden, zijn hierbij bepalend. Op basis van deze analyse doet u uw klant een aanbod van dienstverlening waarbij u een reële indicatie geeft van de prijs. U maakt aan uw klant duidelijk wat u allemaal voor hem doet en welke waarde dat voor hem heeft. De invulling van de oriëntatiefase, die u kosteloos kunt aanbieden, neemt aan belang toe doordat uw klant direct betaalt voor advies over complexe producten.

Vereenvoudigde uitwerking van de oriëntatiefase



U kent globaal de klantbehoefte en de mogelijk relevante oplossingsmogelijkheden. Deze klant heeft een oud regime lijfrente, geen vermogen en geen consumptieve kredieten. U doet uw klant een aanbod voor dienstverlening inclusief de relevante oplossingsmogelijkheden.

De oriëntatiefase verschilt van de inventarisatie/analysefase en de advies/oplossingsfase. In de oriëntatiefase kunt u de relevante klantinformatie minder diepgaand inwinnen. In deze fase komt u in overleg met uw klant

tot een reële inschatting van een nuttige dienstverlening en de daarbij horende prijs. Hier analyseert u de klantsituatie nog niet diepgaand, en adviseert u uw klant nog geen oplossing voor zijn pensioenvraagstuk. U schat wel in welke oplossingsmogelijkheden en *life events* uit het verleden van uw klant relevant kunnen zijn voor uw dienstverlening. De oriëntatiefase is normaal gesproken dan ook een stuk minder tijdsintensief dan de andere fasen.

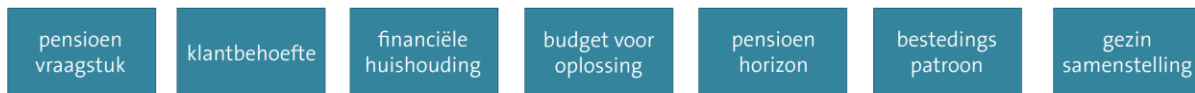
Zorg dat u in de oriëntatiefase geen activiteiten uitvoert die in de inventarisatie/analysefase en de advies/oplossingsfase van uw dienstverlening thuishoren, zodat de kosten en de waarde van uw aangeboden dienstverlening voor uw klant voldoende zichtbaar en op waarde te schatten zijn. Voor veel klanten is het niet duidelijk vanaf welk moment zij moeten betalen voor financieel advies. Het is goed om hier duidelijk over te zijn.

1.1.1 Bepaal de breedte en diepte van uw pensioendienstverlening

Uw dienstverlening kent in principe een aantal vaste onderdelen die u altijd behandelt. Ook is er een aantal onderdelen dat u meeneemt als de specifieke klantsituatie erom vraagt. Deze 'klantafhankelijke onderdelen' zijn de relevante elementen uit de klantsituatie. U brengt de verschillende onderdelen in beeld om uw dienstverlening te bepalen.

Vaste onderdelen

Vaste onderdelen zijn bijvoorbeeld: het vaststellen van het pensioenvraagstuk, de klantbehoefte, het huidige en toekomstige gewenste bestedingspatroon, het in beeld brengen van de bestaande financiële producten en vermogensbestanddelen, het bepalen van het beschikbare budget voor de oplossing en de horizon tot pensioendatum om voldoende pensioeninkomen te realiseren. U houdt rekening met de (combinatie van) effecten van de relevante onderdelen in de financiële huishouding van uw klant op de ontwikkeling van het pensioeninkomen.



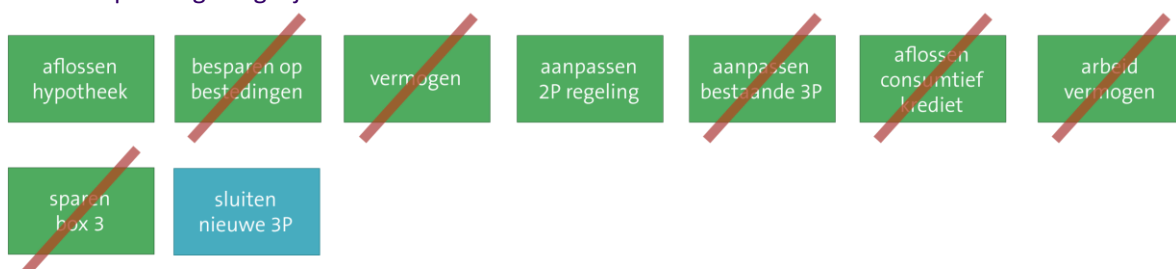
In hoofdstuk twee wordt een aantal vaste onderdelen verder toegelicht.

Onderdelen die afhankelijk zijn van de klantsituatie

De 'klantsituatie-afhankelijke' onderdelen zijn vooral de oplossingsmogelijkheden en de *life events* die uw klant heeft meegemaakt.

Oplossingsmogelijkheden

Voor een pensioenvraagstuk kunnen naast het afsluiten van een nieuw product ook andere oplossingen relevant zijn. U identificeert de relevante oplossingsmogelijkheden. Op basis van het beschikbare budget dat uw klant voor de oplossing beschikbaar heeft, kunt u in overleg met uw klant inschatten welke oplossingsmogelijkheden relevant zijn voor het pensioenvraagstuk. U streept als het ware de minder relevante oplossingsmogelijkheden af.



Relevante mogelijkheden voor het verhogen van inkomsten en het verlagen van uitgaven na pensionering neemt u mee. Een combinatie van oplossingen is uiteraard ook mogelijk.

Life events uit het verleden

Life events uit het verleden kunnen de complexiteit van uw dienstverlening vergroten. Een echtscheidingsverleden of verandering van werkgever, kan bijvoorbeeld extra complexiteit in uw dienstverlening meebrengen. U doet er goed aan om in overleg met uw klant vast te stellen welke *life events* op hem van toepassing zijn en welk effect een life event op de dienstverlening heeft en wat dit betekent voor het vinden van een nuttige oplossing voor het pensioenvraagstuk. U streept als het ware de *life events* af waarmee uw klant niet te maken heeft gehad.



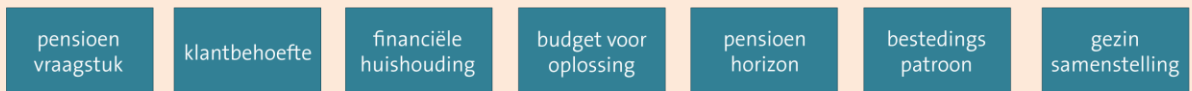
Een meer complex dienstverleningsproces vraagt om voldoende kennis en vaardigheden bij de financiële dienstverlener. Meer complexiteit vertaalt zich verder naar een tijdsintensiever proces. Een klantsituatie waarin weinig of geen relevante *life events* hebben plaatsgevonden zal om een beperkter dienstverlening vragen. Er zijn minder relevante factoren waar u rekening mee hoeft te houden.

Twee voorbeelden van dienstverlening op basis van verschillende klantsituaties

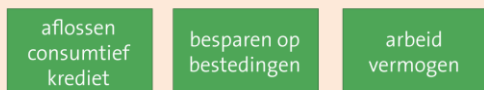
Bij een meer complexe klantsituatie bestaat de dienstverlening uit meer onderdelen. Bij een kunnen bijvoorbeeld meer oplossingsmogelijkheden relevant zijn dan bij de ander. Dat leidt in principe tot een tijdsintensievere dienstverlening en dus een hogere prijs voor de dienstverlening.

Vereenvoudigd voorbeeld: minder complexe klantsituatie - minder complexe dienstverlening

Vaste onderdelen

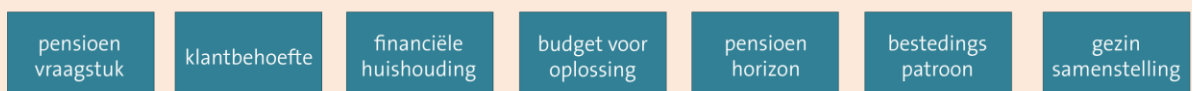


Relevante klantsituatie-afhankelijke onderdelen

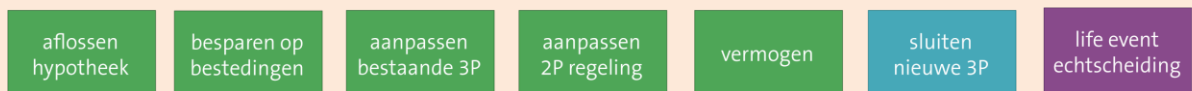


Vereenvoudigd voorbeeld: meer complexe klantsituatie - meer complexe dienstverlening

Vaste onderdelen



Relevante klantsituatie-afhankelijke onderdelen



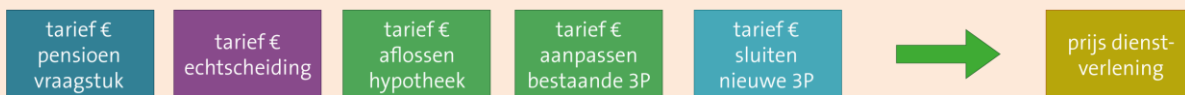
1.1.2 Aanbod pensioendienstverlening

In deze fase weet u of u uw klant van dienst kunt zijn. Als u dat niet kunt, kunt u ervoor kiezen om uw klant door te verwijzen. Ook weet u uit welke onderdelen uw dienstverlening gaat bestaan en heeft u een reële prijsindicatie voor uw dienstverlening. U heeft ook afgewogen of de prijs van de dienstverlening opweegt tegen de opbrengst van de verwachte oplossing voor uw klant. Als dat het geval is, kunt u een 'offerte' uitbrengen waarin de relevante onderdelen van uw dienstverlening en de prijs staan.

Presenteer uw dienstverlening

Maak uw klant duidelijk waaruit uw dienstverlening wel en niet gaat bestaan. Uw overwegingen hierbij maakt u expliciet en licht u toe. U maakt concreet uit welke vaste en klantsituatie-afhankelijke onderdelen uw dienstverlening is opgebouwd en wat u per onderdeel voor hem doet. Als u voor deze onderdelen een reële prijsindicatie geeft, bijvoorbeeld op basis van de tijd die u aan het onderdeel besteedt, is uw klant in staat uw toegevoegde waarde te beoordelen. Hij kan dan beter beoordelen of hij bereid is dit te betalen.

Vereenvoudigd voorbeeld: presenteer de onderdelen van de dienstverlening en de prijs



Door te werken met bijvoorbeeld een min of meer vaste prijs per onderdeel, kunt u de oriëntatiefase standaardiseren voor verschillende klantsituaties met verschillende relevante elementen.

Als uw klant zich in de door u aangeboden dienstverlening en prijs kan vinden, dan kan er een overeenkomst worden gesloten. U kunt uw dienstverlening dan vervolgen met de inventarisatie/analysefase die uiteindelijk leidt tot een oplossing voor het vraagstuk van uw klant.

1.2 De inventarisatie/analysefase

In deze fase wilt u in lijn met de adviesregels relevante informatie van uw klant in over zijn financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring. De diepgang waarmee u dit doet laat u afhangen van de complexiteit van de klantsituatie. U beoordeelt en weegt de relevante oplossingsmogelijkheden en onderdelen uit de oriëntatiefase.

Vereenvoudigde uitwerking van de inventarisatie/analysefase



U heeft op basis van de geïnventariseerde klantinformatie het klantbeeld gevormd en de mogelijk relevante oplossingsmogelijkheden tegen elkaar afgezet. Uit uw analyse blijkt dat het aflossen van de hypotheek de nuttige oplossing is voor deze klant.

Op basis van de geïnventariseerde doelstellingen van uw klant, het beschikbare budget voor de oplossing en de relevante oplossingsmogelijkheden, berekent u verschillende scenario's. U helpt uw klant met het prioriteren van zijn doelstellingen zodat hij onder uw begeleiding afwegingen kan maken tussen inkomen en bestedingsruimte voor nu, de nabije toekomst en het inkomen bij pensionering. Deze fase leidt tot definitieve keuzes in de (combinatie van) oplossingsmogelijkheden. Uiteindelijk komt u uit op een nuttige oplossing voor het pensioenvraagstuk van uw klant.

Inventariseer relevante informatie oplossingsmogelijkheden en onderdelen dienstverlening

Het is, net als in de oriëntatiefase, raadzaam om u bij de inventarisatie te richten op de relevante informatie van de oplossingsmogelijkheden en onderdelen van uw dienstverlening. Vooraf kunt u per oplossingsmogelijkheid en onderdeel inschatten wat deze 'standaard' relevante informatie is. Van belang is wel dat u bij uw klant nagaat of er nog andere relevante omstandigheden zijn. Hierdoor kan deze fase min of meer worden gestandaardiseerd en kunt u voorkomen dat u overbodige klantinformatie in uw dienstverlening meeneemt. Op basis van bovenstaand voorbeeld kan relevante informatie per oplossingsmogelijkheid zijn:

- Aflossen hypotheek: de restschuld, de rentevastperiode, het aflosschema, de overwaarde.
- Mogelijkheden rond en in een 2P regeling: uitstel van pensioen, uitruilen van partnerpensioen voor ouderdompensioen, bijverzekeren voor ouderdompensioen, partner- en wezenpensioen, premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid, WGA hiaat, ANW hiaat, AOW gat en WIA excedent en deeltijdpensioen.
- Sluiten van een nieuw derde pijler product (3P): de voorwaarden, de dekking, de mogelijkheden om het product op een later moment aan te passen en de prijs.

1.3 De advies/oplossingsfase

In deze fase presenteert u uw klant uw definitieve oplossing. Dit kan een combinatie van oplossingsmogelijkheden zijn.

Vereenvoudigde uitwerking van de advies/oplossingsfase

pensioen
vraagstuk

aflossen
hypotheek

U presenteert uw oplossing aan uw klant.

Net als uw dienstverlening is ook uw oplossing nuttig voor de situatie van uw klant. De oplossing en de daarbij betrokken financiële producten adviseert u in het belang van uw klant. U legt de (rekenkundige) onderbouwing van de oplossing voor het pensioenvraagstuk en uw afwegingen vast in het dossier van uw klant.

2 Vertrekpunt pensioendienstverlening: relevante elementen klantsituatie

U bepaalt de breedte en diepte van uw dienstverlening op basis van de relevante vaste en klantsituatie-afhankelijke elementen van uw klant. In dit hoofdstuk wordt een aantal (mogelijk) relevante vaste en klantsituatie-afhankelijke elementen nader toegelicht.

2.1 Vaste elementen

2.1.1 Behoeftes en doelstellingen van uw klant

Voor nuttige dienstverlening is het belangrijk dat u het pensioenvraagstuk en de doelstellingen van uw klant kent. Een klant kan een concrete wens hebben voor een bepaalde oplossing voor zijn pensioenvraagstuk en voor de wijze waarop hij geholpen wordt. Hiermee houdt u uiteraard rekening. U gaat na of de door uw klant gewenste oplossing en dienstverlening passen bij zijn situatie. Er zijn klanten voor wie een volledig integraal advies nuttig is. Ook zijn er klanten bij wie de kosten van een uitgebreide inventarisatie en analyse niet opwegen tegen het voordeel van de oplossing. Om uw dienstverlening aan te laten sluiten op de behoefte en

situatie van uw klant, kunt u de volgende principes uit het visiedocument 'Dienstverlening op maat' van de AFM goed toepassen:

- Redeneer vanuit de behoefte van uw klant en sluit uw dienstverlening hierop aan.
- Bepaal welke dienstverlening toegevoegde waarde heeft voor uw klant.
- Raad uw klant de dienstverlening aan die nuttig voor hem is, waarschuw hem als hij afwijkt van uw aanbeveling.

2.1.2 Financiële huishouding van uw klant

Om de vorm en breedte en diepte van de dienstverlening te bepalen, stelt u in overleg met uw klant eerst vast of het verwachte pensioeninkomen toereikend zal zijn. Als dienstverlener bepaalt u wat de relevante onderdelen van de financiële huishouding van uw klant zijn en houdt rekening met de (combinatie van) effecten ervan op de ontwikkeling van zijn pensioeninkomen. Relevante onderdelen kunnen zijn:

- Bestaande vermogensbestanddelen zoals spaargeld, eigen woning en beleggingsportefeuille;
- Bestaande financiële producten zoals hypotheek, levensverzekeringen, bankproducten en consumptieve kredieten;
- Werkgeverspensioenregeling(en);
- Het huidige en te verwachten bestedingspatroon.

2.1.3 Budget voor de oplossing

Uw dienstverlening is ook afhankelijk van het beschikbare budget van uw klant. Als een klant weinig te besteden heeft voor een oplossing van zijn pensioenvraagstuk (een premie of bedrag voor aflossing), is het niet zinvol om een uitgebreid dienstverleningsproces in te gaan. Weinig budget beperkt vaak het aantal mogelijkheden. Bepaalde oplossingen kunnen bovendien – onder meer door de kosten ervan – te weinig opleveren. Het is niet zinvol om deze oplossingen mee te nemen. Bij weinig budget kan een opbouwproduct wellicht minder geschikt zijn. Het is dan mogelijk beter om het beperkte budget te gebruiken om een (duur) lopend krediet vervroegd af te lossen.

2.1.4 Lange of korte horizon naar pensioendatum

De leeftijd van uw klant is een belangrijke factor bij een pensioenvraagstuk. Een jonge klant (bijvoorbeeld 27 jaar) heeft nog een lange horizon om voldoende pensioeninkomen op te bouwen. Zo'n lange periode kent echter onzekerheden en de klant kan met diverse *life events* te maken krijgen. U doet er daarom goed aan om in overleg met deze klant zijn **voorlopige pensioendoelstelling** vast te stellen en hierbij een nuttige oplossing te vinden. Een nuttige oplossing is zoveel mogelijk flexibel en aanpasbaar aan mogelijke toekomstige gebeurtenissen en een wijzigende doelstelling.

Voor een klant die dichterbij zijn pensionering aanzit (bijvoorbeeld 55 jaar), kunt u een (meer) **definitieve pensioendoelstelling** bepalen en op zoek gaan naar een nuttige oplossing voor het pensioenvraagstuk. De horizon naar pensionering is korter. Bepaalde elementen uit de klantsituatie zullen al meer vaststaan. De woonlasten kunnen bijvoorbeeld zorgvuldiger worden ingeschat.

2.1.5 Gezinssituatie

De gezinssituatie speelt een belangrijke rol bij een pensioenvraagstuk. Voorbeeld: een gezin met een kind van 17 jaar op de middelbare school en een kind van 22 jaar dat studeert, heeft invloed op de mogelijkheden van de klant voor een oplossing voor hun pensioenvraagstuk. Er wordt rekening gehouden met de kosten van onderhoud en studiekosten. Er kan worden ingeschat wanneer de kinderen economisch zelfstandig zijn. Vanaf dat moment verandert de klantsituatie en wijzigen de mogelijkheden voor de klant.

2.2 Klantsituatie-afhankelijke elementen: oplossingsmogelijkheden

Voor een pensioenvraagstuk kunnen naast het aanschaffen van een nieuw product ook andere oplossingen relevant zijn. Het afsluiten van een nieuw product hoeft niet altijd bij de situatie van uw klant te passen.

Het is van belang dat u de relevante oplossingsmogelijkheden identificeert. Als u deze in beeld heeft, stelt u vast of deze oplossingsmogelijkheden daadwerkelijk een oplossing kunnen bieden voor de klantvraag en de behoefte van uw klant. Zo kunt u uw klant uiteindelijk de nuttige oplossing voor dat moment aanbieden. Een klantsituatie met minder oplossingsmogelijkheden zal over het algemeen om een beperktere dienstverlening vragen. Er zijn minder relevante factoren waar u rekening mee hoeft te houden. Afhankelijk van de klantsituatie kunnen de volgende (combinaties van) oplossingen nuttig zijn:

2.2.1 *Het vervroegd aflossen van de hypotheek*

Door de hypotheek vervroegd te laten aflossen, kunt u een woonlastenverlaging voor uw klant realiseren en daarmee meer bestedingsruimte voor andere doelen na pensionering.

2.2.2 *Het aanpassen van lopende derde pijler bank- en verzekeringsproducten*

Als u de fiscale jaarruimte berekent, weet u of een lopend 3P product of nieuw 3P product verder beoordeeld kan worden als mogelijke oplossing. Bij voldoende fiscale ruimte bekijkt u of er sprake kan zijn van een nuttige oplossing.

2.2.3 *Het (vervroegd) aflossen van consumptief krediet*

Vervroegd aflossen van consumptief krediet zorgt voor lastenverlaging voor uw klant. Het kan voor uw klanten een nuttige oplossing zijn om eerst (een deel van) de dure schuldenlast af te lossen.

2.2.4 *Het gebruik van individuele mogelijkheden in de tweede pijler werkgeverspensioenregeling*

U beoordeelt of uw klant mogelijkheden in de werkgeverspensioenregeling heeft als oplossing voor het pensioenvraagstuk en of deze kunnen worden benut. Er valt te denken aan:

- bijverzekeren voor ouderdomspensioen, partner- en wezenpensioen en AOW gat;
- uitruilen van partnerpensioen voor ouderdomspensioen;
- uitstellen pensioenleeftijd, deeltijdpensioen en toepassen hoog/laag- of laag/hoog constructie.

2.2.5 *Het inzetten van bestaand vermogen zoals spaargeld of een beleggingsportefeuille*

Als u ziet dat uw klant vermogen heeft of in de toekomst vermogen verwacht, bijvoorbeeld een erfenis, overlegt u met uw klant of dit vermogen de bestemming pensioen kan hebben. Afhankelijk van de vorm van het vermogen en de horizon naar pensioenleeftijd, kunt u bepalen op welke wijze het vermogen verantwoord kan groeien als deel van het pensioeninkomen.

2.2.6 *Het besparen op het bestedingspatroon*

Klanten die geen financiële draagkracht hebben om extra inkomen op te bouwen of lasten te verlagen en die geen mogelijkheid hebben om meer of langer te werken, kunnen mogelijk het huidige of toekomstige bestedingspatroon aanpassen.

2.2.7 *Meer en/of langer werken.*

Als uw klant geen financiële ruimte heeft om extra inkomen op te bouwen of lasten te verlagen, kan meer of langer werken een uitkomst zijn. Dit kan gedurende de opbouwfase van het pensioen en rond de uitkeringsfase van het pensioen (volledig doorwerken of met deeltijdpensioen gaan).

2.2.8 *Wat is een nuttige oplossing*

U kunt inschatten of bestaande en nieuwe oplossingsmogelijkheden nuttig zijn doordat u de relevante 'productkenmerken' ervan kent. Door tijdens de oriëntatiefase van uw dienstverlening al een beeld te krijgen van deze kenmerken, kunt u de inrichting van uw dienstverlening in overleg met uw klant in een vroeg stadium vormgeven. Het aanpassen van een bestaand derde pijlerproduct kan bijvoorbeeld betekenen dat een voordelig fiscaal regime verloren gaat. Dit betekent dat er geen sprake is van een nuttige oplossing en dat u deze verder niet meeneemt in uw dienstverlening. Deze afweging legt u vast in het klant dossier.

Deel II: Drie voorbeelden van pensioendienstverlening

Hieronder zijn drie voorbeelden opgenomen. Deze zijn samengesteld door de voornoemde werkgroep van zes vertegenwoordigers van de financiële sector (onafhankelijke adviseurs, banken en verzekeraars) en de AFM. De werkgroep werd voorgezeten door Noach van Beusekom van Pensioenplanning.NL.

Doel van en toelichting bij de voorbeelden

Met deze voorbeelden willen we het in deel I beschreven proces verduidelijken aan de hand van concrete klantsituaties. Met de voorbeelden willen we niet aangeven hoe de dienstverlening **moet** plaatsvinden. Het zijn illustraties van hoe goede pensioendienstverlening **kan** plaatsvinden. De voorbeelden in deze denkrichting zal de AFM niet als toetssteen gebruiken voor haar toezicht op de kwaliteit van pensioenadvies aan de consument. Aan de andere kant garandeert een inrichting van uw dienstverlening enkel op grond van deze denkrichting niet dat het pensioenadvies volgens de advies- en zorgplichtregels van de Wet op het financieel toezicht passend is.

De voorbeelden zijn vereenvoudigde praktijksituaties waarmee wordt geïllustreerd hoe de financiële dienstverlener in overleg met uw klant de breedte en diepte van de dienstverlening kan bepalen. Daarbij wordt rekening gehouden met de adviesregels. U wilt dus informatie van uw klant in over zijn financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring. De diepgang waarmee u dit doet laat u afhangen van de complexiteit van de situatie en de mogelijke oplossingen.

De voorbeelden beperken zich tot klantvragen die zich richten op pensioen of inkomen voor later. Vraagstukken over bijvoorbeeld erfrecht of huwelijksvermogensrecht zijn buiten beschouwing gelaten. Als deze vraagstukken in uw praktijk opkomen en een belangrijke rol spelen, dan kunt u deze meenemen in uw dienstverlening of kunt u uw klant (deels) doorverwijzen.

In de voorbeelden zijn de ideeën om het dienstverleningsproces efficiënter te maken, zoals uw klant inventarisatiewerkzaamheden laten uitvoeren en ICT mogelijkheden, niet opgenomen.

Voorbeelden zijn toepasbaar op verschillende vormen van dienstverlening en distributiekanaal

De voorbeelden zijn geschreven vanuit het perspectief van dienstverlening met een adviseur. De in de voorbeelden beschreven processtappen zijn ook toepasbaar op andere vormen van dienstverlening zoals online advies of een waarbij de klant de touwtjes zoveel mogelijk zelf in handen wil hebben. De financiële dienstverlener stelt namelijk in overleg met de klant vast welke dienstverlening nuttig voor hem is. Wanneer de klant een vorm van dienstverlening wil afnemen die niet bij hem past, dan hoort de financiële dienstverlener de klant hiervoor te waarschuwen en deze waarschuwing vast te leggen. Als de financiële dienstverlener zelf geen nuttige dienstverlening kan bieden, kan hij ervoor kiezen de klant door te verwijzen.

Presentatie van de oriëntatiefase

De voorbeelden zijn uitgewerkt volgens de volgende fasen van dienstverlening: de oriëntatiefase, de inventarisatie/analysefase en de advies/oplossingsfase. De lengte van de presentatie van de oriëntatiefase is relatief lang. Dit komt omdat we willen laten zien dat er naast nieuwe financiële productoplossingen ook oplossingen in bestaande financiële producten en vermogensbestanddelen van de klant nuttig kunnen zijn, evenals niet productoplossingen zoals het besparen op bestedingen en het meer of langer doorwerken.

De oriëntatiefase verschilt uiteraard van de inventarisatie/analysefase en de advies/oplossingsfase. In de oriëntatiefase kunt u de relevante klantinformatie minder diepgaand inwinnen. De informatie in deze fase is bedoeld om in overleg met de klant te komen tot een aanbod van een nuttige dienstverlening en prijs. Hier

analyseert u de klantsituatie nog niet diepgaand, en adviseert u uw klant nog geen oplossing voor zijn pensioenvraagstuk. U schat wel in welke oplossingsmogelijkheden relevant kunnen zijn voor uw dienstverlening. De oriëntatiefase is normaal gesproken dan ook een stuk minder tijdsintensief dan de andere fasen.

1. Voorbeeld wijziging pensioenregeling van de werkgever

Oriëntatiefase: eerste contact

Joyce Adriaansen neemt contact op met adviseur Tim de Wit. De pensioenregeling van haar werkgever is recent versoerd. Haar werkgever geeft als tegemoetkoming een maandelijkse toelage. Joyce wil weten wat de versoering betekent voor haar pensioen en of ze zelf moet gaan sparen. Ze maakt een afspraak met Tim voor een oriënterend gesprek.

Joyce ontvangt ter voorbereiding op het gesprek een afspraakbevestiging, een brochure 'oriëntatie aanvullend pensioen' en het DVD 'vermogen opbouwen'. In de afspraakbevestiging wordt gevraagd de volgende documenten mee te nemen:

- haar meest recente Uniforme PensioenOverzicht (UPO).
- een uitdraai van mijnpensioenoverzicht.nl.
- de brief van de pensioenuitvoerder waarin de wijziging van de pensioenregeling wordt toegelicht.
- een jaarpogave van haar salaris.
- Informatie uit Mijnoverheid.nl

In deze brief wordt een korte toelichting en instructie gegeven op 'mijnpensioenoverzicht.nl' en de andere gevraagde documenten.

TIP

Gebruik de afspraakbevestiging om uw klant en uzelf voor te bereiden op het oriëntatiegesprek. Licht toe wat in het oriëntatiegesprek aan bod komt en waarom bepaalde informatie wordt opgevraagd. Hierdoor begrijpt uw klant de noodzaak om zich voor te bereiden en informatie mee te nemen. Maak daarbij duidelijk om welke informatie en documenten het precies gaat en waar die te vinden zijn. Hierdoor hoeft uw klant niet onnodig lang op zoek. Voorbeeld: geef aan welke UPO's u van uw klant nodig heeft, om te voorkomen dat alleen het UPO met AO-dekking mee wordt genomen. Overigens kunt u uw klant deze informatie ook online laten invullen. Hiermee kan het proces mogelijk efficiënter worden ingericht.

Oriëntatiefase: vormen klantbeeld

Tim vraagt eerst of de toegestuurde informatie helder is. Vervolgens bespreekt hij de vraag van Joyce. Zij wil weten wat de versoering van haar werkgeverspensioen betekent voor haar pensioeninkomen en wat zij met haar maandelijkse toelage kan doen. Joyce vertelt dat zij zo nodig deze toelage wil gebruiken om bij te sparen om zo haar pensioeninkomen aan te vullen.

Uit de brief van de pensioenuitvoerder concludeert Tim dat het opbouwpercentage is verlaagd van 1,75% naar 1,50% waardoor Joyce minder pensioen gaat opbouwen. Dit is nu nog niet verwerkt op haar UPO. Ter compensatie krijgt zij een 'Employee benefit'-budget van 5% van haar inkomen. Voor Joyce betekent dat € 1.500 per jaar (bruto).

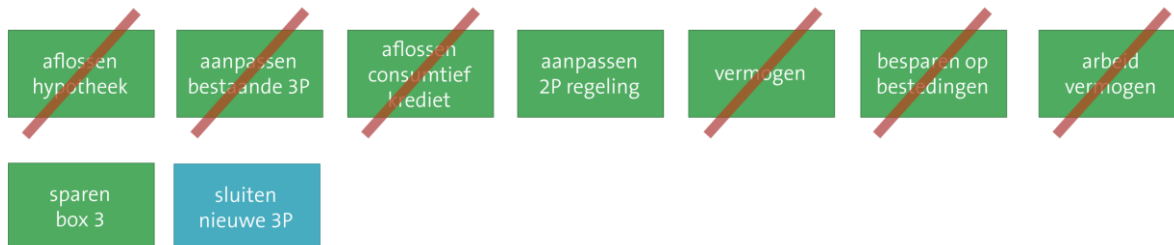
In het gesprek maakt Tim het volgende klantbeeld op:

- Joyce is 29 jaar en heeft geen partner en kinderen.
- Ze woont in een huurwoning.
- Joyce werkt full time in vaste dienst als orderverwerker bij een grote zakelijke dienstverlener, haar eerste werkgever. Haar werkgever heeft een middelloonregeling.
- Haar inkomen is circa € 30.000 bruto per jaar.
- Op haar spaarrekening staat momenteel € 7.000 voor onvoorziene omstandigheden. Joyce heeft geen vast spaarpatroon.
- Joyce heeft geen kredieten.
- Joyce heeft een beperkt budget voor ogen. Ze wil alleen het 'Employee benefit'-budget van € 1.500 per jaar besteden voor aanvulling op haar pensioen.
- Ze wil dit budget het liefst gebruiken om te sparen bij een bank.

Zie vervolg voorbeeld 1 op de volgende bladzijde

Oriëntatiefase: vormen klantbeeld

Tim bepaalt welke oplossingsmogelijkheden de financiële huishouding van Joyce heeft. Hij streeft voor zichzelf de volgende zaken af:



TIP

U kunt op basis van de informatie uit het oriëntatiegesprek en de ontvangen documenten inschatten welke elementen van de klantsituatie van belang zijn voor uw dienstverlening. U heeft het klantbeeld nodig om de breedte en diepte van de dienstverlening te bepalen. Vraag bij uw klant na of uw beeld klopt.

Oriëntatiefase: aanbod dienstverlening

Overwegingen

De vraag en doelstellingen van Joyce zijn helder. Tim schat de situatie van Joyce als minder complex in. Hij overweegt daarbij het volgende:

- Joyce is jong. Tot pensioendatum is nog een lange periode waarin veel kan veranderen. De vaststelling van het pensioeninkomen en pensioengat kan daarom op hoofdlijnen plaatsvinden. Het heeft geen zin gedetailleerde berekeningen te maken. Deze maken de dienstverlening onnodig duur.
- Hij hoeft geen rekening te houden met achterblijvende partner of kinderen.
- Haar pensioeninkomen bestaat voor een belangrijk deel uit AOW en voor een kleiner deel uit werkgeverspensioen. De impact van de versoering is daardoor relatief beperkt.

Daarnaast blijkt dat:

- Mijnpensioenoverzicht.nl laat zien dat er nu geen sprake is van een grote terugval van het inkomen bij pensionering. Maar dat is op basis van de oude pensioenregeling.
- Tim geen rekening hoeft te houden met een eigen woning met hypotheek, en
- Er geen *life events* hebben plaatsgevonden waarvan Tim de effecten mee moet nemen.

Om te bepalen of een nieuw 3^e pijlerproduct als oplossingsmogelijkheid moet worden meegenomen in de dienstverlening, berekent Tim aan de hand van het UPO en het salaris dat Joyce een fiscale jaarruimte van € 700,- heeft. Ze heeft geen lopende 3^e pijlerproducten. Tim bepaalt dat voor de dienstverlening de volgende oplossingsmogelijkheden relevant zijn:

- Benutten eventuele spaarmogelijkheden in de pensioenregeling.
- Sluiten van een nieuw 3^e pijlerproduct (lijfrente, voor zover de jaarruimte strekt).
- Vermogensopbouw (sparen/beleggen) in box 3.

Bij de oplossingsmogelijkheden overweegt Tim tot slot of het budget dat Joyce beschikbaar heeft, tot een nuttige oplossing kan leiden.

Zie vervolg voorbeeld 1 op de volgende bladzijde

Oriëntatiefase: aanbod dienstverlening

Voorstel dienstverlening

Tim komt tot het volgende aanbod voor de dienstverlening:

- Een globale berekening van haar pensioeninkomen na de versoering van de pensioenregeling.
- Een globaal inzicht hoeveel minder ze naar verwachting te besteden heeft bij pensionering ten opzichte van haar huidige inkomen.
- Op basis van het budget (€ 1500 per jaar) berekenen welke oplossingsmogelijkheid - het werkgeverspensioen, een nieuw 3^e pijler product of sparen - het meest bijdraagt aan haar pensioeninkomen. Tim zet daarbij de risico's van de oplossingsmogelijkheden af tegen de risicobereidheid van Joyce.
- Analyseren: afzetten opbrengst oplossingen tegen de risico's oplossingen o.b.v. de risicobereidheid van Joyce.
- Tim houdt geen rekening met het overlijden van Joyce en ook niet met eventueel komende *life events* (zoals het kopen van een huis en een andere baan).
- Adviseren welke oplossing het nuttig is voor Joyce.
- Naar hoeveel producten van verschillende aanbieders hij gaat kijken.

Tim licht de dienstverlening toe aan Joyce. Hij geeft daarvoor een reële prijsindicatie en legt uit hoe die tot stand is gekomen. Joyce geeft opdracht tot de voorgestelde dienstverlening.



TIP

Als u uw klant een aanbod voor de dienstverlening wilt doen dat qua inhoud en prijs interessant voor hem is, schat u eerst in hoe complex de klantsituatie is. Overweeg de relevante aspecten uit het klantbeeld, en baseer u op onderbouwde uitgangspunten en ervaringen. Door uw overwegingen expliciet te maken bij de toelichting van uw aanbod voor dienstverlening ontstaan hierover later geen misverstanden. Belangrijk is uw afweging of de kosten en inspanning van de dienstverlening opwegen tegen de opbrengst ervan voor uw klant. Daarbij is de vorm van uw dienstverlening nuttig voor uw klant en zijn situatie.

Oriëntatiefase: vastlegging uitkomsten

Nu Joyce akkoord is met Tim's aanbod, legt hij de uitkomsten van de oriëntatiefase vast. Dit betreft dus:

- Het aanbod voor de dienstverlening en de reële indicatieve prijs ervoor (zie hiervoor onder kopje 'voorstel').
- Zijn overwegingen om tot dit aanbod te komen (zie hiervoor onder kopje 'overwegingen').
- De onderbouwing bij deze overwegingen (zoals onder andere een overzicht uit mijnpensioenoverzicht.nl, of een brief van de pensioenuitvoerder).

Tim mailt vervolgens een afspraakbevestiging voor het vervolg. In deze e-mail beschrijft hij ook het aanbod van zijn dienstverlening en zijn overwegingen waarom dit voor Joyce een goed aanbod is.

Omdat Tim Joyce gaat adviseren over de oplossingsmogelijkheden, is een deel van de te inventariseren informatie aan bod gekomen tijdens de oriëntatiefase. Deze informatie legt Tim ten behoeve van het verdere adviestraject vast.

TIP

U legt de uitkomsten van de oriëntatiefase vast als uw klant aangeeft met u in zee te willen gaan. Omdat de uitkomst van de oriëntatiefase bepaalt hoe het adviestraject wordt ingestoken, is de vastlegging van belang voor de onderbouwing van de gemaakte keuzes. Daarnaast is deze vastlegging het startpunt van de inventarisatie / analysefase. Immers, de uitkomst van de oriëntatiefase bepaalt de breedte en de diepte van het uw adviestraject (en daarmee waarom bepaalde aspecten bijvoorbeeld niet verder worden geïventariseerd).

Inventarisatie/analysefase

Een deel van de informatie is al in de oriëntatiefase aan bod gekomen en kan gebruikt worden voor de inventarisatiefase. Daarnaast wordt in de inventarisatiefase aanvullende informatie opgevraagd en vastgelegd. De uitkomsten van deze vastlegging zijn hieronder opgenomen.

Doelstelling

Tim legt vast dat de doelstelling aanvulling pensioeninkomen betreft. Deze doelstelling ontstaat door het negatieve effect dat de versobering van de pensioenregeling op het pensioeninkomen heeft. Hij heeft een indicatie van het pensioeninkomen gemaakt bij de huidige regeling (pensioenleeftijd 67 jaar; op basis van MijnPensioenoverzicht.nl circa € 13.000 AOW en € 9.000 werkgeverspensioen).

Door de verlaagde opbouw wordt dit op 67 jarige leeftijd lager (€ 13.000 AOW en € 7.600 euro werkgeverspensioen). Het zoveel mogelijk ongedaan maken van het verschil in opgebouwd pensioeninkomen, circa € 1.400 per jaar, is de doelstelling. Hij bespreekt deze doelstelling met Joyce. Tim merkt op dat niet vaststaat dat Joyce op 67-jarige leeftijd haar AOW zal ontvangen. Dit wordt waarschijnlijk een latere datum.

Financiële positie

In de oriëntatiefase is al stilgestaan bij de financiële positie en de mogelijke bouwstenen die daaruit voortkomen. In de inventarisatiefase legt de adviseur vast:

- Geen eigen woning.
- Geen kredieten.
- Spaargeld € 7.000.
- Geen andere 3^e pijler producten.

Om de mogelijkheden voor bijsparen in de pensioenregeling in kaart te brengen, neemt de adviseur contact op met de pensioenuitvoerder. De adviseur legt ook het Employee Benefit budget (€ 1.500) vast, dat in de oriëntatiefase door Joyce is benoemd als beperking. Joyce wil immers niet meer dan dit bedrag besteden aan een eventuele oplossing. De adviseur vraagt daarnaast aan Joyce of haar inkomen op dit moment voldoet door te vragen of ze maandelijks kan sparen. Ook vraagt hij aan Joyce of ze nog omvangrijke bestedingsdoelen op korte of langere termijn voor ogen heeft. Die heeft ze niet.

Risicobereidheid

Bij adviezen over inkomen voor later zal vaak ook beleggen een rol spelen. Als bijvoorbeeld een 3^e pijler product in de analyse wordt betrokken, is beleggen een optie. Daarnaast is de vraag hoe Joyce staat tegenover een (beperkte) terugval in inkomen op pensioendatum of dat zij dan eventueel ook haar bestedingspatroon wil aanpassen. Tim inventariseert daarom de risicobereidheid van Joyce. Tim hanteert daarvoor een vragenlijst. Deze vragenlijst is een hulpmiddel voor de adviseur om de risicobereidheid vast te stellen en vast te leggen in het uiteindelijke risicoprofiel. Bij het invullen met de klant, licht Tim toe hoe risico's zich voor kunnen doen. Gezien de lange looptijd benoemt hij bij de spaarmogelijkheid ook het inflatierisico. Op langere termijn kan dit het opgebouwde vermogen uithollen. Daarnaast bespreekt Tim specifiek de risico's van beleggen en van een mogelijke terugval van inkomen. In alle gevallen richt hij zich daarbij op het effect dat deze risico's kunnen hebben op het uiteindelijke pensioeninkomen van Joyce. Tim vertaalt deze risico's zoveel mogelijk in concrete financiële gevolgen.

Kennis & ervaring

Aan de hand van een korte vragenlijst inventariseert Tim of Joyce ervaring heeft met andere financiële producten in het verleden en maakt hij een inschatting van het financieel bewustzijn (kennis) van Joyce. Dit is van belang omdat hij bij de keuze van de uiteindelijke oplossing, en het product dat hierbij wordt afgesloten, ook duidelijk wil maken waarom hij dit product adviseert en de risico's die Joyce hierbij loopt. Deze inventarisatie van kennis en ervaring is nodig zodat de adviseur zijn manier van communiceren aan kan passen aan de klant en er daarmee voor kan zorgen dat de Joyce begrijpt wat zij aanschaf en wat de risico's zijn.

Zie vervolg voorbeeld 1 op de volgende bladzijde

Vervolg inventarisatie/analysefase

Analyse

In de analysefase voert Tim zijn berekeningen uit. In lijn met de afgesproken dienstverlening zal Tim de volgende berekeningen en analyses uitvoeren.

- Het berekende verwachte pensioeninkomen bedraagt € 7.600. Hij maakt inzichtelijk hoe dat zich verhoudt tot haar huidige inkomen. Zoals afgesproken zal hij deze berekening op hoofdlijnen uitvoeren.
- Daarna zal Tim de verschillende oplossingsmogelijkheden doorrekenen. Hierbij gaat hij uit van een budget van € 1500 per jaar. Hij houdt rekening met fiscale aspecten zoals de jaarruimte. Ook maakt hij bij de berekeningen voor de 3^e pijler het onderscheid tussen verzekeren en banksparen/beleggen.
- Hij gaat de verschillende oplossingsmogelijkheden naast elkaar zetten. Hieruit volgt hoe Joyce haar toelage van € 1500 op jaarbasis zo efficiënt mogelijk kan inzetten voor haar pensioen later.
- Vervolgens zet hij de uitkomsten van de berekeningen af tegen de gelopen risico's, mede op basis van de risicobereidheid van Joyce.

TIP

Vraag alleen die gegevens aan uw klant, die relevant zijn voor uw dienstverlening. Daarbij is inventariseren geen statisch proces met afvinklijsten. Wel kunt u vragenlijsten hanteren om een beeld te vormen. U kunt u zelf hiermee ondersteunen zodat u de verschillende onderwerpen aanstipt. Als blijkt dat u meer informatie nodig heeft of als u twijfelt, dan vraagt u door. Maak ook duidelijk waarom u bepaalde gegevens niet inventariseert c.q. niet meeneemt in de dienstverlening. Mocht u tijdens de inventarisatie onverwachte zaken tegenkomen dan gaat u na of de voorgestelde dienstverlening nog nuttig is. Zo nodig bespreekt u dit met uw klant.

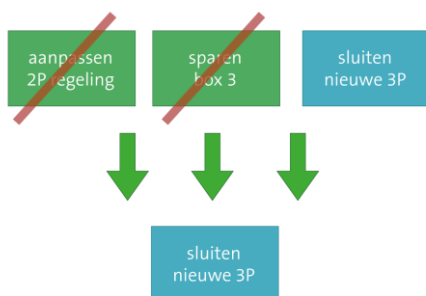
Advies/oplossingsfase

Het advies

Tim licht zijn advies toe. Hiertoe bespreekt hij de berekeningen die hij in zijn analyse heeft gemaakt. Hij licht ook toe waarom hij denkt dat een bepaalde oplossingsmogelijkheid nuttig voor Joyce is. Hij legt dit advies onderbouwd vast.

Joyce kan zich vinden in het advies. Tim gaat het advies per mail toesturen en implementeren. Hij geeft aan dat als er iets verandert in de situatie van Joyce (andere baan, kopen van een huis, etc.) het zinvol is om contact op te nemen. Hier kunnen wijzigingen uit voortvloeien.

Rekeninghoudend met de doelstellingen en de risicobereidheid komt uit de analyse en berekeningen naar voren dat het voor Joyce verstandig is haar fiscale jaarruimte te gebruiken voor een storting in een bankspaarproduct (derde pijler). Het resterende deel zet ze voor dit moment op een spaarrekening.



TIP

De uitkomsten van uw advies en uw afwegingen daarbij bespreekt u met uw klant. Het is van belang dat uw klant begrijpt waarom de door u geadviseerde oplossingsmogelijkheid tegemoet komt aan zijn doelstellingen. Tot slot wijst u uw klant op eventuele *life events* die impact kunnen hebben op zijn pensioeninkomen en het gegeven advies.

Uw klant kan een andere keuze maken dan uw advies. Nadat u heeft geverifieerd of uw klant u goed heeft begrepen, legt u de afwijkende keuze vast. U wijst uw klant op de risico's van zijn keuze en raadt die indien nodig af.

2. Voorbeeld expirerende lijfrente

Oriëntatiefase: eerste contact

Peter Zondervang (bijna 65 jaar), getrouwd met Stefanie Zondervang, heeft bericht gekregen van zijn verzekeringsmaatschappij. Zijn lijfrenteverzekering komt tot uitkering. De verzekeraar heeft tegelijkertijd ook een aanbod gedaan om het kapitaal om te zetten in een lijfrente. Peter weet dat hij ook bij andere banken en verzekeraars kan kijken.

Peter belt met zijn adviseur Saskia de Vries voor zijn lijfrenteverzekering. Saskia vraagt aan Peter wat het opgebouwde kapitaal is en of Peter nog beschikt over ander pensioen. Het expiratiekapitaal is € 22.000 en Peter geeft aan dat hij al een ander pensioen heeft. Peter benoemt dat hij wil dat de adviseur helpt bij de uitkering.

Er wordt een afspraak gemaakt voor een vrijblijvend/oriënterend gesprek een week later. Saskia vraagt Peter om naast de brief van de verzekeraar en de polis:

- Zijn jaaropgave 2012, en
- Een uitdraai van mijnpensioenoverzicht.nl mee te brengen evenals dat van zijn echtgenote.

Saskia stuurt Peter ter bevestiging een email met een toelichting op het gesprek, de documenten die Peter mee moet nemen en een handleiding voor MijnPensioenoverzicht.nl.

TIP

Gebruik de afspraakbevestiging om uw klant en uzelf voor te bereiden op het oriëntatiegesprek. Licht toe wat in het oriëntatiegesprek aan bod komt en waarom bepaalde informatie wordt opgevraagd. Hierdoor begrijpt uw klant de noodzaak om zich voor te bereiden en informatie mee te nemen. Maak daarbij duidelijk om welke informatie en documenten het precies gaat en waar die te vinden zijn. Hierdoor hoeft uw klant niet onnodig lang op zoek.

Voorbeeld: geef aan welke UPO's u van uw klant nodig heeft, om te voorkomen dat alleen de UPO met AO-dekking mee wordt genomen. Overigens kunt u uw klant deze informatie ook online laten invullen. Hiermee kan het proces mogelijk efficiënter worden ingericht.

Oriëntatiefase: vormen klantbeeld

Saskia ontvangt Peter en Stefanie en vraagt of de toegestuurde informatie helder was. Peter en Stefanie hebben de informatie gelezen en hebben op dit moment geen vragen.

De klantvraag is in dit geval helder: Peters lijfrenteverzekering expireert binnenkort en hij wil een zo gunstig mogelijk uitkeringsproduct aanschaffen dat aansluit bij zijn wensen. Peter en Stefanie hebben geen bijzondere bestedingsdoelen voor ogen. Zij willen de inkomsten uit de uitkering de komende jaren (tot Peter 70 is) aanwenden als extra inkomsten. Peter wil geen advies over mogelijkheden binnen het pensioen dat hij bij zijn werkgever heeft opgebouwd (het tweede pijler pensioen). Saskia gaat verder in op de persoonlijke situatie van de klant. Hieruit komt het volgende beeld naar voren.

Peter (65 jaar) en Stefanie (57 jaar) Zondervang zijn getrouwd en hebben drie uitwonende kinderen van 21, 23 en 27 jaar. Peter is na het beëindigen van zijn studie bij een bekende multinational gaan werken. Hier werkt hij nog steeds. De uitkering van het grootste deel van zijn pensioen start vanaf zijn 65^{ste} levensjaar. Alle drie de kinderen werken inmiddels. De hypotheek van Peter en Stefanie is volledig afgelost.

Stefanie werkt niet in loondienst en heeft geen werkgeverspensioen in het verleden opgebouwd. Zij doet wel vrijwilligerswerk. Op een spaarrekening beschikken Peter en Stefanie over circa € 25.000. Er wordt verder niet structureel gespaard. Ook beschikken ze niet over andere vermogensopbouwproducten (lijfrentes, beleggingsverzekeringen).

Op de vraag naar een voorkeur voor een tijdelijke of levenslange uitkering, geven Peter en Stefanie aan dat ze de uitkering in de komende jaren willen aanwenden voor vakanties en dergelijke.

Zie vervolg voorbeeld 2 op de volgende bladzijde

Oriëntatiefase: vormen klantbeeld

Gezien de specifieke klantvraag over de inzet van de expirerende lijfrente bepaalt Saskia dat een aantal oplossingsmogelijkheden, die normaal gesproken ingezet kunnen worden voor een pensioenvraagstuk, niet van toepassing zijn. Zij streept voor zichzelf de volgende zaken af:



TIP

U kunt op basis van de informatie uit het oriëntatiegesprek en de ontvangen documenten inschatten welke elementen van de klantsituatie van belang zijn voor uw dienstverlening. U heeft het klantbeeld nodig om de breedte en diepte van de dienstverlening te bepalen. Vraag bij uw klant na of uw beeld klopt.

Oriëntatiefase: aanbod dienstverlening

De vraag en doelstellingen van Peter en Stefanie zijn helder. Saskia schat de situatie van Peter als weinig complex en impactvol in. Zij overweegt hierbij de volgende punten die zij heeft afgeleid uit de ontvangen informatie en het gesprek. Zij verifieert dit bij Peter en Stefanie:

Overwegingen

- Op pensioendatum ontvangt Peter een te verwachten AOW van € 18.916 (dit is een volledige AOW; want Peter heeft niet in het buitenland gewerkt) en een 100% partnertoeslag (Stefanie is 57 en Peter is geboren voor 1-1-1950). Het pensioen van de multinational bedraagt vanaf zijn 65ste levensjaar € 32.564 (hij heeft alleen bij dit bedrijf gewerkt). Netto vanaf pensioendatum is dit in totaal € 3.273 per maand (volgens mijnpensioenoverzicht.nl). De adviseur oordeelt dat het opgebouwde pensioen bij de multinational en de AOW het leeuwendeel van zijn pensioeninkomen bepaalt.
- Het netto pensioeninkomen bedraagt per maand circa € 3.273 en ligt daarmee € 200 lager dan zijn inkomen op dit moment. Het lijfrentekapitaal wil het echtpaar in de periode tot de 70-jarige leeftijd van Peter laten uitkeren.
- Ze wonen in een koopwoning (WOZ-waarde € 380.000) waarop geen hypotheek rust.
- Stefanie en Peter hebben geen eerder huwelijk gehad.
- Ze hebben vermogen opgebouwd op hun spaarrekening (€ 25.000) en in een lijfrente. Er zijn geen andere lijfrentes of vergelijkbare producten.

Het advies over het lijfrentekapitaal zal weinig veranderen aan Peters situatie op zijn pensioendatum aangezien het lijfrentekapitaal daarvoor te klein is. Het is niet zinvol om een uitgebreid adviestraject op te starten. Saskia gaat met Peter en Stefanie de mogelijkheden van het lijfrentekapitaal inzichtelijk maken (tijdelijke uitkering, banksparen/verzekering, fiscale mogelijkheden) om vervolgens de aanbieder te selecteren die de hoogste uitkering geeft.

Daarnaast is de klantsituatie niet heel ingewikkeld en doordat Peter en Stefanie zelf redelijk financieel bewust zijn, kunnen zij mogelijk zelf een rol spelen in het proces.

Zie vervolg voorbeeld 2 op volgende bladzijde

Oriëntatiefase: aanbod dienstverlening

Voorstel dienstverlening

Saskia stelt voor een advies te geven over de aanwending van het lijfrentekapitaal, waarbij ze haar overwegingen toelicht. Ze zal binnen het advies de mogelijkheden naast elkaar zetten (aankoop overbruggingslijfrente, tijdelijke uitkering gedurende 5 jaar, rekening houdend met fiscale mogelijkheden). Stefanie en Peter kunnen hun keuze hieruit maken waarna Saskia bepaalt welke aanbieder het beste aanbod doet (de hoogste uitkering). Ze geeft ook een reële prijsindicatie voor het advies en legt uit hoe die tot stand is gekomen.

pensioen
vraagstuk

klantbehoefte

kenmerken
klant

budget voor
oplossing

sluiten
nieuwe 3P

TIP

Als u uw klant een aanbod voor de dienstverlening wilt doen dat qua inhoud en prijs interessant voor hem is, schat u eerst in hoe complex de klantsituatie is. Overweeg de relevante aspecten uit het klantbeeld, en baseer u op onderbouwde uitgangspunten en ervaringen. Door uw overwegingen expliciet te maken bij de toelichting van uw aanbod voor dienstverlening ontstaan hierover later geen misverstanden. Belangrijk is uw afweging of de kosten en inspanning van de dienstverlening opwegen tegen de opbrengst ervan voor uw klant. Daarbij is de vorm van uw dienstverlening nuttig voor uw klant en zijn situatie.

Oriëntatiefase: vastlegging uitkomsten

Saskia legt de uitkomsten van de oriëntatiefase vast. Dit betreft dus:

- Het aanbod voor de dienstverlening en de reële indicatieve prijs ervoor (zie hiervoor onder kopje 'voorstel').
- Haar overwegingen om tot dit aanbod te komen (zie hiervoor onder kopje 'overwegingen').
- De onderbouwing bij deze overwegingen (zoals overzicht MijnPensioenoverzicht.nl, polis van lijfrente en brief verzekeraar, et cetera).

Saskia mailt vervolgens een bevestiging van de vervolgstappen. In deze e-mail beschrijft zij ook het aanbod en haar overwegingen waarom dit deeladvies nuttig is voor Peter en Stefanie. Ze stuurt ook een dienstverleningsovereenkomst mee.

Saskia gaat adviseren over de verschillende aanwendingsmogelijkheden voor het lijfrentekapitaal. Een deel van de benodigde informatie daarvoor is in de oriëntatiefase aan bod gekomen. Deze informatie legt Saskia ten behoeve van het adviestraject vast.

TIP

U legt de uitkomsten van de oriëntatiefase vast als uw klant aangeeft met u in zee te willen gaan. Omdat de uitkomst van de oriëntatiefase bepaalt hoe het adviestraject wordt ingestoken, is de vastlegging van belang voor de onderbouwing van de gemaakte keuzes. Daarnaast is deze vastlegging het startpunt van de inventarisatie / analysefase. Immers, de uitkomst van de oriëntatiefase bepaalt de breedte en de diepte van uw dienstverlening (waarbij de adviseur zich beperkt tot de aanwendingsmogelijkheden van het lijfrentekapitaal).

Zie vervolg voorbeeld 2 op volgende bladzijde

Inventarisatie/analysefase

Doelstelling

Peter en Stefanie willen het lijfrentekapitaal gebruiken als aanvulling op hun pensioeninkomen, zoveel mogelijk in de eerste jaren na pensionering. Saskia legt de doelstelling vast. Saskia vraagt bij Stefanie en Peter na hoe ze aankijken tegen het mogelijke overlijdensrisico en het effect op de uitkering. Hier hoeft ze geen rekening mee te houden.

Financiële positie

In de oriëntatiefase is al stilgestaan bij de financiële positie. In de inventarisatiefase legt Saskia vast dat er sprake is van:

- Een eigen woning waarvan hypotheeklening is afbetaald.
- Geen consumptieve schulden.
- Spaargeld € 25.000.
- Geen andere derde pijler producten.

Daarbij is het pensioeninkomen € 3.273 netto per maand, wat voldoende is gezien het uitgavenpatroon. Er zijn geen overige omvangrijke bestedingsdoelen op korte termijn.

Risicobereidheid

Aangezien de klantvraag betrekking heeft op een direct uitkerende lijfrente, legt Saskia vast dat de risicobereidheid hier geen rol speelt.

Kennis & ervaring

Aan de hand van een korte vragenlijst inventariseert Saskia of Peter en Stefanie kennis hebben van en ervaring hebben met andere financiële producten in het verleden en de fiscale behandeling van lijfrente. Dit is van belang omdat ze bij de keuze van de uiteindelijke oplossing, en het product dat hierbij wordt afgesloten ook duidelijk wil maken waarom zij dit product adviseert.

Lijfrente verzekering

Met betrekking tot de lijfrente vraagt Saskia na bij Peter of de premie destijds fiscaal is afgetrokken. Dit was zo en volgens Peter was dit ook toegestaan. In de oriëntatiefase is verder vastgelegd dat het de enige lijfrente verzekering is die Peter en Stefanie hebben. Er zijn geen overige lijfrente producten en de lijfrente verzekering is geen voortzetting van een oudere lijfrente.

De analyse

Het betreft een lijfrente verzekering waarvan het kapitaal niet nodig is voor behoud van hun levensstijl. Gezien het fiscale regime kan de lijfrente niet worden ingezet voor een overbruggingslijfrente. Wel kan met het kapitaal een tijdelijke oudedagslijfrente worden gekocht.

TIP

Vraag alleen die gegevens aan uw klant, die relevant zijn voor uw dienstverlening. Daarbij is inventariseren geen statisch proces met afvinklijsten. Wel kunt u vragenlijsten hanteren om een beeld te vormen. U kunt u zelf hiermee ondersteunen zodat u de verschillende onderwerpen aanstipt. Als blijkt dat u meer informatie nodig heeft of als u twijfelt, dan vraagt u door. Maak ook duidelijk waarom u bepaalde gegevens niet inventariseert c.q. niet meeneemt in de dienstverlening. Mocht u tijdens de inventarisatie onverwachte zaken tegenkomen dan gaat u na of de voorgestelde dienstverlening nog nuttig is. Zo nodig bespreekt u dit met uw klant.

Zie vervolg voorbeeld 2 op volgende bladzijde

Advies/oplossingsfase

Het advies

Saskia adviseert voor het kapitaal een tijdelijke oudedagslijfrente aan te kopen. Deze kan ingaan op 65-jarige leeftijd en stopt in het jaar dat Peter 70 wordt. De adviseur geeft aan dat deze oplossing binnen de fiscale regels valt. Uit de analyse komt een bankspaarproduct als interessantste oplossing naar voren.

Rekeninghoudend met de doelstellingen en risicobereidheid van Peter en Stefanie komt uit de analyse en berekeningen een concreet 3^e pijler uitkeringsproduct naar voren voor hen.

sluiten
nieuwe 3P

TIP

De uitkomsten van uw advies en uw afwegingen daarbij bespreekt u met uw klant. Het is van belang dat uw klant begrijpt waarom de door u geadviseerde oplossingsmogelijkheid tegemoet komt aan zijn doelstellingen. Tot slot wijst u uw klant op eventuele *life events* die impact kunnen hebben op zijn pensioeninkomen en het gegeven advies.

Uw klant kan een andere keuze maken dan uw advies. Nadat u heeft geverifieerd of uw klant u goed heeft begrepen, legt u de afwijkende keuze vast. U wijst uw klant op de risico's van zijn keuze en raadt die indien nodig af.

3. Voorbeeld echtscheiding

Oriëntatiefase: eerste contact

Gerard en Anja zijn na 10 jaar getrouwd te zijn geweest, in november 2011 gescheiden. Zij hebben twee kinderen, een tweeling van 7 jaar oud. Gerard heeft geen nieuwe partner. Toen hij in november 2013 zijn Uniform PensioenOverzicht (UPO) 2012 ontving, vroeg hij zich af wat de echtscheiding voor zijn pensioen betekent. Gerard neemt daarom contact op met zijn adviseur Michael.

Er wordt een afspraak gemaakt voor een oriënterend gesprek waarin wordt besproken wat Gerards vraag en behoefte is en welke mogelijkheden er zijn. Gerard wordt gevraagd de volgende documenten mee te nemen:

- Jaaropgave 2012.
- UPO over 2012 en een uitdraai van MijnPensioenoverzicht.nl.
- De opgave van de pensioenuitvoerder met betrekking tot de verevening en het bijzonder nabestaandenpensioen (NP).
- Een afschrift van het echtscheidingsconvenant en het ouderschapsplan.
- Hypotheekofferte/polis en WOZ-verklaring.

Ter bevestiging van de afspraak stuurt Michael Gerard een e-mail.

TIP

Gebruik de afspraakbevestiging om uw klant en uzelf voor te bereiden op het oriëntatiegesprek. Licht toe wat in het oriëntatiegesprek aan bod komt en waarom bepaalde informatie wordt opgevraagd. Hierdoor begrijpt uw klant de noodzaak om zich voor te bereiden en informatie mee te nemen. Maak daarbij duidelijk om welke informatie en documenten het precies gaat en waar die te vinden zijn. Hierdoor hoeft uw klant niet onnodig lang op zoek.

Voorbeeld: geef aan welke UPO's u van uw klant nodig heeft, om te voorkomen dat alleen het UPO met AO-dekking mee wordt genomen. Overigens kunt u uw klant deze informatie ook online laten invullen. Hiermee kan het proces mogelijk efficiënter worden ingericht.

Oriëntatiefase: vormen klantbeeld

Adviseur Michael ontvangt Gerard. Hij vraagt of de toegestuurde informatie helder is en bespreekt de klantvraag. Gerard maakt zich zorgen over zijn pensioen in verband met de echtscheiding. Hij wil weten of hij een pensioentekort heeft en wat hij daar eventueel aan kan doen. Hij wil geholpen worden bij de keuze van een product om extra vermogen op te bouwen voor zijn pensioen. Gerard zegt dat hij maximaal € 300 per maand kan inleggen. Hij wil geholpen worden bij de keuze van zo'n product en uitleg over de voor- en nadelen en risico's per productoplossing.

Michael licht toe dat er vaak meerdere mogelijkheden zijn en een opbouwproduct niet automatisch het beste is. Daarnaast geldt dat het antwoord op de vraag of er te weinig pensioeninkomen is, afhangt van het pensioeninkomen dat voor Gerard (on)voldoende is. Welke oplossingsmogelijkheid het beste aansluit bij Gerard, is afhankelijk van de wensen van Gerard en het budget dat Gerard heeft voor de mogelijke oplossing.

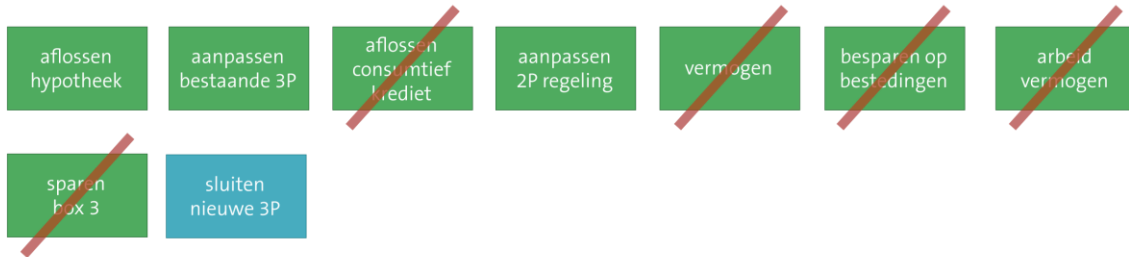
In het gesprek maakt Michael het volgende klantbeeld op:

- Gerard is 45 jaar en twee jaar geleden gescheiden.
- Hij heeft twee minderjarige kinderen (tweeling van 7 jaar oud) die bij Gerard wonen.
- Gerard is na de scheiding in de eigen woning blijven wonen.
- Gerard heeft een hypotheek van €250.000 waarvan 50% aflossingsvrij is.
- Gerard werkt full time in loondienst en verdient circa anderhalf keer modaal. Hij bouwt een middelloonpensioen op.
- Gerard heeft in 1998 een lijfrentepolis afgesloten die loopt tot 2030. Hij legt € 612 per jaar in.
- De jaaropgave en uitdraai van MijnPensioenoverzicht.nl geven een netto pensioen inkomen van € 2.600 per maand op (bij voortzetting huidig dienstverband). Daarin is de verevening nog niet verwerkt.
- Gerard heeft circa € 5.000 spaargeld. Hij ziet dit als buffer voor tegenvallers.

Zie vervolg voorbeeld 3 op volgende bladzijde

Oriëntatiefase: vervolg vormen klantbeeld

Michael bepaalt welke mogelijke oplossingen er zijn voor Gerard gezien zijn financiële huishouding. Hij streept voor zichzelf de volgende zaken af:



TIP

U kunt op basis van de informatie uit het oriëntatiegesprek en de ontvangen documenten inschatten welke elementen van de klantsituatie van belang zijn voor uw dienstverlening. U heeft het klantbeeld nodig om de breedte en diepte van de dienstverlening te bepalen. Vraag bij uw klant na of uw beeld klopt.

Oriëntatiefase: aanbod dienstverlening

Overwegingen

De vraag en doelstellingen van Gerard zijn helder. Michael schat de klantsituatie als meer complex in. Hij maakt een inschatting van de breedte en diepte van de dienstverlening, waarbij hij beoordeelt welke elementen hij in de inventarisatie en analysefase meeneemt. De volgende overwegingen heeft Michael daarbij:

- Een aantal factoren maakt dat een uitgebreidere analyse van het opgebouwde pensioen nodig is. Ten eerste de verevening van het pensioen. Daarnaast de leeftijd van Gerard (45 jaar) in combinatie met zijn inkomen, waarbij hij via zijn werkgever zelf een groot deel van zijn pensioeninkomen opbouwt naast de AOW.
- Op basis van het echtscheidingsconvenant en het ouderschapsplan wordt rekening gehouden met de afspraken over partner- en kinderalimentatie. Het is van belang rekening te houden met het wegvallen van de kinderalimentatie in de toekomst als inkomensbron/kostencompensatie.
- Er is een eigen woning die met hypotheek belast is. De helft hiervan is gefinancierd met een aflossingsvrije hypotheek (na een looptijd van 30 jaar is hier sprake van een beperking van de aftrek).
- Er is een bestaande lijfrentepolis die nader moet worden geanalyseerd.

Michael ziet de volgende oplossingsmogelijkheden waarin hij zich gaat verdiepen

- De pensioenregeling van de werkgever.
- De eigenwoning schuld c.q. het aflossen van de hypotheek.
- De bestaande lijfrentepolis (waarvan het fiscale regime en bijstortmogelijkheden inzichtelijk moeten worden gemaakt).
- Afsluiten van een nieuwe derde pijler product (lijfrente).

Voorstel dienstverlening

Michael legt uit dat de situatie van Gerard complex is. Alleen mogelijkheden onderzoeken om te storten in een nieuwe (of de bestaande) lijfrente, kan nadelig zijn voor Gerard omdat er betere oplossingsmogelijkheden kunnen zijn. Michael vertelt dat het raadzaam is ook de mogelijkheid van het extra aflossen van de hypotheek te onderzoeken en rekening te houden met de beperking van de hypotheekrenteaftrek na 30 jaar. Ook vertelt hij Gerard dat uit het onderzoeken van de pensioenregeling van zijn werkgever een goedkopere oplossing naar voren kan komen.

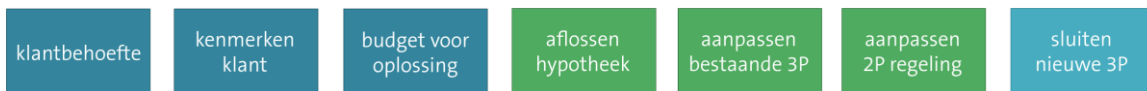
En tot slot geeft een uitgebreider advies Gerard meer inzicht in zijn financiële situatie en in de verschillende oplossingen. Een duidelijk beeld van de ontwikkeling van het inkomen in de komende jaren en op pensioendatum is belangrijk om inzicht te geven in de effecten van de echtscheiding, zoals de alimentatiebetalingen en de pensioenregeling.

Oriëntatiefase: vervolg aanbod dienstverlening

Michael stelt concreet voor om het volgende te doen:

- In kaart brengen van de verwachte ontwikkeling van het inkomen tot de pensioendatum.
- In kaart brengen van het inkomen na de pensioendatum en de verschillende mogelijkheden (hoog/laag pensioen, evt. uitruil met partner).
- Het doorrekenen van een aantal oplossingsmogelijkheden op basis van het budget van Gerard. Dit om inzichtelijk te maken welke oplossingsmogelijkheid het best bijdraagt aan zijn pensioeninkomen. De oplossingen die Michael daarbij in kaart wil brengen zijn:
 - Mogelijkheden pensioenregeling werkgever.
 - Aflossen van de hypotheek.
 - Mogelijkheden bestaande lijfrentepolis.
 - Nieuw derde pijler product.
- Geven van een reële indicatie van de kosten die Michael rekent voor zijn dienstverlening.

Dit is een omvangrijk adviestraject, maar geeft wel de benodigde duidelijkheid om te bepalen welke vervolgstappen nodig zijn. De dienstverlening komt er globaal als volgt uit te zien:



Gerard ziet na de toelichting van Michael in dat zijn vraag niet zo eenvoudig was als hij dacht. Hij wil graag duidelijkheid over de ontwikkeling van zijn inkomen nu en bij pensionering en de oplossingsmogelijkheden.

TIP

Als u uw klant een aanbod voor de dienstverlening wilt doen dat qua inhoud en prijs interessant voor hem is, schat u eerst in hoe complex de klantsituatie is. Overweeg de relevante aspecten uit het klantbeeld, en baseer u op onderbouwde uitgangspunten en ervaringen. Door uw overwegingen expliciet te maken bij de toelichting van uw aanbod voor dienstverlening ontstaan hierover later geen misverstanden. Belangrijk is uw afweging of de kosten en inspanning van de dienstverlening opwegen tegen de opbrengst ervan voor uw klant. Daarbij is de vorm van uw dienstverlening nuttig voor uw klant en zijn situatie.

Oriëntatiefase: vastlegging uitkomsten

Als Gerard akkoord is met het aanbod legt Michael de uitkomsten van de oriëntatiefase vast. Dit betreft dus:

- Het aanbod voor de dienstverlening en de reële indicatieve prijs ervoor (zie hiervoor onder kopje 'voorstel').
- Zijn overwegingen om tot dit aanbod te komen (zie hiervoor onder kopje 'overwegingen').
- De onderbouwing bij deze overwegingen (zoals uitdraai Mijn Pensioenoverzicht.nl, convenant, hypotheekakte, verevening, et cetera).

Michael mailt vervolgens een bevestiging voor de vervolgstappen. In deze e-mail beschrijft hij ook het aanbod en zijn overwegingen waarom dit nuttig is voor Gerard.

Een deel van de te inventariseren informatie aan bod gekomen tijdens de oriëntatiefase. Deze informatie legt de adviseur ten behoeve van het adviestraject vast.

TIP

U legt de uitkomsten van de oriëntatiefase vast als uw klant aangeeft met u in zee te willen gaan. Omdat de uitkomst van de oriëntatiefase bepaalt hoe het adviestraject wordt ingestoken, is de vastlegging van belang voor de onderbouwing van de gemaakte keuzes. Daarnaast is deze vastlegging het startpunt van de inventarisatie / analysefase. Immers, de uitkomst van de oriëntatiefase bepaalt de breedte en de diepte van het uw adviestraject (en daarmee waarom bepaalde aspecten bijvoorbeeld niet verder worden geïnventariseerd).

Zie vervolg voorbeeld 3 op volgende bladzijde

Inventarisatie/analysefase

Doelstelling:

Gerard wil inzicht hebben in de ontwikkeling van zijn inkomen tot zijn pensioen en daarna. Gerard wil indien nodig nu geld apart zetten voor zijn pensioen. Hij wil op pensioendatum niet in de problemen komen. Hij wil dan zijn levensstijl zoveel mogelijk handhaven. Hij vraagt zich af of zijn huidige lijfrenteverzekering daarvoor voldoende is en of hij dat product moet voortzetten. Ook wordt nagegaan wat het benodigde pensioeninkomen is voor Gerard.

Financiële positie

In de oriëntatiefase is al beperkt stilgestaan bij de financiële positie van Gerard en eventuele oplossingsmogelijkheden. Voor een uitgebreide inventarisatie vraagt Michael aan Gerard om onder meer ook zijn IB aangifte over 2012 te overleggen. Hiermee kan hij zich een completer beeld vormen van zijn inkomen en zijn vermogen.

Belangrijke onderdelen van de financiële positie zijn:

- De regelingen uit het echtscheidingsconvenant, zowel de te ontvangen/ betalen partneralimentatie en kinderalimentatie als het verloop (duur) hiervan.
- Het pensioen dat Gerards vrouw heeft opgebouwd en hoe dit in de verevening is betrokken.
- Het verwachte pensioeninkomen op pensioendatum rekening houdend met het effect van de verevening.
- De lijfrentepolis, zijn voorwaarden en fiscale mogelijkheden; dit enerzijds om de mogelijkheden tot "bijstorten" te beoordelen maar ook om na te gaan of het aantrekkelijk is het om deze om te zetten naar een nieuw product.
- Het spaarvermogen en de ontwikkeling hiervan.
- De waarde van de woning, de financiering hiervan met bijbehorende voorwaarden en fiscale aftrekmogelijkheden voor Gerard.

Risicobereidheid

Binnen een aantal van de oplossingsmogelijkheden (waaronder eventuele aanpassing van Gerards pensioenregeling, aanpassing van de huidige lijfrente/ vervallen polis en een mogelijk nieuw 3^e pijler product) wordt belegd. De vraag is hoeveel risico Gerard hierbij wil nemen. Daarnaast is de vraag hoe Gerard staat tegenover een (beperkte) terugval van zijn inkomen op pensioendatum en of hij dan eventueel zijn bestedingspatroon wil aanpassen. De risicobereidheid wordt daarom geïnventariseerd. Met behulp van bijvoorbeeld een vragenlijst kan de adviseur zich een beeld vormen van de risicobereidheid. Het is belangrijk dat met de klant de specifieke risico's worden besproken en wat deze kunnen betekenen voor het uiteindelijke pensioeninkomen van Gerard.

Kennis & ervaring

Het is de wens (doelstelling) van Gerard om meer inzicht te krijgen in zijn inkomensontwikkeling. Daarvoor is het relevant om de kennis en ervaring van Gerard vast te stellen zodat Michael zijn manier van communiceren hierop kan aanpassen. Het is immers van belang dat Gerard begrijpt waarom Michael een bepaalde oplossing adviseert.

Analyse

In de analysefase voert Michael zijn berekeningen uit. Een aantal oplossingsmogelijkheden uit de oriëntatiefase valt daarbij af. Zo blijkt het niet mogelijk voor Gerard om in zijn pensioenregeling bij te sparen en is aanpassing/uitbreiding van de bestaande lijfrentepolis door hoge kosten niet interessant. Michael voert de volgende berekeningen uit:

- Hij berekent de ontwikkeling van het inkomen van Gerard tot pensioendatum. Hij gaat bij zijn berekeningen uit van de situatie zonder aanvullende maatregelen en rekent ook scenario's als overlijden en arbeidsongeschiktheid door. Eventuele risico's die hieruit naar voren komen, bespreekt hij met Gerard.
- Een inschatting van de ontwikkeling van de lasten en uitgaven van Gerard, rekening houdend met zijn gezinssituatie en fiscale begrenzingsen, zoals de aftrek van de hypotheeklasten.
- Hij berekent het inkomen op pensioendatum en maakt inzichtelijk hoe dat zich verhoudt tot zijn huidige inkomen. Daarbij geeft hij ook inzicht in de mogelijkheden van zijn pensioenuitkering (zoals een hoog/laag constructie).
- Hij rekent door wat het effect is van het versneld aflossen van de hypothecaire lening op zijn besteedbaar inkomen en het effect van pensioenopbouw in een nieuw derde pijler product.

Inventarisatie/analysefase (vervolg)

Analyse (vervolg)

Adviseur Michael zet de verschillende berekeningen naast elkaar. Uit de berekeningen blijkt dat het versneld aflossen van een deel van zijn hypotheek het aantrekkelijkst is voor Gerard. Dit komt ook doordat Gerard de hypotheekrente vanaf het jaar 2032 niet meer kan aftrekken in box 1. Ook het hanteren van een hoog/laag constructie voor zijn pensioen maakt het mogelijk de hypotheekschuld sneller af te lossen.

TIP

Vraag alleen die gegevens aan uw klant, die relevant zijn voor uw dienstverlening. Daarbij is inventariseren geen statisch proces met afvinklijsten. Wel kunt u vragenlijsten hanteren om een beeld te vormen. U kunt u zelf hiermee ondersteunen zodat u de verschillende onderwerpen aanstipt. Als blijkt dat u meer informatie nodig heeft of als u twijfelt, dan vraagt u door. Maak ook duidelijk waarom u bepaalde gegevens niet inventariseert c.q. niet meeneemt in de dienstverlening. Mocht u tijdens de inventarisatie onverwachte zaken tegenkomen dan gaat u na of de voorgestelde dienstverlening nog nuttig is. Zo nodig bespreekt u dit met uw klant.

Advies/oplossingsfase

Het advies

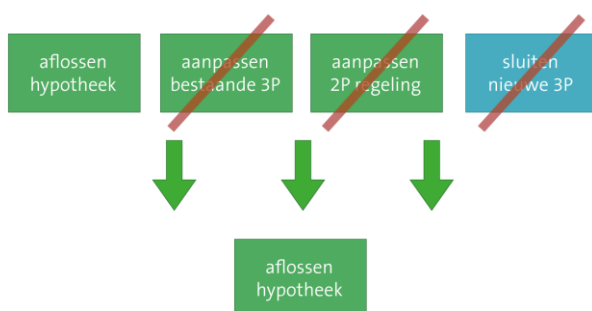
Adviseur Michael licht zijn advies toe aan Gerard. Hij maakt daarbij inzichtelijk hoe de ontwikkeling van Gerards inkomen naar verwachting is tot pensioendatum en daarna. Uit de berekeningen blijkt dat Gerard in de komende jaren € 3.500 per jaar apart kan zetten voor zijn pensioen (inclusief de huidige jaarlijkse storting in zijn lijfrentepolis).

Dat is ook nodig, want op pensioendatum verwacht Michael een behoorlijke terugval van het inkomen. Dit is mede het gevolg van de verevening. Een punt van aandacht is daarbij dat zijn hypotheek in 2032 nog loopt terwijl Gerard dan geen mogelijkheid meer heeft om de rente af te trekken. Wel is zijn maandelijkse hypotheeklast lager door de aflossing van het opbouwdeel.

De voorgestelde oplossing

Het advies aan Gerard is om zijn aflossingsvrije hypotheek in de jaren tot 2032 af te gaan lossen. Daarbij zal ook op het moment van pensionering gekozen kunnen worden voor een hoog/laag constructie voor zijn pensioenuitkering.

Michael adviseert daarnaast om de lijfrentepolis premievrij te maken en om te zetten naar een ander 3^e pijler product. Hij heeft daarvoor een aantal alternatieven naast elkaar gezet die hij wil bekijken. Hierbij kijkt hij ook wat de gevolgen zijn voor de kinderen bij overlijden van Gerard.



TIP

De uitkomsten van uw advies en uw afwegingen daarbij bespreekt u met uw klant. Het is van belang dat uw klant begrijpt waarom de door u geadviseerde oplossingsmogelijkheid tegemoet komt aan zijn doelstellingen. Tot slot wijst u uw klant op eventuele *life events* die impact kunnen hebben op zijn pensioeninkomen en het gegeven advies.

Uw klant kan een andere keuze maken dan uw advies. Nadat u heeft geverifieerd of uw klant u goed heeft begrepen, legt u de afwijkende keuze vast. U wijst uw klant op de risico's van zijn keuze en raadt die indien nodig af.

Deel III: Suggesties voor een efficiëntere pensioendienstverlening

Door de dienstverlening af te stemmen op de klantsituatie, laat u niet relevante informatie, oplossingen en activiteiten buiten beschouwing. Tijdens de gesprekken die de AFM met de financiële sector heeft gevoerd, zijn door de sector de volgende suggesties en wensen genoemd om de efficiëntie van de dienstverlening te vergroten:

1. een grotere rol voor uw klant in de dienstverlening,
2. nieuwe vormen van dienstverlening waarbij uw klant op basis van bijvoorbeeld online tools zelfstandig oplossingen voor het pensioenvraagstuk kan vinden,
3. een lange termijn klantrelatie,
4. het eenvoudiger beschikbaar krijgen van informatie voor het dienstverleningsproces,
5. het toepassen van meer automatisering en digitalisering.

1. Geef uw klant een grotere rol in het dienstverleningsproces

Uw klant kan een nadrukkelijker rol in het dienstverleningsproces krijgen. Dat neemt u administratief werk uit handen en bespaart uw klant kosten. U kunt uw klant helpen een aantal zaken zelf te regelen als voorbereiding op het dienstverleningsproces. Hiervoor zou een gestandaardiseerde werkwijze kunnen worden ingericht. De rol en taak van uw klant en van uzelf kunt u in de oriëntatiefase bespreken. De afspraken kunnen onderdeel worden van de dienstverleningsovereenkomst met uw klant. Uw klant zou zelf de volgende voorbereidende activiteiten kunnen verrichten:

- zich inlezen op het dienstverleningsproces en eventueel productinformatie;
- het verzamelen en completeren van relevante informatie voor het dienstverleningsproces en daarmee (delen van) de inventarisatie zelf uitvoeren;
- de door hem verzamelde relevante informatie op een door de financiële dienstverlener gewenste wijze aanleveren;
- nadenken over zijn doelstellingen en prioriteiten zoals die tijdens de oriëntatiefase, inventarisatie/analysefase en advies/oplossingsfase aan bod kunnen komen en kunnen worden besproken.

Deze activiteiten zou u verder kunnen automatiseren en digitaliseren.

Toelichting: standaardiseer en automatiseer de inventarisatie van relevante klantinformatie

Klantinformatie is de fundering voor uw dienstverlening. Als u weet uit welke verschillende onderdelen uw dienstverlening kan bestaan, kunt u per onderdeel bepalen wat de relevante klantinformatie is die u per fase van uw dienstverlening nodig heeft. U zou een digitaal/online inventarisatieformulier kunnen ontwikkelen dat geschikt is voor verschillende klantsituaties. Daarbij kunnen 'upload-tools' voor relevante klantdocumenten helpen bij de efficiëntie van uw dienstverlening.

Of u uw klant veel activiteiten kunt laten uitvoeren hangt samen met de complexiteit van de klantsituatie en de kennis en ervaring van uw klant. Duidelijke instructies en goede (digitale/online) checklists en hulpmiddelen kunnen uw klant daarbij helpen. Een goede (digitale/online) instructie en inventarisatie kunnen ervoor zorgen dat u de geïnventariseerde informatie sneller op kwaliteit en juistheid kunt verifiëren.

De tijdwinst die door zelfwerkzaamheid kan worden behaald, vertaalt zich naar (potentieel) minder 'dienstverleningsuren' en daarmee naar een lagere rekening voor uw klant. Daarbij kan zelfwerkzaamheid uw klant pensioenbewuster maken. Met het verdwijnen van provisie gaat uw klant de kosten rechtstreeks

betalen en deze echt 'voelen'. De wens van uw klant om te sturen op een efficiënt dienstverleningsproces zal naar verwachting groter worden. Voor de financiële dienstverlener is het voordeel van zelfwerkzaamheid van de klant dat de financiële dienstverlener zich met het vak bezig kan houden en geen tijd kwijt is met het 'uitzoeken van de financiële schoenendoos' van de klant.

De Wet op het financieel toezicht (Wft) laat voldoende ruimte om de klant zelf werk te laten verrichten, ook wanneer hij wordt geadviseerd in de zin van de Wft. De financiële dienstverlener blijft verantwoordelijk voor de inventarisatie van de relevante informatie en het advies dat daarop aansluit. Echter, dit belet u niet om uw klant zelf werk te laten verrichten.

2. Nieuwe vormen van dienstverlening voor bepaalde klantgroepen

Er is ruimte voor nieuwe vormen van dienstverlening. Er zijn klanten die de behoefte hebben om zelfstandig oplossingen te vinden voor hun pensioenvraagstuk. Hoewel pensioen voor klanten ingewikkelde materie is, is het voor te stellen dat bepaalde dienstverleningsmodellen zich richten op minder complexe klantsituaties. Daarbij kunnen klanten (met online hulpmiddelen) zelf hun financiële behoefte bepalen en de relevante informatie verzamelen en interpreteren om tot een oplossing te komen.

De financiële dienstverlener doet er goed aan om op basis van de kennis en ervaring van de klant en complexiteit van de klantsituatie te beoordelen of zo'n vorm van dienstverlening nuttig en mogelijk voor de klant is. Als dit niet het geval is kan de dienstverlener de klant wijzen op andere mogelijkheden van dienstverlening voor zijn pensioenvraagstuk.

3. Lange termijn relatie

Bouw een lange termijn relatie met uw klant op. Het eerste dienstverleningstraject met uw klant kan het startpunt zijn van een lange termijnrelatie. De informatie die tijdens het eerste dienstverleningstraject door de financiële dienstverlener wordt ingewonnen en vastgelegd en het beeld dat dan over de klant is gevormd, kan tijdens volgende dienstverleningstrajecten naar aanleiding van bijvoorbeeld een life event worden hergebruikt. De klantsituatie hoeft dan niet telkens opnieuw volledig te worden geïnventariseerd en geanalyseerd. Wel is het nodig om bij een nieuwe behoefte van de klant te controleren of het bestaande beeld van de vastgelegde klantsituatie klopt met de huidige werkelijkheid. Een klant kan gedurende zijn leven meerdere malen behoefte hebben aan pensioendienstverlening, met name bij het optreden van *life events*. De financiële dienstverlener kan juist bij het optreden van *life events* van toegevoegde waarde zijn.

4. Maak relevante informatie van de klant eenvoudiger beschikbaar

De voor de dienstverlening relevante informatie komt versnipperd van verschillende organisaties via de klant bij de financiële dienstverlener. Ondersteuning en (online) hulpmiddelen kunnen de klant helpen om de financiële dienstverlener en hemzelf vanuit de versnipperde informatie inzicht te geven in de pensioensituatie. Dan wordt ook duidelijk of er behoefte is aan een vorm van dienstverlening. Hieronder staan ideeën die kunnen helpen bij het eenvoudiger beschikbaar maken van informatie en het verkrijgen van inzicht in de pensioensituatie:

- Een uitbreiding van MijnPensioenoverzicht.nl waarmee naast informatie over de AOW en de werkgeverspensioenregeling, ook informatie over (relevante kenmerken van) derde pijlerproducten beschikbaar wordt.
- De ontwikkeling van een Pensioendashboard op initiatief van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid waarin scenario's van de financiële positie van de klant na pensionering kunnen worden doorgerekend. Het Pensioendashboard vormt het startpunt om de klant meer inzicht te geven in de individuele financiële situatie voor de oude dag.

- Pensioenuitvoerders kunnen hun informatieverstrekking gericht afstemmen op de behoefte van de klant (en financiële dienstverleners) door de mogelijkheden in de werkgeverspensioenregeling, die de klant kan inzetten als individuele pensioenvoorziening, eenvoudig beschikbaar te stellen. Voorbeelden (geen limitatieve opsomming zijn): de mogelijkheid tot het bijverzekeren voor ouderdomspensioen, partner- en wezenpensioen, premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid, WGA hiaat, ANW hiaat, AOW gat en WIA excedent, het uitruilen van nabestaanden- of partnerpensioen voor ouderdomspensioen, de pensioenleeftijd uitstellen, deeltijdpensioen en toepassen hoog/laag- of laag/hoog constructie, bijstorten, vrijwillige (tijdelijke) voortzetting bij beëindiging van een actief dienstverband en waardeoverdracht bij uitdiensttreding.
- De AFM stimuleert initiatieven waardoor de klant in staat wordt gesteld om al zijn relevante financiële data bij elkaar te brengen op het moment dat hij dat nodig heeft. Voor zorgvuldige en betaalbare dienstverlening is het ook in het belang van de financiële dienstverlener dat de klant inzicht in zijn pensioensituatie heeft en dat voor de dienstverlening relevante financiële informatie makkelijker en meer geconsolideerd beschikbaar is in bijvoorbeeld een persoonlijk online financieel dossier.

5. Automatisering en digitalisering

Pas meer automatisering en digitalisering in het dienstverleningsproces toe. Voor het inventariseren van informatie van de klant kan mogelijk een digitaal inventarisatieformulier worden gebruikt. Daarin wordt alleen de relevante informatie uitgevraagd. Dit kan bijdragen aan tijd- en kostenefficiëntere dienstverlening. Een hoge automatiseringsgraad kan bijdragen aan de effectiviteit van de vier bovenstaande ideeën en daarmee aan betaalbare en nuttige dienstverlening.

Autoriteit Financiële Markten

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

Autoriteit Financiële Markten

T + 020 797 2000 | F +020 797 3800

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

De tekst in deze brochure is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze brochure.

Amsterdam, mei 2014