

# Digitalisering is game changer voor financieel advies

Veel lezers van WVP zullen het beeld herkennen. Elke ochtend ging iemand naar de postbus. Aangekomen op kantoor dronk hij eerst een kop koffie en verdeelde daarna een flinke stapel post over de medewerkers. Een bekend beeld, maar ook een beeld dat meer en meer verdwijnt. Elk jaar weer wordt de papierstroom minder. Het is een zichtbaar voorbeeld van de snelle digitalisering die in de financiële sector plaatsvindt. Voor Legal & General was dit aanleiding om met een aantal deskundigen het themadiner 'Digitalisering en de gevolgen voor de financieel adviseur' te organiseren.

## Kop en staart worden kleiner

Traditioneel bestaat het proces voor de totstandkoming van een financieel product op een advieskantoor uit drie fasen: inventarisatie, advies en beheer.

De deelnemers aan het themadiner zijn unaniem in hun verwachtingen voor de naaste toekomst: de digitalisering zal op relatief korte termijn bij financieel advieskantoren tot gevolg hebben dat de administratieve werkzaamheden in de inventarisatie- en beheerfase sterk zullen afnemen. Tegelijkertijd zal de fase van advies voor veel kantoren be-

langrijker worden. Adviezen zullen over een breder gebied gegeven worden en er zal een verdere verdieping van de adviezen komen. De adviezen zullen de kern – het hart – van de activiteiten vormen. Deze wijzigingen hebben gevolgen voor de samenstelling van het medewerkersbestand, maar ook voor het verdienmodel van kantoren.

## Inventarisatie: direct toegang tot de bron

Op dit moment besteedt de financieel adviseur relatief veel tijd aan het via de klant verzamelen van alle relevante in-

formatie. Het betreft informatie die de klant vaak niet direct bij de hand heeft. Ook is de informatie vaak verouderd, niet correct of incompleet. De verwachting is dat de adviseur – na toestemming van de klant – de informatie op korte termijn steeds meer rechtstreeks kan ophalen bij de bron.

Op dit moment kunnen financieel dienstverleners al veel relevante informatie downloaden via mijnoverheid.nl. Het ziet er naar uit dat deze ontwikkeling snel zal doorzetten. Softwareleveranciers zullen daarbij tools ontwikkelen, waarbij de informatie uit verschillende bronnen wordt opgehaald en vervolgens in een voor de adviseur werkbare vorm wordt weergegeven in een rapportage. Daarmee zal de tijd die de adviseur nodig heeft om de voor het advies relevante informatie te verzamelen, sterk worden bekort. Ook is het van belang dat de informatie – omdat deze direct van de bron wordt verkregen – actueel en correct is.

## Beheer: toegang belangrijker dan informatie

Tot nu toe is het gebruikelijk dat financieel advieskantoren alle gegevens rondom de financiële producten waarover is geadviseerd, vastleggen. Elke mutatie en elke verandering wordt geadministreerd. Dezelfde gegevens worden vaak ook door de verschillende aanbieders vastgelegd. Eén van de veranderingen vanwege de opkomende digitalisering is, dat com-

### Aanwezigen tijdens het themadiner:

Arno Dolders: algemeen directeur Legal & General

Colinda Rosenbrand: directeur OvFD

Justin Schlee: strategisch directeur ANVA

Leon van Vliet: voorzitter Contactgroep Automatisering

Enno Wiertsema: directeur Adfiz



De deelnemers, van links naar rechts: Leon van Vliet, Enno Wiertsema, Colinda Rosenbrand, Justin Schlee en Arno Dolders.

municatiestromen gaan veranderen. De klassieke verticale lijn consument > adviseur > aanbieder respectievelijk aanbieder > adviseur > klant zal vervangen worden door een grote variatie aan lijnen die per klant en per transactie kunnen verschillen. Hierdoor is het voorspelbaar dat de gegevens – zoals het advieskantoor ze heeft geregistreerd – spoedig niet meer synchroon lopen met de administratie van de aanbieder.

De deelnemers aan het themadiner verwachten dan ook een ontwikkeling waarbij het financieel advieskantoor ook bij het beheer de informatie bij de bron gaat ophalen. Die bron kan dan ook een aanbieder zijn. De hoeveelheid data die ligt opgeslagen bij het individuele advieskantoor, zal hierdoor verminderen.

Ook hier geldt dat de werkzaamheden voor beheer zullen afnemen en dat de kwaliteit van de data waarmee de adviseur werkt, kan stijgen.

#### **Advies wordt het hart van de activiteiten**

Waar op dit moment bij veel advieskantoren circa 70 procent van de tijd wordt besteed aan administratieve werkzaamheden en de resterende 30 procent aan direct klantcontact en advies, zal de digitalisering deze verhouding snel doen veranderen. Advies zal nog meer het hart worden van de activiteiten. Daaraan is

maatschappelijk ook behoefte. De sociale welvaartsstaat is de afgelopen jaren van karakter veranderd. Burgers moeten meer eigen verantwoordelijkheid dragen waar het gaat om de financiering van wonen, studie, zorg en ouderdom. Ingrijpende veranderingen waarop veel consumenten actief gewezen moeten worden, willen zij invulling kunnen geven aan deze eigen verantwoordelijkheid.

#### **Citaten deelnemers themadiner**

**Arno Dolders:** “Er blijft een grote behoefte aan persoonlijk financieel advies, maar dit advies zal vaker meer diepgang





**Arno Dolders:**  
"Prijs voor financieel advies zal lager worden."



**Colinda Rosenbrand:**  
"Essentiële rol voor service providers."



**Enno Wiertsema:**  
"Toekomst adviesvak ligt aan voorkant."



**Justin Schlee:**  
"Digitalisering kan marktpositie versterken."



**Leon van Vliet:**  
"Oog houden voor eisen op privacy-gebied."

moeten krijgen en een breder gebied bestrijken, waarbij de koppeling met concrete financiële producten steeds minder zal worden. Ondernemers doen er verstandig aan om nu te investeren in het verdiepen van kennis en vaardigheden van hun medewerkers. De wettelijke vakbekwaamheidseisen moeten geen eindstation zijn.

De digitalisering zal de samenstelling van het team van medewerkers veranderen: Meer adviseurs en minder administratieve mensen. Maar ook het verdienmodel zal veranderen. Minder inkomsten uit beheer. De prijs van financiële dienstverlening zal lager worden. Hierdoor zal een groter deel van de bevolking in staat worden om onafhankelijk financieel advies in te winnen. En dat is heel hard nodig!"

**Enno Wiertsema:** "De digitalisering heeft nu al zo een grote impact dat we het als branche niet alleen moeten hebben over 'veranderen' maar ook over 'vernieuwen'. Op dit moment worden ondernemers door de gebrekkige processen bij aanbieders nog gedwongen te veel tijd te besteden aan de administratie. De toekomst van elk kantoor ligt echter aan de voorkant: het contact met

de klant. De behoefte aan onafhankelijk advies is enorm groot en zal alleen maar groter worden. Vernieuwing van de bedrijfsprocessen in de sector en goede samenwerking in de keten is daarvoor noodzakelijk."

**Colinda Rosenbrand:** "De kracht van veel financieel advieskantoren is hun kleinschaligheid. Daardoor staan ze dicht bij de klant. Tegelijkertijd is dit ook hun zwakte, want vooral veranderingen op het gebied van de digitale infrastructuur zijn voor individuele kantoren (te) kostbaar. Hierdoor ontstaat het gevaar dat noodzakelijke aanpassingen niet of te traag worden doorgevoerd. Ik denk dat service providers een essentiële rol kunnen en zullen gaan vervullen in het digitaal upgraden van advieskantoren. Juist de samenwerking binnen de service providers kan de groep kleinere financieel advieskantoren heel sterk maken."

**Leon van Vliet:** "Ik verwacht dat in de komende twee jaar de digitalisering binnen de financiële sector voor iedereen merkbaar krachtig zal doorzetten. Voor financieel advieskantoren wordt het essentieel om te zorgen dat binnen dit

proces de menselijke aspecten aan de data kunnen blijven worden toegevoegd. Dat zal de advieskantoren onderscheidend laten blijven van de aanbieders en andere grote nieuwe partijen die ongetwijfeld zullen ontstaan.

Een ontwikkeling waarmee nog te weinig rekening wordt gehouden, is de steeds strengere wetgeving op het gebied van bescherming van privacy. Digitalisering is niet alleen een technische uitdaging. Juist kleinere kantoren moeten waakzaam zijn dat ook zij aan de bestaande en nieuwe eisen op het gebied van privacy kunnen blijven doen."

**Justin Schlee:** "Ik zie een verschil in ondernemers met focus op schade of leven. Ondernemers op het gebied van leven en hypotheek zijn in mijn waarneming vaak al iets verder in het denken over en accepteren van de veranderingen die de digitaliseringsslag voor hun kantoren gaat betekenen. Bij hypotheek krediet zie je ook meer digitale innovaties dan bij schade. Ik denk dat het zinvol dat ook ondernemers met focus op schade zeer alert blijven op de mogelijkheden die de digitalisering extra gaat bieden om de eigen marktpositie verder te versterken." ■