





# FFP VISIE Van FinTech naar FPtech!

**H**et onlangs gehouden FFP-ledenonderzoek wijst uit dat vrijwel alle FFP-leden veel interesse hebben in fintech. Zowel planners die werken bij grote financiële instellingen als leden bij kleinere organisaties en zelfstandigen zien dat er veel verandert en willen hier grip op houden.

FFP komt aan die behoefte tegemoet, onder meer met dit speciale FinTech-katern. We noemen dit natuurlijk FPtech, want alles is toegesneden op technologisch ontwikkelingen die van belang zijn voor financieel planners.

Voor dit katern hebben we enkele grote financiële instellingen gevraagd naar hun visie op de gevolgen van de nieuwe technologie voor hun organisatie én voor financieel planners. ING, Rabobank en PGGM delen interessante visies.

Dit geldt ook voor de softwareleveranciers, die een belangrijke rol spelen voor grote én kleinere kantoren waar financieel planners werken. Zij schetsen een toekomstbeeld hoe digitalisering impact heeft op het financiële planningsproces.

Uiteraard laten we ook financieel planners aan het woord over hun

ervaringen in de praktijk. Daarnaast schetst FPSB hun wereldwijde visie en geeft de AFM aan hoe zij de effecten van robotisering inschat.

FFP vindt het van groot belang om aandacht te besteden aan FPtech-ontwikkelingen en deze kennis te delen. FPtech is namelijk van grote invloed op het beroep en de beroepsuitoefening van financieel planners. Wij houden de trends goed in de gaten en zullen op regelmatige basis dit soort informatie blijven delen. We zullen daarbij ingaan op vragen als:

- Welke FPtech-softwaretools worden aangeboden?
- Wat is de impact van FPtech op verdienmodellen?
- Wat is het effect op de eisen aan vaardigheden van de financieel planner?
- Op welke manier moeten we rekening houden met privacy en beveiliging?
- Hoe gaan toezichhouders in Nederland om met het effect van FPtech op de consument en verantwoord gebruik van de software?

Lees snel verder in dit katern over de impact van FPtech op jouw beroep!

**Team FFP**

## Overleven de banken het fintech-tijdperk?

**O**ver de hele wereld schieten fintech-initiatieven uit de grond. Niet gehinderd door het verleden van bestaande marktpartijen, bijvoorbeeld banken, kunnen zij vrijelijk inspelen op de wensen van de klant. Het product staat niet langer meer centraal maar de beleving van en de dienstverlening aan de kritische klant. Zijn de banken nog wel in staat om hier adequaat op in te spelen? Of worden ze voorbijgestreefd door fintechs? Is in 2025 het grootste financiële bedrijf in de wereld niet meer een bank, maar een fintech? En wat betekent dit voor de financieel planners die er werken? Het Basel-comité, een internationaal comité voor toezichhouders op banken, publiceerde hierover onlangs een rapport.

Deze instelling beschrijft daarin vijf mogelijke toekomstscenario's voor banken. Dit zijn:

1. Better Bank	In dit scenario houden de banken hun rol. Zij passen zich aan nieuwe technologieën aan.
2. New Bank	Nieuwe banken nemen de traditionele banken over. Het klantcontact is voornamelijk digitaal.
3. Distributed Bank	Banken en fintechs werken samen als partner, leveren gezamenlijk diensten en hebben ook allebei contact met de klant.
4. Relegated Bank	Banken leveren het product en fintechs nemen het klantcontact over.
5. Disintermediated Bank	Traditionele banken hebben geen rol meer.

*Met dank aan NRC-live voor de tabel*

Wat is het scenario voor de banken in Nederland? FFP vroeg het aan de fintech-voorhoedespelers van Rabobank, ING en PGGM. ♦





# ‘Technologie gaat de mens versterken, niet vervangen!’

Olivier Guillaumond is Global Head of Fintechs bij ING. In zijn functie is Guillaumond verantwoordelijk voor alle fintech-initiatieven en partnerships van ING met fintechs.

**H**et Basel-rapport beschrijft goed de onderliggende drivers voor verandering”, vindt Guillaumond. “Een paar zaken kunnen we met redelijke mate van zekerheid voorspellen met betrekking tot de financiële sector: er zullen financiële producten en diensten op de markt komen die door volstrekt nieuwe partijen (zijnde niet-banken) zullen worden aangeboden c.q. gedistribueerd.”

Hij maakt een vergelijking met de jaren negentig van de vorige eeuw: “Auto-producenten als Mercedes en Renault begonnen financieringen aan te bieden aan hun klanten. Die markt is in sneltreintempo door autoproducenten veroverd: de traditionele bank houdt zich hier hoegenaamd niet meer mee bezig.”

Guillaumond vervolgt: “Banken die de regels van het nieuwe spel begrijpen, zullen overleven. Belangrijk daarbij is om de klant volledig centraal te zetten bij alles wat je doet, dienstbaar te zijn aan de klant en gepersonaliseerde service te bieden. Voor ING betekent dit dat we ons ook open moeten stellen voor andere aanbieders.”

## ‘Beyond the bank’

Op de vraag wat de voornaamste hoedanigheid van ING in de toekomst zal zijn, antwoordt Guillaumond: “Natuurlijk zal ING in de toekomst nog een bank zijn, maar ook nog veel meer. Wij noemen dat bij ING: *beyond the bank*.”

Hij noemt in dit perspectief het initiatief Yolt in het Verenigd Koninkrijk. “Dit is een app die consumenten helpt bij het



managen van hun geldstromen door sparen en betaalrekeningen van verschillende aanbieders in één overzicht samen te brengen. Binnen één jaar heeft het al meer dan 300.000 gebruikers. Yolt zal binnenkort ook worden gelanceerd in Frankrijk en Italië. En natuurlijk gaan we er nog meer dienstverlening aan toevoegen.” Ligt Yolt nog enigszins dicht bij de kenwaarde van een bank, Ridecloud is dat zeker niet: een nieuwe app die alle vormen van mobiliteit (deel-taxi's, -auto's, -fietsen) met elkaar moet verbinden.

## Menselijke maat

Met betrekking tot de rol van de financieel planner in de digitaliseringslag is Guillaumond duidelijk: “De menselijke maat blijft belangrijk. Ik geloof er heilig in dat alle technologische ontwikkelingen de mens gaan versterken en aanvullen en niet gaan vervangen. Technologie stelt de mens in staat klanten nog beter te bedienen. Dat geldt ook voor het adviestraject van de financieel planner.

Natuurlijk zullen onderdelen ervan worden geautomatiseerd, maar de kern ‘het persoonlijk advies’, wat de grootste toegevoegde waarde is van een planner, blijft mensenwerk. Hij/zij zal zich qua verdienmodel echter meer moeten gaan richten op complexere vormen van (product)adviesing en klanten, in de wetenschap dat de ‘doorsnee’ klanten/producten via geautomatiseerde oplossingen zullen worden geservicet.”

## Gouden tip

Zijn gouden tip voor de financieel planner? Guillaumond: “Wees nieuwsgierig naar wat er op jouw vakgebied en in jouw sector gebeurt. Dat geldt voor alle beroepen. Wij als ING moeten ervoor zorgen dat onze adviseurs/planners goed geëquipeerd zijn qua tooling en training. En als laatste: kijk goed om je heen en sta open voor partnerships en samenwerkingen die jou als planner kunnen versterken. Experimenteer!” ♦



# ‘De financieel planner zal zich moeten heruitvinden’

*Harrie Vollaard is hoofd van Rabo Frontier Ventures. In die hoedanigheid is hij binnen Rabobank verantwoordelijk voor alle Fintech-initiatieven en partnering met andere fintechs en start-ups.*

**V**ollaard is van mening dat er waardevolle elementen zitten in alle scenario's die het Basel Comité beschrijft. Het is volgens hem echter niet 'of-of', maar meer 'en-en'. Transformeren naar een digitale bank (*scenario 1*) is wat hem betreft een noodzakelijke basisvoorwaarde. Maar om in te spelen op de behoefte van de klant is veel meer nodig.

Als gevolg van de veelheid van fintech-initiatieven dreigt er een versplintering van de markt. Vollaard: "Daar zit volgens mij geen enkele klant op te wachten. Er is vanuit klantperspectief grote behoefte aan een 'aggregator' of een 'integrator' van alle financiële diensten. Het draait om samenwerking." Vollaard noemt in dit perspectief als voorbeeld het platform Rabo&Co. Dit is een marktplaats voor crowdfunding-financiering van het MKB, dat door Rabobank wordt gefaciliteerd.

## Service en gemak

De klantrelatie wordt volgens Vollaard in de toekomst nog meer dan voorheen gedefinieerd door elementen als 'gemak' en 'experience'. Vollaard: "Het moet laagdrempelig, eenvoudig en gebruiksvriendelijk zijn." In dat verband noemt Vollaard bijvoorbeeld de aanwezigheid van de Rabobank op Google Assistant, die sinds kort in een Nederlandse versie beschikbaar. "Daar zijn waar de klant is. Dat is voor ons belangrijk."

Banken evolueren volgens Vollaard van product- naar servicegeoriënteerde organisaties. Vollaard: "Natuurlijk blijft de Rabobank haar kernactiviteiten als bank uitvoeren. Maar producten verdwijnen wel steeds meer naar de achtergrond. Het worden commodities. Dienstverlening wordt de onderscheidende factor. Deze dienstverlening bouwen we

om de behoeftes van onze klanten: of het nu gaat om het vinden van een passende bedrijfsfinanciering, het helpen van een ZZP'er met zijn financiën (Tellow) of het slim opzij zetten van wisselgeld voor een droom (Peaks). Het draait allemaal om een concrete behoefte waarin de klant geholpen wordt."

## Omarmen

De financieel planner dient zich te realiseren dat de kans groot is dat alles wat geautomatiseerd kan worden, uiteindelijk ook wordt geautomatiseerd, aldus Vollaard. "Veel producten waarvan we tien jaar geleden overtuigd waren dat deze zeer adviesgevoelig waren, worden nu digitaal verkregen zonder tussenkomst van een adviseur. Die beweging voorzie ik ook voor de doelgroep financieel planners: onderdelen van hun adviestraject zullen – wellicht sneller dan verwacht – digitaal gaan plaatsvinden. Je kunt je daar tegen verzetten, maar dan speel je een verloren wedstrijd. Het is beter het te omarmen."

Hoe kan de financieel planner zich voorbereiden op deze uitdagingen? Vollaard: "Ontdek wat fintech-bedrijven doen op hun gebied. Dat zijn early indicators van hoe de sector er op termijn uit kan gaan zien. Maar kijk ook naar ontwikkelingen zoals Google Assistant en Alexa van Amazon, die in snel tempo steeds slimmer worden. De virtual assistent gaat in de toekomst deels de rol vervullen die de 'fysieke' adviseur nu heeft. In mijn beleving zal de financieel planner zich deels moeten heruitvinden", zo besluit Vollaard. ♦



Dienstverlening wordt de onderscheidende factor



Ook de pensioensector ontsnapt niet aan de razend-snelle fintech-ontwikkelingen. Big data, kunstmatige intelligentie, blockchain, robo-advies: ze zullen hun weerslag hebben op de pensioendienstverlening en -communicatie. Hoe gaat één van de grootste pensioenbedrijven in Nederland hiermee om? Een gesprek met Thomas Laffree, directeur Innovatiemanagement & Research bij PGGM.

**O**nline wordt het vertrekpunt van alles, is de stelling van Laffree: "De belangrijkste trend hierin is de platformgedachte, steeds meer wordt geconcentreerd op één punt."

Laffree wijst in dit verband op het Chinese platform WeChat: "Binnen WeChat regelt de Chinese consument alles: hij regelt er zijn financiële zaken, bestelt een taxi, je kunt er zelfs een scheiding aanvragen. Het hele leven is als het ware binnen WeChat

Deelnemers  
pensioenfondsen  
krijgen  
totaalinzicht  
in financiën



## 'Online wordt het vertrekpunt van alles'

georganiseerd. In dat landschap is bijvoorbeeld de bank volledig naar de achtergrond gedrongen. Facebook en Amazon dingen in de westerse wereld ook naar die dominante platformpositie en banken zetten hier ook op in. En wie wordt vervolgens op een dergelijk platform het primaire contactpunt voor financieel advies/planning? Dat is natuurlijk de grote uitdaging."

### Totaalinzicht in financiën

Het Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW), één van de klanten van PGGM, gaat deelnemers een zo compleet mogelijk inzicht in financiën bieden. Laffree: "Consumenten dichten ons, pensioenuitvoerders en -fondsen, als onafhankelijke partij een rol toe als het gaat om het bieden van totaal financieel inzicht, zeker rondom de oudedag."

Laffree doelt dan op de 'Toekomstverkenner', een gratis tool die in de laatste maanden van 2018 gefaseerd aan

groepen deelnemers van PFZW ter beschikking zal worden gesteld. Laffree: "Via de Toekomstverkenner krijgen deelnemers en hun partners inzicht en overzicht van hun financiële situatie. Dit gaat volledig digitaal. Men hoeft in principe niks handmatig in te vullen. Hiermee krijgen ze eenvoudig en snel een heldere indicatie wat vervroegde pensionering of minder gaan werken betekent voor hun totale financiële situatie. Naast het pensioen worden spaargelden, vermogen, schulden en hypotheeklasten meegenomen. Hierdoor krijgt de deelnemer een compleet financieel overzicht. Snelheid en integraliteit zijn voor ons de kernwaarden van deze online-tool."

### Geen adviestool

De Toekomstverkenner kan het advies-traject van de financieel planner efficiënter maken, denkt Laffree. "Het inventarisatie- en analyse-onderdeel wordt er in principe al door 'gecovered'. De Toekomstverkenner

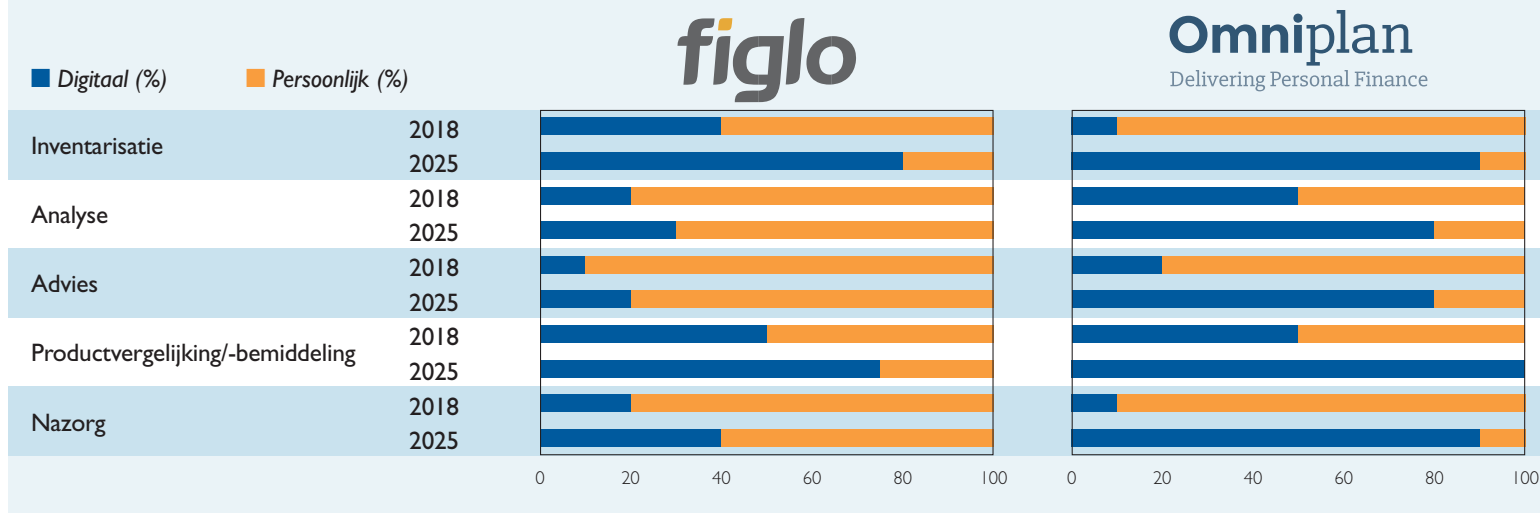
is echter nadrukkelijk geen adviestool. Willen de deelnemers op basis van het geleverde inzicht en overzicht advies hoe nu verder, dan wordt verwezen naar de adviseur of de planner.

Ik ben ervan overtuigd dat deze tool drempelverlagend kan werken voor consumenten om actief met hun financiële toekomst aan de slag te gaan. En wellicht maken ze vervolgens ook de stap naar een planner om zich door hem/haar terzijde te laten staan. De eerste resultaten zijn in ieder geval zeer bemoedigend: de tool wordt hoog gewaardeerd, het voorziet in een behoefte."

### Gouden tip

"Zorg dat je online makkelijk te koppelen bent op de nieuwe technologie", geeft Laffree als gouden tip mee aan de financieel planner. "Ik verwacht een toename van tools als de Toekomstverkenner. Uiteindelijk zullen er één of twee de standaard worden. Ik schat in dat consumenten na gebruik van dit soort tools heel snel willen schakelen met een financieel adviseur. Het contact leggen gebeurt dan veel minder per mail of telefonisch, maar via een button op deze inzicht-tools, waarna je eenvoudig een afspraak plant, betaalt via ideal en kunt videochatten met de planner." ♦





## SOFTWAREBEDRIJVEN OVER DE DIGITALISERING VAN HET ADVIESPROCES

# Automatisering dringt diep door in adviesproces

*Ze maken er overuren, in de techlabs van de leveranciers van software voor financiële dienstverleners. De technologische mogelijkheden zullen de komende zeven jaar (opnieuw) exponentieel groeien. Omvangrijke onderdelen van het werk van een financieel planner zullen worden geautomatiseerd, voorzien de softwarespecialisten. Het is volgens hen geen reden tot paniek. "Het zal de efficiency en kwaliteit van het advies ten goede komen. Financiële planners die hier in hun klantbediening gebruik van maken, gaan het verschil maken."*

**1**n het FPtech-katern van deze FFP Congreskrant geven vijf software-ontwikkelaars hun mening over de (verwachte) invloed van digitalisering, intelligente software en robots op de taken en werkzaamheden van de financieel planner. Die taken zijn voor het gemak opgeknipt in vijf stappen: inventarisatie, analyse, advies, eventuele productvergelijking/-bemiddeling en nazorg. In dit artikel vind je een samenvatting van de antwoorden van Figlo, Omniplan, Ortec Finance, PensioenRust en PrivateWealthSupport.

### Inventarisatie

De grootste verschuiving voorzien de software-ontwikkelaars in de inventarisatiefase. Als we een gemiddelde nemen van hun antwoorden, dan verloopt op dit moment 18% van het verzamelen van klantgegevens geautomatiseerd (digitaal). In 2025, over zeven jaar dus, zal 76% van de inventarisatie automatisch verlopen, zo is de verwachting.

"Nu gebeurt veel nog handmatig, maar in 2025 zal persoonlijke financiële informatie veelal digitaal worden verzameld en overzichtelijk worden gepresenteerd", voorziet PensioenRust. Figlo wijst erop dat er al veel initiatieven zijn die het mogelijk maken om klantdata digitaal op te halen. Denk aan Ockto, het Financieel Paspoort, centrale datakluisen, poliskluisen, enzovoort. "Een aantal hiervan zal volledig geaccepteerd zijn en tot de standaard behoren." Deze ontwikkeling betekent nog niet dat de rol van de adviseur in dit proces is uitgespeeld. "Die blijft controle uitvoeren op de correctheid en volledigheid van invoer", denkt Omniplan. PrivateWealthSupport valt bij: "Het gaat veelal om statische data. Die moeten na import nog verrijkt en geactualiseerd worden om adequaat een financieel plan te kunnen doorrekenen. Dit blijft handwerk van de adviseur."

### Analyse

"De analyse zal verder digitaliseren, maar minder in verhouding tot de inventarisatie", stelt

Figlo. Daar zijn de meeste collega-software-specialisten het over eens. Nu zien zij gemiddeld 34% van de analysefase digitaal verlopen en dat wordt naar verwachting 62% in 2025.

PrivateWealthSupport is de uitzondering. "Vrijwel iedere adviseur verricht momenteel de analysefase met behulp van software. Wij zien hier weinig verandering in optreden."

"Analyse en advies zullen meer geautomatiseerd gaan plaatsvinden", is de toekomstvisie van Omniplan. "Historische klantdata worden aangevuld met statistische algoritmes en technieken als *machine learning* en *deep learning*. Zo wordt de waarschijnlijkheid van scenario's bepaald. De financieel planner houdt bij de mogelijke oplossingsrichtingen rekening met de klantwens en eventuele risico's. De software maakt de berekeningen."

PensioenRust geeft een nuance aan: "Voor een deel van de markt zal op basis van de inventarisatie direct een analyse en advies mogelijk zijn. Voor een ander deel blijft analyse bij de adviseur, wel digitaal ondersteund."

### Advies

De adviesfase blijft het meest persoonlijke onderdeel van het werk van een financieel



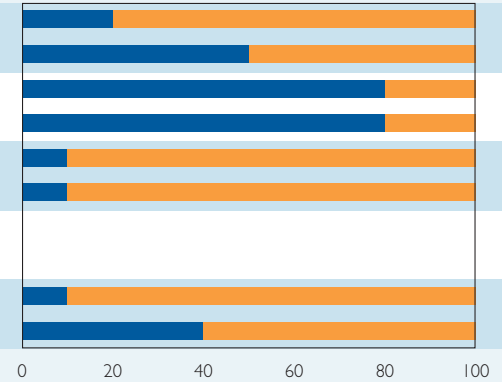
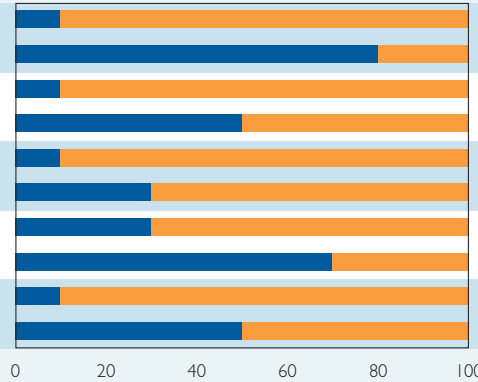
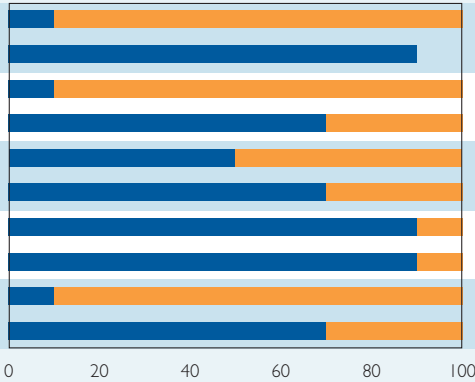
**ORTEC**  
FINANCE



PensioenRust



PrivateWealthSupport



planner. De verwachte verschuiving gaat van 20% digitaal (nu) naar 42% (in 2025). Ortec Finance voorziet dat algoritmes een steeds grotere plek gaan innemen bij het geven van advies. "Dit heeft impact op vooral de adviesfase, waarin een adviseur wordt ondersteund met een automatisch gegenereerd advies."

Figlo wijst erop dat volledig online advies al bestaat op sommige deelgebieden, bijvoorbeeld het aanvragen van een eenvoudige hypotheek. "Kijk je naar de ontwikkeling van artificial intelligence en machine learning, dan is advies absoluut te digitaliseren. De markt gaat erom vragen."

"Advies zal meer digitaal en op afstand (beeldscherm sessies met de klant) gaan plaatsvinden", denkt PrivateWealthSupport. "De adviseur zal hier echter een blijvende en relevante rol spelen." PensioenRust vult aan: "Vooral in de markt van 'totaalklanten', die ontzorgd willen worden, blijft de adviseur dit proces uitvoeren, in samenspraak met de klant."

### Nazorg

Productvergelijking is het meest vergedigitaliseerd binnen het gehele proces. Partijen zien dit aandeel alleen maar verder toenemen. Maar die verschuiving is niet zo groot als die bij nazorg wordt voorzien. Daar verloopt nu slechts 12% (gemiddelde score) automatisch, maar denken de softwareleveranciers dat het aandeel digitaal in 2025 is gestegen tot 60%.

"Automatisering gaat voordelen bieden in de monitoringfase", zo verwoordt Ortec Finance de verwachting. "Dankzij een verregaande integratie van databronnen en adviestooling

ligt geautomatiseerde monitoring van adviezen binnen handbereik." Omniplan denkt dat eveneens. "Automatisch updaten van advies op grond van de financiële positie, persoonlijke situatie, risico-acceptatie en wet- en regelgeving kan goed digitaal worden opgelost."

Ook Figlo vindt dat nazorg zeer geschikt is om te automatiseren. "Het monitoren van data, automatisch vergelijken met 'peer groups' en het inregelen van geautomatiseerde alerts wordt op dit moment al veel gedaan. Deze initiatieven gaan zich de komende jaren alleen maar verder uitbreiden." Figlo wijst nadrukkelijk op de rol van de adviseur. "Bij de invulling of afhandeling van een alert worden de persoonlijke vaardigheden van adviseurs juist belangrijker. Uitspraken van Kifid, over klanten die recht hebben op schadevergoeding als gevolg van te late of geen informatie, geven de noodzaak hiervan aan."

### Rol softwareleverancier

"Wij richten ons op nieuwe technieken die helpen om data efficiënt te verrijken", zo vat Ortec Finance zijn rol als softwareontwikkelaar samen. "Doel is de financiële situatie van consumenten te verbeteren en de kans op realisatie van doelstellingen te laten toenemen." Ortec gelooft in het automatiseren van delen van de analyse en het advies. "Dat zal de efficiency en kwaliteit ten goede komen. Waarbij de adviseur alle vrijheid houdt om het advies volledig op maat te maken voor de klant."

De financieel planner zal zich ontwikkelen van een adviserende naar een meer coachende rol, is de verwachting van Figlo. "We zien dat het steeds belangrijker wordt dat partijen in staat zijn om grote hoeveelheden data van klanten

door te rekenen. Dit kan de klant een goed overzicht, inzicht en vooruitzicht bieden. Dit moet integraal, netto en toekomstgericht zijn! Binnen deze combinatie bieden wij een complete oplossing voor de volledige keten van geautomatiseerd financieel advies, met een belangrijke rol voor de adviseur."

PensioenRust verwacht dat de tweedeling in de markt, tussen Nederlanders die financiën zelf beheren en zij die gebruik maken van een financieel adviseur, doorzet. "Voor adviseurs die de rol van financieel regisseur kunnen oppakken en het (eerste) aanspreekpunt van klanten zijn voor alle financiële zaken, liggen er grote kansen in markt." PensioenRust wil adviseurs hierbij helpen. "Om de tijd van een adviseur in een proces te beperken en daarmee de drempel voor (nieuwe) klanten laag te houden."

"Wij willen de financieel planner, private banker of accountant het beste gereedschap geven om de klant inzicht te bieden in zijn financiële toekomst", zo typeert Omniplan de eigen rol. Omniplan voorziet dat de digitale transformatie aantoonbaar effect zal hebben op de (financiële) zelfredzaamheid van Nederlanders, het gebruik van digitale tools en de behoefte aan hybride adviesverleners die hiervan in hun klantbediening gebruik maken, gaan het verschil maken."

PrivateWealthSupport gaat z'n software steeds meer inrichten op het digitaal verzamelen en inlezen van brongegevens van de klant. "Maar software – hoe intelligent ook – zal altijd een hulpmiddel blijven om de klant te adviseren. Zeker bij meer integrale, complexe adviesvraagstukken is een adviseur die zaken uitlegt en toelicht feitelijk onontbeerlijk." ♦



VIER FINANCIËEL PLANNERS OVER DE DIGITALISERING VAN HET ADVIESPROCES

# 'Achter de cijfers is daar altijd de mens'

*Het adviestraject gaat minder tijd in beslag nemen dan nu het geval is. Dat zal een van de gevolgen zijn van nieuwe fintech-toepassingen, denken financieel planners. Onderdelen van dit proces, bijvoorbeeld de inventarisatie en analyse, zouden wel eens voor 80% digitaal kunnen gaan verlopen. Maar, de rol van de financieel planner verdwijnt niet. "Het gaat om de mens achter de cijfers. Alles wat onder water speelt aan de oppervlakte brengen, dat is onze rol. Dat doen we via menselijke contacten; dat kan niet digitaal!"*

**V**oor het FPtech-katern in deze FFP Congreskrant legden we enkele vragen voor aan vier verschillende financieel planners. We vroegen om hun mening over de (verwachte) invloed van digitalisering, intelligente software en robots op hun taken en werkzaamheden. De taken van de financieel planner zijn daarbij onderverdeeld in vijf stappen: inventarisatie, analyse, advies, eventuele productvergelijking/-bemiddeling en nazorg. In dit artikel vind je een samenvatting van de antwoorden van: Denise Land



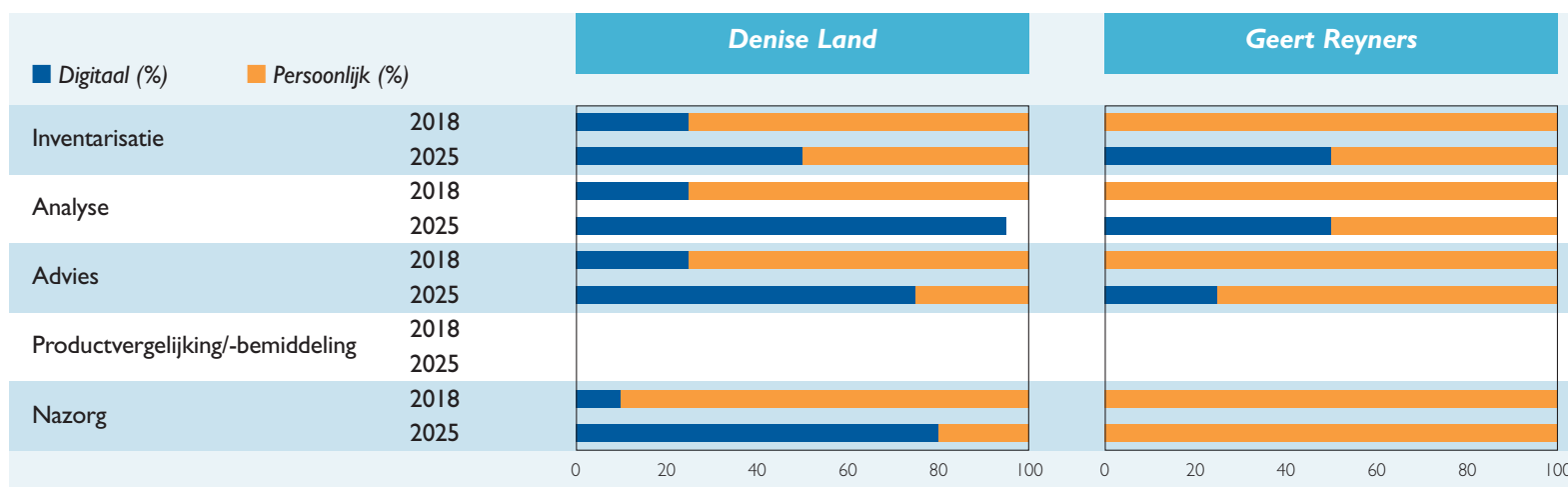
Denise Land

(Financial Life Planner, Zeist), Geert Reyners (Rabobank Rijk van Nijmegen), Muriel Palm-Kamsma (Kamsma Financieel Advies, Meerssen) en Ronald Sier (Beyond Numbers Vermogensplanning, Volendam).

## **Inventarisatie**

"De inventarisatie kan grotendeels geautomatiseerd verlopen", denkt Muriel Palm-Kamsma. "Mits de privacywetgeving het toestaat." De technologie an sich maakt het mogelijk om klantgegevens al vooraf in te laden in de adviessoftware. Dit is ook de overtuiging van Ronald Sier. "Echter", zo zegt hij, "inventarisatie van wensen, doelstellingen en uitgangspunten voor de toekomst zal altijd persoonlijk plaatsvinden."

Geert Reyners is het met Ronald eens. "Verschillende partijen kunnen gegevens uitwisselen. Denk aan de digitale ontsluiting van het pensioenoverzicht, jaarstukken, de IB-aangifte. Wij verwachten dat wij steeds meer gaan werken vanuit portals. Daarop gaan klanten digitaal stukken delen met bijvoorbeeld de accountant, notaris, bank of financieel planner. Echter, de interpretatie van die cijfers en de achterliggende gedachten blijft persoonlijk







Muriel Palm-Kamsma

werk. Financiële planning bestaat voor een belangrijk deel uit communicatie, waarbij je onderliggende gedachten, wensen en behoeften aan de oppervlakte brengt. Dit proces valt niet te digitaliseren."

Denise Land laat klanten nu al de nodige gegevens uploaden. Ze werkt daartoe met platforms van Mijngeldzaken en Knab. "Voor mij, als financial lifeplanner, is het belangrijk om de mens achter de cijfers te leren kennen. Dit doe ik in gesprekken en door het afnemen van het Persoonlijke Financiële Stijl Profiel. Zo krijg ik inzicht in het financieel gedrag van mijn klanten."

Ronald, Denise en Geert schatten de toekomstige verhouding digitaal/persoonlijk in op 50/50, Muriel ziet de verhouding naar 80/20 gaan. "Maar", zo nuanceert de Financieel Planner van het Jaar 2015. "In de regel werkt software alleen met alle informatie die beschikbaar is gesteld. Een goed adviseur vraagt door en vindt ook 'informatie onder water'."

### Analyse

De analysefase verloopt in 2025 voor meer dan 50% digitaal, denkt Geert. "Echter, de analyse kan niet zonder mensenwerk", zo stelt de Financieel Planner van het Jaar 2016. Hij geeft een voorbeeld. "Als er een tekort is in de verhouding inkomsten/uitgaven, dan kan dit vanuit vermogen worden aangevuld. Maar als dit vermogen al een ander doel heeft, kun je dit niet (nogmaals) gebruiken voor inkomensaanvulling. Dan zal er, in gesprek met de klant, een andere oplossing gevonden moeten worden."

Maar, digitaal zal wel gaan overheersen in de analysefase, zo voorzien ook Ronald en Denise. "Intelligente software zal in staat



Geert Reyners

zijn om de analyse vrijwel geheel over te nemen", verwacht Denise Land. Ronald wijst op de persoonlijke invloed. "Doordat een deel van de inventarisatie via de persoonlijke weg gaat, zal dit deel ook persoonlijk geanalyseerd moeten worden. En extra scenario's zullen ook handmatig plaatsvinden."

Muriel vult hem aan. "Software maakt de parate kennis van de adviseur misschien minder belangrijk. Maar goede kennis en overzicht zijn weer nodig om tot goede adviezen te komen."

### Advies

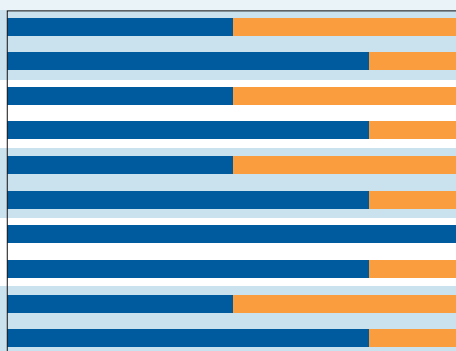
Veel minder eensgezind zijn de financieel planners over de adviesfase. "Het opstellen van het advies is een persoonlijke aangelegenheid en het advies zal in mijn visie altijd persoonlijk plaatsvinden. Dit valt niet te automatiseren", zegt Ronald. Hij licht zijn stelling toe: "Financiële planning is meer dan alleen cijfers. Het gaat om wat de cijfers betekenen voor iemands toekomst."

Geert valt hem op dit punt bij. "Intermenselijk contact blijft van groot belang. Het gaat om de klik en het vertrouwen dat de ander jou begrijpt en dit meeweegt in zijn advisering. Daarbij is er wel een verschil in eenmalige trajecten en repeterende advisering. Als eenmaal sprake is van een vertrouwensrelatie kan een volgend adviestraject meer digitaal ingericht worden."

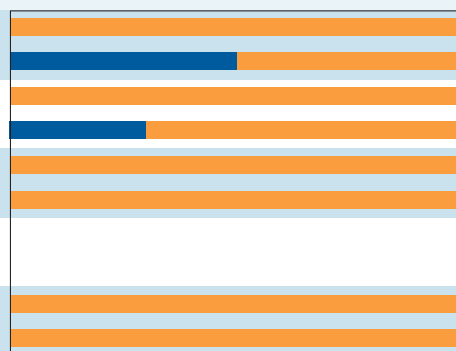
Denise en Muriel zien echter het aandeel persoonlijk contact afnemen. "Als gevolg van standaardisering en beperking van fiscale mogelijkheden verwacht ik sowieso dat het totale adviestraject minder tijd zal gaan kosten dan nu het geval is", zegt Denise. "Verder maken het gebruik van algoritmes en big data het eenvoudiger om klantspecifieke profielen op te stellen, gebaseerd op data van honderdduizenden andere klanten. Persoonlijk contact is nog wel nodig om mensen te bevestigen in hun keuzes."

Denise wijst op het boek 'Homo Deus' van Yuval Noah Harari. "Technologie zal ons als mens helpen om steeds meer

Muriel Palm-Kamsma



Ronald Sier



0 20 40 60 80 100 0 20 40 60 80 100



- inzicht te krijgen in ons eigen gedrag. De tijd die ik besteed aan persoonlijk contact met mijn klanten zal hierdoor waarschijnlijk verminderen." Als tegenbeweging op de grote invloed van technologie kan Denise zich echter ook voorstellen dat de behoefte aan persoonlijk contact juist toeneemt. "Mensen zullen weerbaarder moeten worden en emotioneel in balans moeten komen met de veranderingen om hen heen. Daar zie ik zeker een rol voor mij als financial life planner."

#### **Productvergelijking/bemiddeling**

Op het vlak van bemiddeling/productvergelijking ziet Ronald de grootste invloed van fintech. "Er zijn nu al talloze mogelijkheden om producten online te vergelijken. Maar klanten zullen ook hierbij geholpen willen worden: in de keuze van dienstverlener/website en bevestiging van de ingevulde gegevens en het gesloten product."



Ronald Sier

#### **Nazorg**

"Fintech zal een groot deel van de werkzaamheden overnemen", zegt Denise over het nazorgtraject. "Systemen zullen

financiële transacties van de klant monitoren en op basis van analyses suggesties voor aanpassingen kunnen geven. Persoonlijk contact blijft een rol spelen bij grote veranderingen en om mensen te bevestigen in hun keuzes voor eventuele aanpassingen."

Daar sluit Ronald op aan. "De nazorg zit vooral in de controle of mensen op het goede pad blijven. Bij veranderingen in persoonlijke situaties wenden mensen zich tot hun vertrouwenspersoon. Dit zal persoonlijk blijven."

Geert acht de rol van digitale hulpmiddelen in het nazorgtraject marginaal. "Bij elk periodiek gesprek wordt de planning afgezet tegen de realisatie ervan en aangepast als daar aanleiding voor is. Wij spreken onze klanten minimaal één keer per jaar. Dat zijn persoonlijke contactmomenten. Dat doen we ook in 2025 niet digitaal." ♦

## **FPSB VISIE**

*FFP is partner van de internationale organisatie FPSB Ltd., de Financial Planning Standards Board. Deze non-profit organisatie stelt wereldwijd de standaarden vast voor een professionele uitoefening van het beroep financieel planner. De belangrijkste organisaties voor financiële planning in 26 verschillende landen, verspreid over de gehele wereld, zijn aangesloten bij FPSB. FFP vroeg aan FPSB de visie op de effecten van FPtech wereldwijd op de financieel planner.*

**1** In its 2016-report 'Fintech and the Future of Financial Planning' FPSB surveyed nearly 1,700 CFP-professionals on which aspects of the process and practice of financial planning could benefit from fintech tools, and which could suffer. At the time, most financial planners saw financial planning technology – or 'FPtech' – as a complement to their businesses, best for increasing practice efficiencies and cost effectiveness, serving younger, lower-income people with fewer investable assets, and freeing up financial planners to devote more time to activities that brought added value to clients.

#### **Tasks better suited for technology**

As FPtech becomes more prevalent, FPSB member organizations have forged a vision of how FPtech tools can be integrated into the six-step process CFP-professionals use to consider all aspects of a client's financial situation when formulating financial planning strategies

and making recommendations. FPSB Members acknowledge that while all of the steps could involve humans and technology, human-led interaction remains most necessary during the first step of the process, when financial planners establish and define the client relationship, and again when they develop the financial planning recommendations – two areas where the potential for qualitative decision making and volatility exist.

Tasks involving more quantitative and fewer emotional activities, such as collecting the client's information, and analyzing and assessing the client's financial status, seem better suited for technology. Implementing the plan and reviewing the client's situation could involve a combination of human interaction and FPtech tools.

#### **Hybrid approach**

FPSB sees this hybrid approach as the most-likely scenario for the foreseeable future of financial planning. The organization plans to update its research on FPtech in 2019. "We are interested in supporting Certified Financial Planners (CFP®) as they incorporate FPtech into their practices," says Noel Maye, CEO of FPSB. "Neither human-led nor technology-led financial advice exist in a vacuum. The two work together to improve CFP-practitioner efficiency while elevating the overall client experience." ♦



VOOR ROBOT GELDEN ZELFDE EISEN ALS VOOR ADVIES DOOR EEN MENS

# AFM ziet marktkansen voor roboadvies

*Roboadvies kan zowel de toegankelijkheid als de kwaliteit van financieel advies vergroten. Die overtuiging is de Autoriteit Financiële Markten (AFM) toegegaan. De toezichthouder verwacht dat roboadvies aanvankelijk beperkt zal blijven tot productadvies en eenvoudige klantsituaties. Bij complexe klantsituaties en integraal advies zal fysiek advies vooralsnog het meest waardevol blijven.*

**D**e visie staat verwoord in een rapport over roboadvies, dat de AFM eerder dit jaar publiceerde. De toezichthouder onderscheidt daarin vier vormen van advies:

#### ■ Volledig roboadvies

De inventarisatie is volledig gedigitaliseerd en het advies wordt automatisch geproduceerd en gecommuniceerd. De enige rol van de mens is nog het ontwikkelen en onderhouden van het IT-systeem.

#### ■ Gedeeltelijk roboadvies

De computer is ook hier de basis van alles, maar op de achtergrond is een fysieke adviseur beschikbaar om vragen te beantwoorden.

#### ■ Hybride advies

Robot en mens versterken elkaar; de rol van de mens is het grootst. Hier is bijvoorbeeld de inventarisatie gedigitaliseerd, maar geeft de mens advies.

#### ■ Volledig fysiek advies

Het volledige adviestraject vindt offline plaats, eventueel met inzet van digitale hulpmiddelen.

Omdat roboadvies op termijn tegen vergelijkbare kosten kan worden aangeboden, verwacht de AFM een krimp van het toch al niet omvangrijke execution only-kanaal. "Een wenselijke ontwikkeling", zegt Jan Boerboom, waarnemend Hoofd

Toezicht Verzekeren en Pensioenen bij de AFM. "Een vorm van begeleiding bij het nemen van financiële beslissingen, zeker over impactvolle producten, helpt de consument namelijk om tot betere besluiten te komen."

#### Voordelen

De AFM ziet roboadvies als laagdrempelig advieskanaal. "De bereikbaarheid van advies neemt toe. Roboadvies is 24 uur per dag toegankelijk en consumenten kunnen het adviesproces in hun eigen tempo doorlopen."

Het advies kan ook aan kwaliteit winnen, denkt de AFM. "Een goed geprogrammeerd algoritme geeft consistente adviezen van hoge kwaliteit. De snelheid van verwerken van nieuwe informatie neemt toe. En, het algoritme kan diverse bronnen van klantinformatie combineren en analyseren. Hoe accurater de klantdata, hoe accurater het advies."

Bovendien voorziet de toezichthouder dat advies over (impactvolle) financiële producten op termijn via de robot goedkoper wordt dan fysiek advies. "Een soortgelijke ontwikkeling is zichtbaar geweest bij de verschuiving van fysiek naar (semi)automatisch vermogens-

beheer. Met de digitalisering van deze markt is een duidelijke trend zichtbaar van dalende kosten."

#### Zorgplicht

De zorgplicht is voor roboadvies en advies gegeven door een mens gelijk. "Beide vormen van advies moeten aan dezelfde wettelijke eisen voldoen. Maar roboadvies kent wel specifieke aandachtspunten", benadrukt Boerboom. "Daarom hebben we de Visie op roboadvies gepubliceerd."

Hij voorziet verschillende uitdagingen. "Een klant kan bij eventuele onduidelikheden niet direct een vraag stellen. Bovendien kan een fysieke adviseur non-verbale communicatie checken." Aan de andere kant biedt digitalisering kansen bij het vaststellen van de risicobereidheid van een klant en diens doelstellingen, bijvoorbeeld dankzij het gebruik van adaptieve vragenlijsten.

Aanbieders van roboadvies moeten zorgvuldig nagaan voor welke doelgroep het geschikt is. Dat geldt evenzeer voor de aangeboden producten. Uiteindelijk moet het roboadvies borgen dat klanten een geschikt advies krijgen, zodat het afgesloten product past bij de klantbehoefte. ♦



#### Expertmeeting AFM over roboadvies

De AFM verzorgt tijdens het FFP Congres een expertmeeting over roboadvies. De toezichthouder geeft daarin een actueel beeld van de stand van zaken rond roboadvies. Jan Boerboom is daar, samen met René Geerling (projectleider Innovatie in Retaildienstverlening), de spreker. De sessie staat geprogrammeerd van 13.30 tot 14.15 uur. Inschrijven kan op [www.ffpcongres.nl](http://www.ffpcongres.nl)





Gecertificeerd financieel planners

FFP  
Herikerbergweg 292  
Gebouw Vesta  
1101 CT Amsterdam  
035 30 20 120  
info@ffp.nl  
www.ffp.nl