



ROBOTISERING

IN DE ASSURANTIE-BEMIDDELING
EN FINANCIELE ADVISERING

Even voorstellen...



- ▶ Paul van Brederode
- ▶ Werkzaam in de branche sinds 1978
- ▶ Zelfstandig / eigen kantoor sinds 1993
- ▶ 6 FTE
- ▶ Tevens partner in software bedrijf

Tijd te kort

- ▶ NIET te weinig klanten
- ▶ NIET te weinig opbrengsten
- ▶ WEL te weinig tijd
- ▶ Klant wil nog steeds aandacht
- ▶ Geen excuus



Zorgplicht

- ▶ Niet voldoen aan zorgplicht creëert mijnenveld
- ▶ Gevolgen kunnen desastreus zijn
- ▶ Vooral voor de klant maar ook voor de adviseur



Verandering afgedwongen

- ▶ Veranderde wet- en regelgeving
- ▶ Bedrijfseconomische noodzaak
- ▶ Technische mogelijkheden
- ▶ Veranderde klantwens



Techniek gebruiken



- ▶ Papier is een informatiedrager
- ▶ Iedereen is ook overgestapt op fax en email
- ▶ Robotisering is een nieuwe techniek
- ▶ Een logische volgende stap



Ontwikkelingen (1)

- ▶ Na invulbare pdf -> online formulieren
- ▶ Min of meer interactief



Maar helaas nog steeds geen advies



RED HAT®
CLOUDFORMS

Ontwikkelingen (2)

- ▶ Na online formulieren komt:
- ▶ dynamische dialoog met de klant door intelligente software
- ▶ direct conclusies en (voorlopig) advies door speciale techniek
- ▶ Niet te vergelijken met eenrichtingverkeer tot nu toe
- ▶ Geen monoloog meer, maar een digitale dialoog met de klant



De online adviseur (1)

- ▶ Eerste Online toepassing gebouwd voor hersteladvies
- ▶ Interactieve vragen
- ▶ Volledige automatische conclusie en advies

Stap 1	Stap 2	Stap 3
Inventarisatie van de portefeuille - Welke klanten hebben een beleggingsverzekering? - Kan ik deze klanten onderverdelen in bepaalde groepen? - Wat is de looptijd van de beleggingsverzekering?	Voorbereiden van het hersteladvies - Winnaar en hoe ga ik klanten benaderen (plan van aanpak)? - Kunnen klanten vooraf nog iets voorbereiden? - Hoe ga ik om met klanten die ik niet kan bereiken of die afwijzend reageren?	Het hersteladvies - Hoe vul ik het adviesgesprek in? - Is het doel of de financiële positie gewijzigd? - Wat te doen als de klant aangeeft dat de resultaten achter blijven bij de verwachtingen? - Wat is het effect van mogelijke compensatie? - Wat voor productkeuzes heeft de klant? - Kan de klant er op echtuit gaan? - Wat moet de aanbieder doen? - Winnaar is een hersteladvies geslaagd?

De online adviseur (2)

- ▶ Ervaring opgedaan met Hersteladvies:
- ▶ voorlopige conclusie of voorlopig advies aan klant
- ▶ adviseur regelt het definitieve advies met de klant



Advies.Expert

- ▶ Online kennisbank
- ▶ Alle onderwerpen, alle branches
- ▶ Klantmanagement in campagne
- ▶ Gevoel en tendens
- ▶ Import/export voor alle assurantiepakketten
- ▶ Eigen look and feel (logo, briefpapier)
- ▶ Zo goedkoop mogelijk

Advies Expert 

AFM innovationhub

- ▶ Mei 2016 : volledig robo-advies nog steeds niet
- ▶ Juli 2016 : voorgenomen wijziging Bgfo
- ▶ Robo-advies mag mits
- ▶ Geautomatiseerde info en verslaglegging $\neq$ robo-advies
- ▶ Verwachting inwerkingtreding 1 juli 2017



Waar zit de intelligentie



- ▶ Presentatie aov onderhoud aan collega's
- ▶ Vraag softwarebedrijf

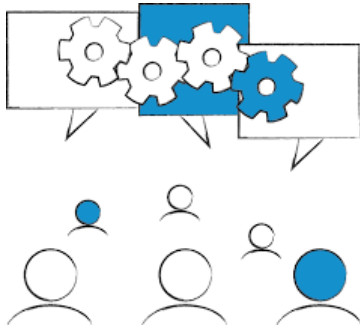
Waar zit de tijdwinst

- ▶ De tijd van de klant mobiliseren via een internettoepassing
- ▶ Informeren en onderhoud
- ▶ Informatie en gegevens voorbereidt retour adviseur
- ▶ Afronden in korte tijd
- ▶ Belofte van onderhoud en advies wordt waargemaakt
- ▶ Hoogwaardig advies



Adviseurs hebben inbreng

- ▶ Gezamenlijke kennis wordt gebruikt
- ▶ idealisme
- ▶ Steeds nieuwe surveys al naar gelang de behoefte



Dus wat doen we?

Blijft het die Ford
Taunus uit 1980.



of stappen we in de toekomst
met een Tesla.

Einde

- ▶ Hartelijk dank voor uw aandacht