

In eerdere bijdragen in dit katern zijn al diverse juridische en compliance-aspecten van het thema zorgplicht belicht. Zo kan het belang van het goed vastleggen van afspraken niet genoeg worden benadrukt. Zorgplicht is niet alleen lastig, maar biedt ook commerciële kansen.

# Zorgplicht biedt ook commerciële kansen

**N**azorg kun je als een last ervaren als adviseur of bemiddelaar. Het is nu eenmaal verplicht om je klanten over bepaalde zaken te informeren. Maar het biedt ook goede mogelijkheden om met je klanten in contact te blijven en zo een relatie op te bouwen. Als je klant op zoek is naar een nieuw financieel product of ergens advies over wil, zal hij hoogstwaarschijnlijk eerder aan jou denken.

Veranderingen in wet- en regelgeving, productwijzigingen of aangepaste voorwaarden; het zijn allemaal momenten waarop je verplicht contact moet zoeken met je klant. Het zijn ook mooie gelegenheden om je te verdiepen in de financiële situatie van je klant en de tijd te nemen voor extra advies. Uit de gedragswetenschap weten we dat klanten eerder en sneller in beweging komen als je ze niet alleen informeert, maar ook duidelijk maakt wat er van hen verwacht wordt naar aanleiding van de informatie. Het helpt als je de informatie vertaalt naar vragen die voor henzelf van belang zijn.

Verandert, bijvoorbeeld, de hypotheekrenteaftrek, dan moet je je klant daarover informeren. Je kunt ook een stapje verder gaan en de voor- en nadelen van vervroegd aflossen op de hypotheek in kaart brengen. Met een dergelijke

kleine investering in tijd toon je niet alleen betrokkenheid, maar laat je ook duidelijk je toegevoegde waarde zien. Zo is de klant eerder geneigd tijdig gebruik te maken van je dienstverlening.

## VERSCHILLENDE VORMEN

Afhankelijk van de diensten die je wilt verlenen en de behoeften van je klant, kun je kiezen voor verschillende product- of dienstvormen om deze aan te bieden. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om een abonnement aan te bieden of om te werken met een vast tarief per verrichting. Periodiek bespreek je dan of bestaande verzekeringen en de daarbij behorende dekking en voorwaarden nog wel passen bij je klant. Of je kunt ontwikkelingen in de markt – zoals waardeontwikkeling van vastgoed – of in de persoonlijke situatie van de klant – zoals een andere baan of gezinsuitbreiding – vertalen naar een benodigde aanpassing van bestaande producten of een advisering van nieuwe oplossingen. De mogelijkheden zijn eindeloos.

## DUIDELIJK ONDERSCHIED MAKEN

Zorgplicht biedt dus kansen om de verplichte informatievoorziening vanuit de Wft te combineren met een eigen invulling van de zorgplicht en dat gezamenlijk aan te bieden. Maak in de vastlegging van afspraken wel duidelijk onderscheid tussen de twee. Adfiz biedt hierbij ondersteuning door voorbeelden van dienstverleningsmodellen en uitwerkingen van informatievoorziening ter beschikking te stellen. ■

*Deze bijdrage wordt u aangeboden door Adfiz*



**‘Verplicht contact is een mooie gelegenheid om de tijd te nemen voor extra advies’**