

REALITEITEN²⁰¹⁷3

NIEUWSBRIEF VOL MET VERKOOPKANSEN VOOR FINANCIËEL ADVISEURS.



NIEUW:

WWW.REAAL.NL/ ONDERNEMEN

- Instrument om u te profileren als bedrijfsadviseur.
- Praktische tips en trucs voor succesvol ondernemen.
- Ondernemerskansen afgestemd op de MKB-markt.
- Inspirerende artikelen met inzichten van specialisten.
- Overzicht van alle zakelijke schadeverzekeringen.

> zie pagina 6

‘DE REAAL @-SCAN LEGT BLINDE VLEKKEN BLOOT’

Wilco Groot, Manager Marketing & Sales bij Nedasco > zie pagina 11



- 2 **PROVISIELOOS WERKEN: HOE VER BENT U?**
- 7 **ADVIESRECEPT: VICTORIE HYPOTHEKEN**
- 7 **REAAL LIJFWACHT GENOMINEERD VOOR GOUDEN SCHILD**
- 9 **ONZE TOPPERS, ÚW BESTSELLERS: ONDERNEMERS AOV EN BEDRIJVEN TOTAALPLAN**
- 10 **DE VERZEKERINGSDOKTER OVER EXPIRERENDE LIJFRENTEN**
- 10 **EXPIRATIEMARKT: NÚ AAN DE SLAG**
- 12 **NIEUW BIJ LEVEN: HANDTEKENINGLOOS AANVRAGEN ÈN PRIJSGARANTIE**

KANTTEKENINGEN



REINIERUS

Wist u dat enthousiaste klanten goud waard zijn? Rijn Vogelaar, algemeen directeur van Blauw Research, heeft er een even verrassend als inspirerend boek over geschreven, getiteld 'De Superpromoter'. De kern? In plaats van onze aandacht te richten op ontevreden klanten en het verbeteren van zaken die fout gaan, moeten we onze enthousiaste klanten leren kennen, met ze in gesprek gaan en naar hen luisteren. Zij zijn onze fans, onze 'superpromoters': enthousiastelingen die (op eigen initiatief en gratis!) hun enthousiasme over ons bedrijf of product delen of uitdragen en daarmee weer anderen beïnvloeden en enthousiast maken. En dat niet alleen, zij geven ook graag positieve feedback en zijn in staat nieuwe producten te bedenken en zelfs nieuwe markten te ontdekken. Bedrijven die hun superpromoters leren kennen en weten in te zetten en te voeden, kunnen hiermee een enorm concurrentievoordeel bereiken, zijn zeer succesvol en hebben de beste reputatie, aldus de auteur. Mij klinkt dit als muziek in de oren, en u ongetwijfeld ook. Maar, zult u zich afvragen, hoe kom ik die enthousiaste klanten op het spoor? Hoe kan ik ze creëren, aansturen en motiveren? In 'De Superpromoter' vindt u een gereedschapskist met allerlei praktische tips. Kopen en lezen dus, dit boek! Eén stuk gereedschap wil ik hier alvast noemen: de sociale media. Ja, inderdaad: Facebook, LinkedIn en Twitter. 'Schei toch uit Louter', hoor ik u denken, 'da's toch niks voor mij, die flauwekul!' Nou, vergis u niet. Uit recent onderzoek van eCircle, een van de grootste direct marketing-organisaties in Europa, blijkt dat inmiddels de helft van alle Nederlandse bedrijven gebruikmaakt van de sociale media. Voor Nederlandse marketeers is Facebook het belangrijkste sociale netwerk (79%), gevolgd door Twitter (77%) en LinkedIn (47%). Zouden zij dat doen als het niks oplevert? Natuurlijk niet. Uit eigen ervaring kan ik u bovendien vertellen dat twitteren werkt. Jazeker, ik heb sinds kort een Twitter-account, onder de naam 'Reinierus'. In het eerste weekend dat ik online was, kwam ik een tweet op het spoor van iemand die een vraag had over een hypotheek. Ik heb hem direct doorverwezen naar één van onze distributiepartners, een heuse Twitterlead! Daarom mijn advies: stap over uw schroom heen, duik in het diepe en open vandaag nog een Twitter-account. En ziet u 't zelf niet zitten? Schakel dan een geïnteresseerde collega in, die bekend is met internet en sociale media. Uw eerste volger heeft u al: Reinierus!

RENÉ LOUTER
DIRECTEUR VERKOOP INTERMEDIAIR
& NATIONAL ACCOUNTS

SAMEN OP WEG NAAR 2013

PROVISIELOOS HOE VER BENT

Over anderhalf jaar is het zover: het verbod op provisies van minister Jan Kees de Jager van Financiën zijn weliswaar nog de weg te staan. Lodewijk van der Heijden, directeur Marketing & Verkoop, u op weg naar 2013 kan ondersteunen.



Lodewijk van der Heijden, directeur Marketing & Verkoop

S WERKEN: U?

voor complexe financiële producten. De plannen van
niet definitief, maar niets lijkt de invoering meer in
Marketing & Verkoop, geeft zijn visie en vertelt hoe REAAL

De minister heeft gesproken. Wat vind je van de voorstellen?

'Ik ben blij dat er eindelijk duidelijkheid is. We hebben met de CAR-discussie al een lange hobbelige weg afgelegd, met alle onzekerheid en onrust van dien. Het is hoog tijd dat iedereen weet waar hij aan toe is en dat we ons – verzekeraars en intermediairs – op de toekomst kunnen richten. Dat moment is nu aangebroken. Oké, de plannen zijn nog niet in wettelijk beton gegoten en op kleine onderdelen kunnen nog nuances worden aangebracht, maar dat het provisieverbod op 1 januari 2013 ingaat, is realistisch. Belangrijker nog dan de maatregel zelf is de achterliggende filosofie. De minister wil een zuivere marktwerking bevorderen, waarbij elke schijn van belangenverstrengeling tussen adviseurs en aanbieders van financiële producten wordt voorkomen. Klanten betalen straks zelf, rechtstreeks, voor het advies van hun financieel adviseur en hebben hierdoor de zekerheid dat hij aan hún kant staat en hún belangen behartigt. Dat draagt bij aan het herstel van het vertrouwen in onze branche, waar we allemaal van afhankelijk zijn.'



Op 1 januari 2013 wordt een provisieverbod ingevoerd voor alle complexe financiële producten. Financieel adviseurs mogen vanaf die datum niet langer provisie ontvangen van een aanbieder van die producten. In plaats daarvan betalen klanten rechtstreeks aan adviseurs voor hun financieel advies. Hierdoor is de onafhankelijkheid van de adviseur gewaarborgd en worden oneigenlijke prikkels weggenomen. Dat is de kern van de voorstellen die minister Jan Kees de Jager in april bij de Tweede Kamer heeft ingediend. Een ruime Kamermeerderheid heeft de plannen inmiddels ondersteund.

Het provisieverbod geldt niet voor schadeverzekeringen.

Opgelucht?

'Ja, het behoud van afsluit- en doorlopende provisie bij particulier en zakelijk schade is een verstandige keuze. Het zag er lange tijd naar uit dat de provisiebeloning in één keer, voor alle financiële producten tegelijk, over boord zou worden gezet. Dat was administratief en organisatorisch nauwelijks te behappen geweest, noch voor ons, noch voor onze distributiepartners. Het transitieproces voor complexe producten is al ingrijpend genoeg. Bovendien moeten klanten ook de kans krijgen om de nieuwe manier van werken en belonen te begrijpen en te accepteren. Ook voor hen is het wennen.'

Intermediairs zullen hun verdienmodel vóór 1 januari 2013 moeten aanpassen. Wat is je indruk, komt men al in beweging?

'Dat verschilt per adviseur. Om de 'temperatuur' te meten, hebben we onlangs zelf onderzoek gedaan onder onze distributiepartners. Daaruit blijkt dat 30% al volledig provisie-loos werkt of in een vergevorderd stadium is, 50% zich actief oriënteert op andere beloningsmogelijkheden maar nog geen keuze heeft gemaakt en 20% passief achterover leunt of bewust kiest voor behoud van het provisie-systeem. Het onderzoek laat ook zien dat 75% van onze distributiepartners vasthoudt aan het traditionele model van bemiddeling en advies; een kwart kiest voor specialisatie op advies dan wel op bemiddeling. En nog een opvallende uitkomst: we zien in de markt verschillende alternatieve beloningsvormen ontstaan, variërend van 'uurtje factuurtje' en een vaste fee (bijvoorbeeld bij hypotheek) tot abonnementsvormen. De intermediairs die 2013 serieus nemen, zijn duidelijk volop aan het experimenteren.'

Het intermediair staat de komende tijd voor fundamentele keuzes en beslissingen. Wat is de beste aanpak en welke ondersteuning biedt REAAL?

'Het allerbelangrijkste is dat adviseurs niet veranderen omdat de wetgever dat wil. Waar het om gaat, is dat zij zelf, vanuit hun eigen innerlijke motivatie, bepalen welke positie zij op de markt willen innemen en wat zij klanten aan toegevoegde waarde bieden. Op basis daarvan kan vervolgens voor een nieuw business- en beloningsmodel worden gekozen. Distributiepartners die daarbij hulp nodig hebben, kunnen op onze rayonmanagers en deskaccountmanagers rekenen. Voor praktische adviezen en tips, informatie over nieuwe beloningsmodellen en handige tools voor bedrijfsanalyses, zoals het Canvas Model. Wij geloven in het ondernemerschap van het intermediair en staan als collega-ondernemers naast hen. Dat hebben we altijd gedaan en dat blijven we doen. Ook op weg naar de nieuwe wereld van het provisieeloos werken.'

PROVISIEVERBOD: HOE, WAT EN WANNEER?

Het provisieverbod gaat gelden voor:

- complexe financiële producten;
- hypotheek;
- inkomensverzekeringen, waaronder betalingsbeschermers en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor ondernemers;
- uitvaartverzekeringen;
- dienstverlening onder het Nationaal Regime MiFID.

Voor particuliere en zakelijke schadeverzekeringen blijven afsluit- en doorlopende provisie (vooralsnog) toegestaan. Dit geldt ook voor spaarverzekeringen. Wel wordt op 1 januari 2012 een bonusverbod voor schadeverzekeringen van kracht. Dit moet ervoor zorgen dat er geen volume- en omzetgerelateerde prikkels meer plaatsvinden. Sinds 1 januari 2009 geldt al een verbod op bonusprovisies bij pensioenverzekeringen. Ook niet-geldelijke vergoedingen aan financieel adviseurs zijn vanaf 1 januari 2012 verboden.

Om te voorkomen dat adviseurs/bemiddelaars kosten in rekening brengen die niet in verhouding staan tot de geleverde inspanningen, wordt een open norm geïntroduceerd voor directe beloning betaald door de klant.

HOE BEREIDEN UW COLLEGA'S ZICH VOOR?

Adviseren op feebasis, in de vorm van 'uurtje, factuurtje'. Een serviceovereenkomst met vaste prijsafspraken. Of een mengvorm. Er zijn verschillende mogelijkheden om uw nieuwe verdienmodel in te richten. Welke koers kiezen uw collega's? Wim Zwartkruis (Van der Poel Advies), Gerrit Ruijs (Ecurion) en Bert van der Kuijl (ABI Adviesgroep) geven een kijkje in hun keuken.

'De klant voorop: fee in plaats van provisie'

Ecurion is gespecialiseerd in financieel advies voor dga's/ ondernemers en vermogende particulieren. De franchiseketen heeft op dit moment zeven vestigingen in het midden en noorden van Nederland. Eind 2011 zal dit aantal zijn verdubbeld waarbij een landelijke dekking is gerealiseerd, verwacht Gerrit Ruijs. Hij is eigenaar van de Ecurion-vestiging in Naarden en ad interim-directeur van Ecurion Nederland, de faciliterende organisatie achter de Ecurion-formule. Deze formule rust op twee belangrijke pijlers: klanten worden niet transactie- maar relatiegericht geadviseerd en het advies- en bemiddelingswerk is gegarandeerd provisieloos. 'De klant staat bij ons voorop. Om iedere schijn van belangenverstremming te vermijden, werken wij volledig op feebasis', vertelt Gerrit Ruijs. 'Elk adviestraject starten we met een inventarisatiegesprek. Daarin brengen we de adviesbehoeften van de klant in kaart. Vervolgens ontvangt hij/zij het Ecurion Zekerplan. Hierin staat concreet vermeld wat we doen en tegen welke vergoeding. Uitgangspunt is een adviestarief van € 125 per uur (excl. Btw); voor secretariële werkzaamheden rekenen we € 55 (excl. Btw) per uur. De klant weet dus vooraf precies waar hij aan toe is.' In het verlengde hiervan kunnen relaties bij Ecurion kiezen voor een serviceabonnement. Gerrit Ruijs: 'Dit abonnement

houdt in dat we op basis van een fixed fee maandelijks, per kwartaal of jaarlijks de ontwikkeling van het vermogen toetsen aan het risicoprofiel en de beoogde spaar- en beleggingsdoelen, zodat indien nodig tijdig kan worden bijgestuurd. Met deze periodieke toetsing bieden we een grote toegevoegde waarde aan onze doelgroep. Veel ondernemers en vermogende particulieren hebben onvoldoende overzicht over hun vermogensopbouw, zeker als dit uit meerdere componenten bestaat. Met ons serviceabonnement geven we naast inzicht in hun financiële situatie ook de bevestiging dat zij op koers liggen. De praktijk leert dat men voor die 'gemoedsrust' en 'ontzorging' bereid is te betalen. Vermogensplanning is naar onze vaste overtuiging dan ook dé toekomst voor het onafhankelijk intermediair. Voorwaarde is natuurlijk wel dat je als adviseur weet waarover je praat en waarmaakt wat je belooft. Alle Ecurion-adviseurs zijn als financieel planner DSI-gecertificeerd en dus ter zake kundig. Daarnaast hebben we het hele adviesproces in ons CRM-systeem geautomatiseerd, waardoor we niet alleen bij elke stap aan alle Wft-verplichtingen voldoen, maar ook veel sneller en efficiënter tot een goed adviesrapport komen. Ook in dat opzicht zijn wij helemaal klaar voor 2013!



Gerrit Ruijs, Ecurion

'Waarom geen provisieverbod voor schadeverzekeringen?'



Wim Zwartkruis, Van der Poel Advies

Van der Poel Advies in Zoeterwoude bestaat 101 jaar. In 1910 startte de grondlegger zijn werkzaamheden op het gebied van advisering in verzekeringen en andere financiële diensten. In de afgelopen eeuw is Van der Poel uitgegroeid tot een middelgrote adviseur in schadeverzekeringen en pensioenen. Het werkgebied is Nederland, met als zwaartepunt de provincie Zuid-Holland. Tot de relaties behoren particulieren (30%) en bedrijven (70%), waarvan een groot deel al generaties klant is. Begin 2005 verkochten de laatste telgen van de familie Van der Poel het bedrijf aan Wim Zwartkruis. Al snel na zijn aantreden als nieuwe directeur-eigenaar besloot Zwartkruis over te stappen van het provisie-systeem naar feeadvisering. Aan deze strategische keuze lagen twee redenen ten grondslag, vertelt hij. 'Voor een gezonde bedrijfsvoering moet je volledig grip hebben op je financiën. Daarvoor is het noodzakelijk dat er een direct, inzichtelijk verband is tussen de werkzaamheden die je voor een klant verricht en de verdiensten. Immers, alleen dan kun je bepalen of een klant winstgevend is of een kostenpost. Bij het provisie-systeem is dit verband nagenoeg afwezig, nog afgezien van het feit dat de verzekeraar de provisiehoogte bepaalt en dus wat jij als adviseur verdient. In de tweede plaats was (en is) het mijn vaste overtuiging dat het intermediair-oude stijl, met het

bijbehorende provisie-systeem, zal uitsterven. Onze toekomst ligt op het gebied van risicomangement in de MKB-markt. Dat vereist een andere manier van werken plus een transparant verdienmodel, waarbij de klant naast de (netto) verzekeringspremies apart betaalt voor onze advieswerkzaamheden. Met deze omschakeling 'van intermediair naar adviseur' en 'van provisie naar fee' zijn we inmiddels vergevorderd. Voor een groot aantal zakelijke relaties werken we op dit moment op basis van een serviceovereenkomst voor drie jaar tegen een vastgelegde managementfee. Aan beide kanten weten we hierdoor precies waar we aan toe zijn.' Betekent dit dat Van der Poel Advies volledig provisieloos werkt? 'Zo ver zijn we nog niet, helaas. Het transitieproces van de bestaande portefeuille is complex en zeer arbeidsintensief, ook omdat we gevolmachtigd agent zijn. Naar onze relaties toe, die in veel gevallen al decennialang gewend zijn aan het provisie-systeem, vergt de overstap naar serviceabonnement en feeadvisering bovendien veel uitleg. Wat ons hierbij extra in de wielen rijdt, is de CAR-discussie. Zoals het er nu naar uitziet, gaat het provisieverbod niet voor schadeverzekeringen gelden. Een gemiste kans vind ik, want hierdoor blijft provisie als verdienmodel in de markt een rol spelen. Wij houden echter vast aan onze strategie: zorgen dat de klant voor onze dienstverlening betaalt!'

FEE(ST)

Dááág provisie! Het hing al een tijdje boven de markt, maar de kogel lijkt nu toch echt door de kerk. Op 1 januari 2013 zullen we er allemaal aan moeten geloven. Afwachten? De kop in het zand steken? Niet mijn stijl. Dus heb ik onlangs de knoop doorgehakt. Voortaan werk ik, als eerste stap, voor nieuwe relaties op feebasis. En da's wennen. Niet alleen voor mij, maar ook voor klanten. ICT-ondernemer Fred Bouwmeester werd er niet blij van...



Ik leerde Fred Bouwmeester (35) afgelopen juni kennen op de tennisclub. Jazeker, ik sla regelmatig een balletje. En niet eens onverdienstelijk. Toch had ik tegen Fred geen schijn van kans. Al bij het inslaan had ik meteen door dat hij een maatje te groot was. Binnen drie kwartier kreeg ik 6-0 en 6-0 om de oren. De pret was er niet minder om. Na afloop raakten we op het terras aan de praat. Fred vertelde me dat hij jarenlang in de ICT-sector had gewerkt en in 2008 z'n eigen computerservicebedrijf was begonnen. En met succes. 'En wat doe jij precies, Ad?', kwam de logische wedervraag. Een mooie kans om het gesprek subtiel in de adviesrichting te sturen. De handel ligt nu eenmaal op straat en, als het zo uitkomt, ook op de tennisbaan! Wat ik al vermoedde, klopte: Fred had nog geen AOV. We hadden een 'match' en maakten een afspraak voor een vervolgesprek. Een week later stond ik bij Fred op de stoep, met in mijn tas het 'Ruives-dienstverleningsdocument': een gedetailleerde offerte met alle advieswerkzaamheden en de bijbehorende kosten: 10 uur à € 125 (excl. Btw). Het gesprek begon veelbelovend. Fred luisterde geïnteresseerd toen ik hem mijn (nieuwe) werkwijze uitlegde. 'Oké Ad, dus als ik het goed begrijp, betaal ik jou eenmalig een bedrag voor je advies en vervolgens alleen nog de nettopremie voor de AOV. Klinkt reëel.' Toen puntje bij paaltje kwam en ik de offerte op tafel legde, schoot Fred echter vol in de parkeerstand. Z'n mond viel letterlijk open en hij liep rood aan. 'Allemachtig Ad, € 1.250, voor jouw advies!? Man, ik reken zelf € 50 per uur. Ik ga jou dus echt niet het driedubbele betalen! En 10 uur lijkt me ook overdreven. Zoveel werk is het nou toch ook weer niet?!' Daar zat ik dan, met een biertje en een geagiteerde Fred. Ik kon praten als Brugman, en dat deed ik, maar alles wat ik zei en uitlegde, ketste af op een muur van onbegrip. Fred wilde maar één ding: de prijs omlaag. Op een gegeven moment had ik er genoeg van. 'Luister Fred', zei ik. 'Als je wilt onderhandelen, prima, maar niet met mij. Ik ben de Mediamarkt niet!' We waren direct uitgepraat, einde oefening. Lang leve het feemodel, wat een feest!

MR. AD RUIVES FFP

'Klanten zien straks nog duidelijker wat we voor hen doen'

'Het provisieverbod is feitelijk kolder. Professionele intermediairs zoals wij, die in de dienstverlening altijd de klant centraal hebben gesteld, moeten bloeden voor het wangedrag van de cowboys in de markt. Onze klanten zijn tevreden over onze service en vinden deze vorm van beloning prima. Maar goed, klagen heeft geen zin. Het verbod komt eraan en wij hebben onze strategie bepaald.' Dat zegt Bert van der Kuijl, directeur-eigenaar van ABI Adviesgroep BV in Haarlem. Als onafhankelijke tussenpersoon is het kantoor al ruim 20 jaar actief op het gebied van schade, leven, pensioen en hypotheek. De relatiekring bestaat uit particulieren en bedrijven. Vooruitlopend op het provisieverbod per 1 januari 2013 stapt ABI al dit najaar over op een nieuw verdienmodel: serviceabbonementen, aangevuld met advisering op feebasis. Voor nieuwe klanten wel te verstaan; de conversie van de bestaande portefeuille volgt in een later stadium. 'Vanaf september zetten we alle provisie overboord', licht Bert van der Kuijl toe. 'Oók voor schadeverzekeringen. Voor deze producten blijft afsluit- en doorlopende provisie straks weliswaar toegestaan, maar twee systemen naast elkaar is bedrijfsmatig inefficiënt en zeer verwarrend voor klanten. Wij kiezen daarom voor helderheid en eenduidigheid: geen provisie meer. Net als nu maken we voortaan voor elke nieuwe relatie bij het eerste contact een 'financiële foto' om inzicht te geven in de persoonlijke financiële situatie. Als daar adviesvragen uit voortvloeien, brengen we voor onze werkzaamheden € 125 per uur in rekening; uurtje, factuurtje dus. Het beheer van de verzekeringsportefeuille doen we op basis van serviceabbonementen. Een allround servicepakket (schade, leven plus hypotheek) gaat € 35 à € 40 per maand kosten, medeafhankelijk van de wensen van de klant. Voor aanvullend advies betaalt de klant ons uurtarief. Totaalrelaties krijgen daarbij een korting van 10%.' Wat betekent deze omslag in financieel perspectief? 'Een deel van onze klanten, naar schatting zo'n 30%, zal afscheid van ons nemen omdat zij niet voor onze service kunnen of willen betalen. Daar staat tegenover dat we de resterende 70% alle aandacht kunnen geven die zij van ons verwachten en waar zij ook voor betalen. Zij zien straks nóg duidelijker wat we voor hen doen en weten dat we echt naast onze klant staan, omdat we niets meer aan de producten verdienen. Dat versterkt de band en zal tot meer adviesuren leiden. Bovendien worden al onze werkzaamheden in het vervolg betaald. Per saldo verwachten wij dan ook een positief effect op het rendement van onze portefeuille. En nog een belangrijk voordeel: we zijn voor onze inkomsten niet langer afhankelijk van de wispelturige overheid en het provisiebeleid van verzekeraars. We staan zelf aan het stuur.'



Bert van der Kuijl, ABI Adviesgroep

SUCCES OP DE MKB-MARKT LIGT BINNEN HANDBEREIK

VEEL BEHOEFTE AAN BEDRIJFSADVIES

Hoe kan ik succesvol ondernemen? Die vraag houdt veel MKB-ondernemers intensief bezig, zo blijkt uit klantonderzoek van REAAL. En dat niet alleen, zij geven ook aan veel behoefte te hebben aan praktische ondersteuning en advies op het gebied van risicoanalyse en bedrijfsvoering. Waardevolle informatie voor ons, maar ook voor u. Door de omslag te maken van assurantie- naar bedrijfsadviseur ligt succes op de MKB-markt binnen handbereik.

REAAL hecht veel waarde aan kwalitatief marktonderzoek. Om te horen wat er in de markt leeft en onze eigen visie en ideeën te toetsen, nodigen we regelmatig klanten uit voor een discussiegroep, zowel particulieren als ondernemers. Medewerkers van de Service Centers van REAAL gaan daar met hen in gesprek. De uitkomsten van deze 'Stem van de klant-sessies' gebruiken we om onze producten en diensten verder te verbeteren. Zo ook op het gebied van zakelijk schade, vertelt Tineke Zweed, directeur van het schadebedrijf van REAAL. 'De MKB-markt is het speerpunt in onze commerciële strategie. Daar liggen de kansen, voor ons en voor het intermediair. Om deze kansen te kunnen grijpen, moeten we echter méér bieden dan alleen producten met een goede prijs/kwaliteit-verhouding. We moeten ons onderscheiden in onze dienstverlening. Dat we met deze visie op het juiste spoor zitten, wordt bevestigd door onze 'Stem van de klant-sessies'. MKB-ondernemers willen van hun verzekeraar toegevoegde waarde ervaren. Administratief, in de zin dat aanvragen en claims perfect worden afgehandeld, het liefst digitaal. Maar ook door gebruik te kunnen maken van een onderscheidend aanbod van extra services. Op dit vlak hebben wij al belangrijke stappen gezet, zoals REAAL Lijfwacht. Met deze dienst helpen we onze AOV-relaties om arbeidsongeschiktheid te voorkomen, onder meer door een jaarlijks preventiegesprek, counseling en een gratis gezondheidscheck. We lopen hiermee voorop in de markt. Niet voor niets is REAAL Lijfwacht genomineerd voor een Gouden Schild!' (Zie het artikel op pagina 7/8.)

Succesvol ondernemen

Toegevoegde waarde bieden, daar gaat het dus om in de MKB-markt. Dat geldt niet alleen voor REAAL, maar ook voor het intermediair, benadrukt Tineke Zweed. In welke richting moeten we dan denken? 'Uit onze 'Stem van de klant-sessies' blijkt dat veel MKB-ondernemers worstelen met hun ondernemerschap. Ze willen succesvol zijn, maar lopen daarbij dagelijks tegen allerlei complexe vraagstukken aan. Variërend van personeelsbeleid, bedrijfsvoering en administratie tot en met commerciële strategie, risicomanagement en verzekeringen. De behoefte aan ondersteuning en advies is groot. Ondernemers verwachten dat hun adviseur zich verdiept in hun bedrijf en branche. Niet alleen om ze goed te kunnen helpen met hun ondernemerschap maar ook om de juiste verzekeringen te adviseren op basis van hun specifieke risico's. Voor het intermediair ligt hier een enorme kans. Door zich als bedrijfsadviseur te profileren en als 'sparring partner' in de volle breedte met de ondernemer mee te denken over zijn ondernemerschap, kunnen zij een belangrijke meerwaarde leveren. Eenmaal aan tafel komen dan ook de zakelijke schadeverzekeringen vanzelf in beeld. Bijkomend voordeel is dat ondernemers bereid zijn voor deze adviesfunctie een fee te betalen, wat voor intermediairs een nieuwe inkomstenbron kan genereren.' Hoe kunnen zij zich als 'bedrijfsadviseur' goed op de kaart zetten? 'Als REAAL hebben we hiervoor een handig instrument ontwikkeld: www.reaal.nl/ondernemen. Op deze website, die gericht is op de MKB-ondernemer, staan allerlei praktische tips en ideeën over succesvol ondernemen. Voor het intermediair is dit een perfect handvat om met MKB-ondernemers in gesprek te komen en hun positie als bedrijfsadviseur te onderstrepen en inhoud te geven!'



Tineke Zweed, directeur van het schadebedrijf van REAAL

NIEUW

[WWW.REAAL.NL/ ONDERNEMEN](http://www.reaal.nl/ondernemen)

'Succesvol ondernemen. Kansen en trends in uw markt.' Dat is het thema van de website die REAAL speciaal voor uw zakelijke relaties heeft ontwikkeld. Op deze site vinden zij inhoudelijke artikelen van specialisten over praktische vraagstukken waarmee MKB-ondernemers dagelijks te maken hebben. Aangevuld met ondernemerskansen: tips en tricks, toegesneden op de eigen branche en onderverdeeld in acht categorieën:

- Strategie en Markt
- Leveranciers
- Personeel en management
- Producten en diensten
- Geld en administratie
- Pand en inventaris
- Mobiliteit
- Risico's en verzekering.

Nieuwsgierig? Kijk op www.reaal.nl/ondernemen en... breng de website vervolgens actief onder de aandacht van uw zakelijke klanten!

ONDERNEMERS AOV EN BEDRIJVEN TOTAALPLAN:

EXTRA PREMIEVOORDEEL

VOOR UW KLANTEN!

De REAAL Ondernemers AOV is dé arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandig ondernemers. Met een toppositie in prijsstelling en voorwaarden, met een efficiënt offerte- en acceptatieproces, en met veel service. Bovendien heeft u vanaf nu nóg een reden om de Ondernemers AOV aan uw zakelijke relaties te adviseren. Bij koppeling aan het REAAL Bedrijven Totaalplan profiteren zij namelijk van 2% extra korting op de AOV-premie.



REAAL ONDERNEMERS AOV: TOP 3 IN ROLLS!

- Scherpe premie en ruime dekking: toppositie in de markt.
- No-claimkorting die kan oplopen tot 20%.
- 70% instapkorting gedurende de eerste 3 verzekeringsjaren: 1e jaar 40% korting, 2e jaar 20% korting en 3e 10% korting.
- Maximaal 90 dagen uitkering bij overlijden partner of gezinslid.
- Onderhoudsregeling: de verzekering mag per jaar met maximaal 15% worden verhoogd zonder medische toetsing.
- Hoge keuringsgrens: bij aanvragen met een verzekerde jaarrente tot € 100.000 / € 274 verzekerde daguitkering is geen medische keuring nodig (maximaal te verzekeren jaarrente is € 150.000).
- Geen inkomenscorrectie bij arbeidsongeschiktheid.
- Tele-Acceptatie: beoordeling op basis van telefonische acceptatie; polis binnen 7 dagen in huis (tenzij medische keuring nodig is).
- Tele-Claims: uw klanten krijgen binnen 48 uur duidelijkheid over de hoogte van de uitkering, plus direct een helpende hand om te werken aan herstel in de vorm van een persoonlijk aanspreekpunt.
- REAAL Lijfwacht: gratis persoonlijke ondersteuning en preventieve begeleiding van uw AOV-klanten; 24 uur per dag, 7 dagen per week.

> MEER WETEN? KIJK OP WWW.REAALAOV.NL OF MIJNREAAL.NL.

REAAL BEDRIJVEN TOTAALPLAN: MAXIMAAL **12%** KORTING!

- Keuze uit maar liefst 23 verzekeringen in 4 handige rubrieken: bezit, bescherming, mobiliteit en transport.
- Flexibele oplossing voor kleine en grote ondernemingen.
- De pakketkorting is 3% bij 2 verzekeringen en kan oplopen tot maar liefst 12% bij 10 verzekeringen of meer.
- Geen poliskosten.
- Termijnbetaling zonder toeslag.
- Contractduur van 1 jaar mogelijk.
- Ondersteuning van de MKB-Desk en afdeling Commercieel Beheer en Behoud.
- Zelf een premie opvragen en offerte maken met ATOSI: www.atosi.nl/reaal. Heeft u nog geen toegang tot ATOSI? Bel de gratis Helpdesk: 072 - 519 49 94.



> MEER WETEN? KIJK OP MIJNREAAL.NL. OF BEL DE MKB-DESK.

ONZE TOPPERS, ÚW BESTSELLERS

REAAL ONDERNEMERS AOV

Arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandig ondernemers. De uitgebreide keuzemogelijkheden bieden een oplossing die volledig aansluit op hun behoeftes. Een complete dekking tegen een van de scherpste premies in de markt.

REAAL BEDRIJVEN TOTAALPLAN

Een uitgebreid pakket van zakelijke schadeverzekeringen, die goed op elkaar zijn afgestemd. Keuze uit maar liefst 23 verzekeringen. De voordelen, waaronder een aantrekkelijke premiekorting, gelden al vanaf 2 verzekeringen.

REAAL UNIM AOV

Dé toonaangevende arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandig ondernemers en vrije beroepsbeoefenaars met een hoog inkomen en een hoog opleidingsniveau die werkzaam zijn in een medisch, commercieel en/of administratief beroep.

REAAL TOTAALPLAN

Het REAAL Totaalplan biedt bescherming van woning, auto, caravan en andere bezittingen, maar dekt ook de schade aan derden. Klanten stellen een pakket op maat samen zonder overlappende dekkingen. En met een aantrekkelijke pakketkorting tot 10%.

REAAL LIJFRENTOPBOUWREKENING

Een geblokkeerde rekening waarmee klanten sparen en/of beleggen voor de oude dag. Switchen van fonds en de verhouding tussen sparen en beleggen aanpassen is allemaal mogelijk.

REAAL LIJFRENTUITKERINGSREKENING

Een geblokkeerde spaarrekening met een aantrekkelijke vaste rentevergoeding. De klant ontvangt maandelijks een vast bedrag als aanvulling op de oude dag.

REAAL OVERLIJDENSRSICOVERZEKERING

Een scherp geprijsde overlijdensrisicoverzekering.

REAAL SPAARHYPOTHEEKVERZEKERING

De REAAL SpaarHypotheekVerzekering biedt klanten de zekerheid dat zij aan het einde van de looptijd hun hypotheek kunnen aflossen. De verzekering is te koppelen aan diverse REAAL hypotheekarrangementen.

REAAL VERANTWOORD WONEN HYPOTHEEK

De REAAL Verantwoord Wonen Hypotheek biedt met name NHG-klanten een scherp geprijsde no nonsense hypotheek zonder verrassingen in de voorwaarden. De klant krijgt waar voor zijn geld, zeker in combinatie met de REAAL SpaarHypotheekVerzekering.



VICTORIE HYPOTHEKEN

INGREDIËNTEN

- Dé basishypotheek voor zowel NHG als niet-NHG.
- Ruim assortiment rentevastperioden.
- Geen renteopslagen (ook niet bij verlenging rentevastperiode).
- Geen administratiekosten.
- Geen boete bij verhuizing.

ADVISERING

Onlangs zijn de acceptatiecriteria voor de Victorie Hypotheken versoepeld. Nu kan een financiering met NHG weer worden verstrekt als de bestaande woning nog niet is verkocht. Ook voor een overbruggingslening is de eis van 'eerst verkopen' geschrapt. Door de versoepeling van het acceptatiekader zijn twee praktische belemmeringen bij uw marktwerking weggenomen. Zo kunt u weer als vanouds aan de hypotheekbehoefte van uw klanten voldoen. Zeker in de huidige marktomstandigheden, waarbij woningen noodgedwongen langer te koop staan, geeft u dat extra mogelijkheden om uw relaties een passende financiering aan te bieden!

Geen provisie? Geen afsluitkosten!

Provisievrij bemiddelen is sterk in opkomst. Steeds meer hypotheekadviseurs kiezen voor deze nieuwe manier van werken. Daarom hebben wij ons beleid aangepast. Sinds 15 juli zijn de Victorie Hypotheken (evenals Holland Woningfinanciering en de Verantwoord Wonen Hypotheek) vrij van afsluitkosten. Dus: adviseert u een provisievrige Victorie Hypotheek? Dan betaalt uw klant geen (0,17%) afsluitkosten meer.

Victorie Hypotheken en SpaarHypotheekVerzekering: een gouden combinatie

Lage maandlasten en de zekerheid dat de woning over dertig jaar is afbetaald. Dat staat bij veel huizenkopers bovenaan de wensenlijst. Wilt u hierop inspelen en uw klanten naast een scherpe rente ook aflossingszekerheid bieden? Combineer dan de Victorie Hypotheken met de REAAL SpaarHypotheekVerzekering, de nummer één in de markt. In vergelijkend onderzoek scoren onze productkenmerken de hoogste MoneyView-rating. Ook in premie behoort onze SpaarHypotheekVerzekering tot de top (zie ook pagina 12).

GOUDEN COMBINATIE

REAAL VICTORIE
SPAARHYPOTHEEK



EXTRA ADVIESTIPS

Hypotheekrentes nu ook op reaal.nl

Vanaf nu zijn de rentes van de hypotheekarrangementen beschikbaar op reaal.nl. Hierdoor heeft u op ieder moment van de dag inzicht in de hypotheekrentes van de Victorie Hypotheken, Verantwoord Wonen Hypotheek en Holland Woningfinanciering. U kunt de hypotheekrentes vinden door op reaal.nl in het menu op Hypotheek te klikken. Het tabblad hypotheekrentes laat de actuele rentestanden van de arrangementen zien.

MEER WETEN? OP WWW.REAALHYPOTHEEKGUIDS.NL VINDT U ALLE PRODUCTKENMERKEN, ACCEPTATIEREGELS EN DE ACTUELE RENTETARIEVEN. OF NEEM CONTACT OP MET UW RAYONMANAGER OF DESKACCOUNTMANAGER.

REAAL LIJFWACHT VOOR GOUDEN S

Op 22 september vindt de uitreiking plaats van de Financiële Schilden. REAAL is met REAL Lijfwacht genomineerd in de categorie 'Innovatie'. REAL Lijfwacht is een vernieuwend concept dat een positieve bijdrage levert aan de gezondheid van medewerkers. Het is een voor het medische en arbeidsdeskundige advies en beleid van REAAL. 'We hebben met Lijfwacht onze nek uitgestoken. Nu nog een



REAAL Lijfwacht is een preventieprogramma voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Het programma, dat in de zomer van 2010 is geïntroduceerd, bestaat uit een uitgebreid pakket diensten waarmee verzekerden proactief aan de slag kunnen om gezond te blijven en arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Eén van die diensten is de 'service-call', vertelt Olaf de Louwre. 'Tussen de vier en zes maanden na de ingangsdatum van de arbeidsongeschiktheidsverzekering bellen we de klant op om hem uit te nodigen voor een gratis 'inventarisatiegesprek'. In dat gesprek leggen we uit hoe we met Lijfwacht kunnen helpen om te voorkomen dat hij als persoon en ondernemer vastloopt en dat wat hij het liefste doet, ondernemen, niet meer kan doen. Meer dan 90% van de klanten reageert hier positief op en maakt gebruik van het aanbod om jaarlijks opnieuw te worden gebeld. Zo blijven wij op de hoogte van wat er bij onze klanten leeft en worden zij op tijd geholpen als ze een probleem hebben dat negatieve gevolgen kan hebben voor de gezondheid en werk. Een auto geef je ook regelmatig aandacht, dus waarom je lichaam niet? Dat we met deze service de goede weg zijn ingeslagen, blijkt niet alleen uit het hoge responspercentage van 90%. Het volgende twitterbericht zegt genoeg: '#zzptip. #REAAL is pas nette AOV-verzekeraar: bellen mij zelf ivm hun preventieprogramma'.

Voor klant, bedrijf en gezin

Wat REAAL Lijfwacht tot zo'n vernieuwend concept maakt, is dat het zwaartepunt van de aandacht is verlegd van arbeidsongeschiktheid naar vroegtijdige preventie. Olaf de Louwre: 'Doordat wij de klant al kort na het sluiten van een verzekering actief benaderen, nemen we de regie in handen. Noem het maatschappelijk verantwoord verzekeren: meer doen dan een zak geld geven voor als het mis is met de ondernemer. Wij bieden klanten een onafhankelijke omgeving waar tijd en aandacht is voor vragen en waarbij kan worden ontzorgd. Dat doen we

T GENOMINEERD CHILD

Dienstverleningsawards 2011, ofwel de Gouden
Categorie 'Out of the Box'. Deze Award is bedoeld voor
in de klantbeleving. Olaf de Louwre, verantwoordelijk
in REAAL AOV, ziet de nominatie als een erkenning.
'Gouden Schild!'



Olaf de Louwre

met een team van eigen professionals: arbeidsdeskundigen, artsen en preventiecoördinatoren. Via de website www.reaal.nl/lijfwacht, per mail (lijfwacht@reaal.nl) en telefonisch (030-219 66 00) kunnen klanten deskundige hulp inroepen bij alle vragen of zaken die hun gezondheid en dus ondernemerschap kunnen beïnvloeden: van de ondernemer zelf tot en met bedrijf en gezin. Ook kunnen zij gratis deelnemen aan het PreventieKompas van NIPED, een gezondheidsonderzoek dat is ontwikkeld met de top van de Nederlandse wetenschap. Dit onderzoek kan leiden tot een volledig op de ondernemer afgestemd pakket diensten; van lifestyle-adviezen en counseling tot zorgbemiddeling. Klanten kunnen ook een beroep doen op CounselingDirect. Dit bedrijf is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar en biedt coaching en advies bij vragen op het gebied van persoonlijke effectiviteit, samenwerking, relatie en financiën. CounselingDirect adviseert net als het REAAL Lijfwacht-team onafhankelijk en volledig vertrouwelijk.'

Overtuigend verkoopargument

De Gouden Schild-nominatie voor Lijfwacht is een opsteker voor REAAL. 'Met de introductie van het preventieprogramma hebben we onze nek uitgestoken. Dat een onafhankelijke jury ons concept heeft geselecteerd, is een erkenning van onze visie en aanpak als arbeidsongeschiktheidsverzekeraar', aldus een trotse Olaf de Louwre. Is de nominatie behalve een intern feestje ook waardevol voor financieel adviseurs? 'Absoluut. Met ons complete, concurrerende AOV-assortiment en alle bijbehorende extra services, waaronder Tele-Acceptatie, Tele-Claims (zie kader) en REAAL Lijfwacht, hadden zij al een ijzersterk aanbod voor AOV-klanten. De Gouden Schild-nominatie voor Lijfwacht geeft hun advies alleen nog maar méér overtuigingskracht. Helemaal als de Award op 22 september daadwerkelijk aan ons wordt toegekend. Duimen dus met z'n allen!'



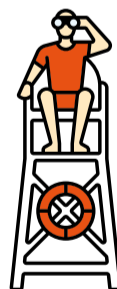
GENOMINEERD VOOR HET GOUDEN SCHILD 2011 DE FINANCIËLE DIENSTVERLENINGS AWARDS

EEN 8 VOOR TELE-CLAIMS

Snel inzicht in de hoogte van de uitkering. Plus direct een helpende hand om doelgericht te werken aan herstel. Die persoonlijke service, Tele-Claims geheten, bieden we aan uw relaties die een beroep willen doen op hun AOV. Binnen twee dagen na ontvangst van de arbeidsongeschiktheidsmelding belt de claimbehandelaar de verzekerde op om de melding samen door te nemen. Aan het einde van het telefoongesprek wordt direct de voorlopige uitkering vastgesteld. Wat uniek is, is dat we de service snel heel persoonlijk maken en in alle gevallen met een multidisciplinair team naar het probleem van de ondernemer kijken. Iedere verzekerde kan bovendien altijd contact opnemen met een van onze artsen. Dat onze klanten deze service zeer op prijs stellen, blijkt uit een recent klanttevredenheidsonderzoek. De gemiddelde waardering van ons claimproces is op dit moment een 8. Uit dit rapportcijfer blijkt duidelijk dat REAAL de beloftes bij het sluiten van een AOV bij arbeidsongeschiktheid meer dan waarmaakt!

REAAL LIJFWACHT

WAAKT OVER DE GEZOND- HEID VAN UW AOV-RELATIES



MEER WETEN? KIJK OP WWW.REAAL.NL/LIJFWACHT.
OF NEEM CONTACT OP MET UW RAYONMANAGER OF
DESKACCOUNTMANAGER.

DE VERZEKERINGSDOKTER



'In deze rubriek geef ik antwoord op uw actuele praktijkvragen.'

PRAKTIJKVRAAG 1

Mijn klant weet nog niet wat hij met z'n vrijkomend lijfrentekapitaal wil doen. Wanneer moet hij uiterlijk een keuze maken?

ANTWOORD

Uw klant heeft de tijd tot 31 december van het jaar dat volgt op het jaar waarin de verzekering tot uitkering komt. Bij expiratie in 2011 moet het lijfrentekapitaal dus uiterlijk op 31 december 2012 zijn omgezet in een nieuwe verzekering of bancaire lijfrente. Lukt dat niet? Dan gaat de Belastingdienst ervan uit dat de polis is afgekocht. Er is dan sprake van 'negatieve uitgaven voor inkomensvoorzieningen', waardoor revisie-rente verschuldigd kan zijn. Bij bijzondere omstandigheden is het mogelijk om de Belastingdienst te vragen de termijn te verlengen.

PRAKTIJKVRAAG 2

Mijn klant wil wachten met het maken van een keuze. Is het mogelijk om nog even uit te stellen in een bancaire lijfrente?

ANTWOORD

Ja, dat is vaak mogelijk. Op www.belastingdienstpensioensite.nl staat beschreven wat uw klant kan doen. De Belastingdienst keurt daar bijvoorbeeld goed dat de (tijdelijke) bancaire lijfrente daarna wordt gebruikt voor een verzekerde overbruggingslijfrente.

PRAKTIJKVRAAG 3

Ik heb gehoord dat het fiscaal voordelig is de echtgenoot begunstigde te maken van een oud-regime lijfrente. Is dat zo?

ANTWOORD

Op dit moment lijkt dat niet voordelig. De Belastingdienst heeft informele toezeggingen gedaan aan diverse bank- en verzekeringsinstellingen. Aan SNS REAAL is gemeld dat omzetting in een lijfrente voor de echtgenoot mogelijk is. De termijnen worden dan belast bij de echtgenoot. Als de echtgenoot een lager inkomen heeft dan de verzekeringnemer, zou er een tariefvoordeel in de inkomstenbelasting zijn. Deze informele toezegging staat nu ter discussie. Het Ministerie van Financiën is het niet eens met de Belastingdienst en heeft een besluit aangekondigd waarin staat dat de termijnen in de beschreven situatie toch belast zullen zijn bij de partner met het hoogste inkomen.

NÚ AAN DE SLAG OP DE EXPIRATIEMARKT!

Wist u dat er in 2011 circa € 5 miljard vrijvalt uit lijfrenteverzekeringen? Dat blijkt uit cijfers van het Centraal Bureau van de Statistiek (CBS). Veel polissen expireren in het vierde kwartaal. Een enorme kans om uw meerwaarde te tonen en uw klanten opnieuw aan u te binden. Zorg dus dat u er op tijd bij bent en zoek nú contact voor een expiratieadvies. REAAL staat hierbij naast u, met een concurrerend bancaire assortiment en met praktische ondersteuning.

Gemak en eenvoud. Dat zijn de kenmerken van het lijfrenteassortiment van REAAL. Met de bulk aan lijfrente-expiraties in het verschiet kunt u er de komende maanden succesvol mee aan de slag. Wil uw klant zijn expirerend lijfrentekapitaal direct laten uitkeren of de uitkering nog (deels) uitstellen? Met de bancaire oplossingen van REAAL is alles mogelijk:

- Verder opbouwen met de LijfrenteOpbouwRekening: een geblokkeerde rekening waarmee uw klanten kunnen sparen en/of beleggen voor de oude dag.
- Uitkeren met de LijfrenteUitkeringsRekening: een geblokkeerde spaarrekening met een aantrekkelijke vaste rentevergoeding.
- Uitstellen en daarna uitkeren met de UitgesteldeLijfrenteRekening: combinatie van opbouw en uitkering op één deposito, met een hoge gegarandeerde rente.

Bovendien heeft u nóg een belangrijk argument om uw klanten van de keuze voor de bancaire lijfrenteproducten van REAAL te overtuigen. Eind vorig jaar kreeg de LijfrenteUitkeringsRekening vijf sterren van MoneyView in de categorie 'prijs'. En onlangs ontving de LijfrenteOpbouwRekening vijf MoneyView-sterren in de categorie 'flexibiliteit'.



> MEER WETEN? KIJK OP WWW.FISCAALSPAREN.NU OF OP MIJNREAAL. OF NEEM CONTACT OP MET UW RAYONMANAGER, DESKACCOUNT-MANAGER OF REAAL BANCAIRE DIENSTEN, 072 – 548 65 00.

TIPS

ADVIESTIPS

- Benader klanten uit uw portefeuille die in 2012 60 en/of 65 jaar worden en via u geen lijfrente-verzekering hebben lopen. Informeer of ze elders een lijfrente hebben gesloten die binnenkort vrijvalt. Bied een adviesgesprek aan.
- Maak gebruik van de expiratielijst op MijnREAAL. Bel klanten met een expirerende polis en maak een afspraak voor een adviesgesprek. Kijk daarbij meteen naar alle andere oudedagsvoorzieningen; een lijfrente is vaak een bijproduct.
- Herhaling helpt! Blijf achter prospects aanzitten. Door regelmatig van u te laten horen, is de klant eerder geneigd om de lijfrente via u te sluiten in plaats van bij een direct writer of de bank.
- Stuur een algemene mailing in september en een gerichte (herhalings)mailing eind oktober. Voeg voorbeeldoffertes bij. U weet de geboortedatum van de klant en kunt dus alvast een berekening maken op basis van uitkeren of vijf jaar verder uitstellen.

SAMEN STERK IN HET EXPIRATIESEIZOEN

De expiratiemarkt is niet alleen voor u commercieel interessant, ook voor REAAL. Daarom doen we er alles aan om u zo effectief mogelijk te ondersteunen, zowel in het expiratieproces als bij uw marktwerking en lijfrenteadvisering:

- Op MijnREAAL/Aan de slag vindt u een lijst met de lijfrentepolissen van REAAL, DBV, Zwitserleven, Axa en Winterthur die binnenkort bij u expireren. U kunt de gegevens automatisch laten inlezen in onze reken/aanvraagprogramma's.
- Met de LijfrenteWijzer op MijnREAAL kunt u bij een lijfrente-expiratie de wensen en verwachtingen van uw klant inventariseren. En vervolgens de lijfrentemogelijkheden inzichtelijk maken en doorrekenen.
- En heeft u vragen over (een van) de expiraties bij REAAL? Dan kunt u terecht bij ons Expiratieteam. Email: Expiratieteam@reaal.nl, Telefoon: 072- 519 47 42.

En hier blijft het niet bij. Binnenkort komen wij met verschillende instrumenten waarmee we het hele proces van klantenwerving tot aanvraag voor u nóg makkelijker maken. Van het genereren van leads en tools om eenvoudig berekeningen te maken tot en met verkoopbrieven die u zelf kunt inzetten.

Heeft u een praktijkvraag voor de verzekeringsdokter?
Stuur dan een mail naar realiteiten@reaal.nl!

HAAL HET BESTE UIT UW WEBSITE MET DE @-SCAN



Nino Adamo van internetbedrijf Rinnovo

Voldoet uw website nog wel aan de eisen van vandaag de dag? Benut u alle online verkoopmogelijkheden of loopt u achter de feiten aan en laat u kansen liggen? Wilt u een rapportcijfer voor uw site en mogelijke verbetertips? De REAAL @-Scan, die u online kunt aanvragen in de Marketingdesk op MijnREAAL, helpt u meer uit uw internetmarketing te halen.

Wat is de @-Scan?

De @-Scan bestaat uit een basisanalyse van uw bestaande website. De scan is ontwikkeld en wordt uitgevoerd door Geert Buskes en Nino Adamo van internetbedrijf Rinnovo in Arnhem. Nino Adamo geeft uitleg. 'Met ons team beoordelen we de website aan de hand van een checklist op vijf hoofdcriteria: de gebruiksvriendelijkheid, de zoekmachinevriendelijkheid, de verkoopgerichtheid (conversie), de techniek/code waarmee de website is gebouwd en de tekstuele inhoud. Onder die vijf kerncriteria zitten weer 80 tot 100 subcriteria die we systematisch nalopen. Voor elk hoofdonderdeel geven we een rapportcijfer, die samen resulteren in een totaalscore. De uitkomsten worden vastgelegd in een eindrapport, inclusief een kwalitatieve onderbouwing van de zwakke en sterke punten plus concrete handvatten om de website te verbeteren en de vindbaarheid te vergroten. Tegen geringe meerkosten komen we bij de opdrachtgever langs om de analyse persoonlijk toe te lichten en vragen te beantwoorden. In de praktijk blijkt die uitleg bijzonder waardevol. Immers, voor de meeste financieel adviseurs is internet nog een relatief onontgonnen terrein. Vervolgens kan men de website door de eigen webbouwer laten aanpassen. Uiteraard kunnen wij dit ook voor hen regelen.'

Veel winst te behalen

Een flink aantal distributiepartners van REAAL heeft inmiddels de @-Scan laten uitvoeren. Wat zijn de ervaringen? 'De reacties zijn unaniem positief', aldus Nino Adamo. 'De kwaliteit van de websites die we analyseren, loopt sterk uiteen, maar in alle gevallen kan er nog veel worden verbeterd. Bij de één zitten de knelpunten vooral in de techniek, waardoor bijvoorbeeld de laadtijd van de webpagina's en de zoekmachinevriendelijkheid te wensen overlaten. Bij een ander is de techniek goed voor elkaar, maar zijn de webteksten gebruiksonvriendelijk: complex, abstract, oubollig en slecht gestructureerd, met als effect dat bezoekers na twee seconden meteen afhaken. En dat is natuurlijk wel het laatste dat je wilt. Bij internetmarketing gaat het er juist om dat je bezoekers zo lang mogelijk op je site houdt en laat doen wat jij wilt. Een derde manco op veel websites van financieel adviseurs is de gebrekkige verkoopgerichtheid. Zo zijn de contactgegevens vaak lastig te vinden en worden bezoekers vermoeid (en afgeschrikt) met ellenlange invulformulieren. Op al deze punten is met relatief eenvoudige ingrepen veel winst te behalen. En dat is nu precies de meerwaarde van de @-Scan!'

VIJF 'QUICK WINS' VOOR EEN SUCCESVOLLE WEBSITE

TIPS

- Plaats op elke webpagina uw contact- en responsgegevens.
- Vermeld op uw website uw USP's. Waarom moet een klant voor u kiezen?
- Zorg dat uw teksten duidelijk zijn gestructureerd; vermijd vaktaal en schrijf klantgericht.
- Communiceer met emotie; laat zien en voelen dat u als adviseur meer biedt dan alleen een (verzekerings)product.
- Maak uw website persoonlijk; plaats bijvoorbeeld een foto van uzelf of van uw (verkoop)team.

> **AANVRAGEN? GA NAAR MIJNREAAL/MARKETINGDESK > OPERATIONELE ONDERSTEUNING > REAAL @-SCAN. DE KOSTEN VAN DE @-SCAN BEDRAGEN € 395 (EXCL. BTW).**

'DE @-SCAN LEGT BLINDE VLEKKEN BLOOT'

'Je kunt een professionele website hebben die er gelikt uitziet, maar als Google 'm niet kan vinden, zijn je investeringen voor niks.' Dat zegt Wilco Groot, Manager Marketing & Sales bij Nedasco. Met 30 volmachten en meer dan 1.100 aangesloten assurantiëkantoren is deze organisatie één van de grootste serviceproviders in schadeverzekeringen. Afgelopen jaar maakte Nedasco gebruik van de @-Scan om de effectiviteit van de op 1 januari 2010 gelanceerde nieuwe website te meten. De analyse leverde een aantal belangrijke verbeterpunten op. Wilco Groot: 'De @-Scan brengt alle dimensies in kaart die relevant zijn voor een goede internetperformance: gebruiksgemak, zoekmachinevriendelijkheid, conversie/verkoop, copywriting/inhoud en techniek/code. Voor elk onderdeel krijg je een rapportcijfer. Wij kregen een vette negen voor de helderheid en toegankelijkheid van onze webteksten, maar een onvoldoende voor de techniek. Dat was best verrassend. Ook op andere punten waren er losse eindjes. Zo waren de pagina-url's niet goed gecodeerd, waardoor we slecht scoorden in Google. Het mooie van de @-Scan is dat het analyserapport niet alleen de vinger op de zere plek(ken) legt, maar ook meteen concrete adviezen en tips voor verbetering bevat. Onze eigen ICT-afdeling heeft die zo snel mogelijk uitgevoerd, met als resultaat dat we veel beter door Google worden gevonden. Dat wil overigens niet zeggen dat we nu achterover kunnen leunen. Integendeel. De technologische ontwikkelingen gaan razendsnel en er dienen zich continu nieuwe mogelijkheden en kansen aan. Wil je bijblijven, dan kun je geen moment verslappen. Met internet ben je nooit klaar!'



Wilco Groot, Manager Marketing & Sales bij Nedasco

TOPPERS IN LEVENASSORTIMENT VERDER VERBETERD

NIEUW

HANDTEKENINGLOOS AANVRAGEN ÈN PRIJSGARANTIE

De overlijdensrisicomarkt groeit. In 2010 is een recordaantal nieuwe verzekeringen gesloten, zo blijkt uit cijfers van het Centrum voor de Verzekeringsstatistiek. REAAL is met de scherp geprijsde Overlijdensrisicoverzekering al jaren één van de topanbieders. Onlangs zijn twee verbeteringen doorgevoerd, waardoor u nóg sterker staat in het advies aan uw klant. Deze verbeteringen gelden ook voor de andere topper in ons levenassortiment: de REAAL SpaarHypotheekVerzekering.

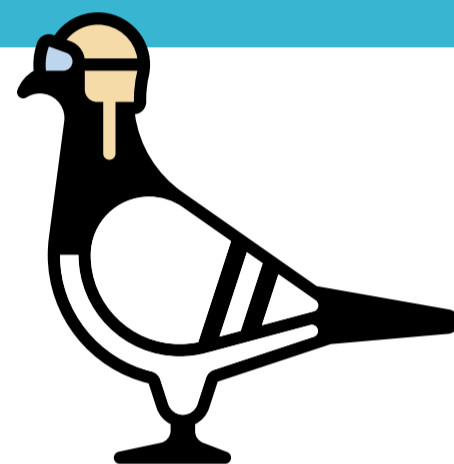


VERBETERING 1:

handtekeningloos aanvragen

Bij een digitale aanvraag van een REAAL Overlijdensrisicoverzekering of SpaarHypotheekVerzekering heeft u geen handtekening van uw klant meer nodig. Zowel de aanvraag als de gezondheidsverklaring kunt u handtekeningloos insturen. Dit bespaart u niet alleen veel tijd, u hoeft ook niets meer te scannen, te uploaden of per post te versturen. En nog een extra voordeel: bij digitale aanvragen geldt een servicegarantie van 48 uur:

- Afgifte van het dekkingsbericht binnen 48 uur (Overlijdensrisicoverzekering); bij een verzekerd kapitaal van minder dan € 300.000 en een 'schone' gezondheidsverklaring.
- Opmaak van de polis binnen 48 uur (Overlijdensrisicoverzekering en SpaarHypotheekVerzekering) bij een compleet dossier.



U kunt de REAAL Overlijdensrisicoverzekering of SpaarHypotheekVerzekering handtekeningloos aanvragen op MijnREAAL/Aan de slag > Leven. Uw klant krijgt een e-mail ter bevestiging, met als bijlagen de aanvraagstukken in pdf-formaat.

U ontvangt een CC van de verstuurd e-mail aan de klant. We vragen de klant om de aanvraag te controleren. Ontvangt u als adviseur binnen drie werkdagen geen reactie, dan gaan we ervan uit dat de gegevens kloppen.

Op termijn kunt u alle levenproducten van REAAL handtekeningloos aanvragen. Wij houden u op de hoogte vanaf wanneer dit mogelijk is. De gezondheidsverklaring kan nu al handtekeningloos voor alle producten worden ingestuurd.

VERBETERING 2:

prijsgarantie voor uw klanten

Naast het digitale aanvraagproces hebben wij ook de voorwaarden van de REAAL Overlijdensrisicoverzekering en SpaarHypotheekVerzekering (en onze andere levenproducten met overlijdensrisicodekking) verbeterd. De in 2005 ingevoerde 'en bloc-bepaling', die het mogelijk maakte om bij wetwijzigingen of in uitzonderlijke gevallen de premie van de overlijdensrisicodekking aan te passen, is geschrapt. Voor uw klanten betekent dit meer financiële zekerheid. Ook voor u is deze prijsgarantie goed nieuws. De levenproducten van REAAL zijn nu nóg aantrekkelijker en dat vergroot de succeschansen van uw verkoopinspanningen!

REAAL SPAARHYPOTHEEK- VERZEKERING HOOGSTE MONEYVIEW RATING

Wil uw klant de hypotheek combineren met aflossingszekerheid? Dan adviseert u met de REAAL SpaarHypotheekVerzekering de nummer één in de markt. Uit vergelijkend onderzoek, op basis van de MoneyView ProductManager, komen onze productkenmerken met de hoogste rating uit de bus. Ook in premiestelling behoort onze SpaarHypotheekVerzekering tot de top. De belangrijkste kenmerken op een rij:

- Geruisloos inbrengen van een bestaande verzekering of rekening mogelijk.
- Volledige provisieflexibiliteit, van uitruil en inbouw tot provisieloos.
- Scherp geprijsd en transparant in kosten: alle kosten van de verzekeraar in de poliskosten en niet versleuteld in risicotarieven.
- Geen renteopslag en daardoor een betere concurrentiepositie.
- Uw relatie kan de hoogte van de overlijdensrisicodekking zelf bepalen: minimaal 50% van het doelkapitaal, geen maximum.
- Iedere (extra) storting resulteert in een verlaging van de risicopremie.
- Hoog/laag-constructie en premie- of inlegdepot mogelijk.

MEER WETEN? KIJK OP WWW.REAALHYPOTHEEKGIDS.NL.

> MEER WETEN? OP WWW.REAAL.NL/HANDTEKENINGLOOS
VINDT U ALLE INFORMATIE PLUS EEN DEMO.

COLOFON

REALITEITEN is een uitgave van REAAL. De nieuwsbrief verschijnt vier keer per jaar en wordt verspreid onder alle intermediairrelaties van REAAL.

Redactie Berna Hazenbroek, Rieneke van Hees, René Louter, Jorissa Neutelings, Annemieke Pronk Tekstuele productie Copyplatform, Delft

Projectcoördinatie De Regiekamer Communicatie, Zaltbommel Vormgeving Oranje boven, 's-Hertogenbosch Drukwerk SMG Groep, Hasselt (OV)

Fotografie NFP Photography, Utrecht Reacties Heeft u vragen of opmerkingen? Stuur een mail naar realiteiten@reaal.nl.



Keurmerk Klantgericht Verzekeren