

Powered by



**BNP PARIBAS
CARDIF**

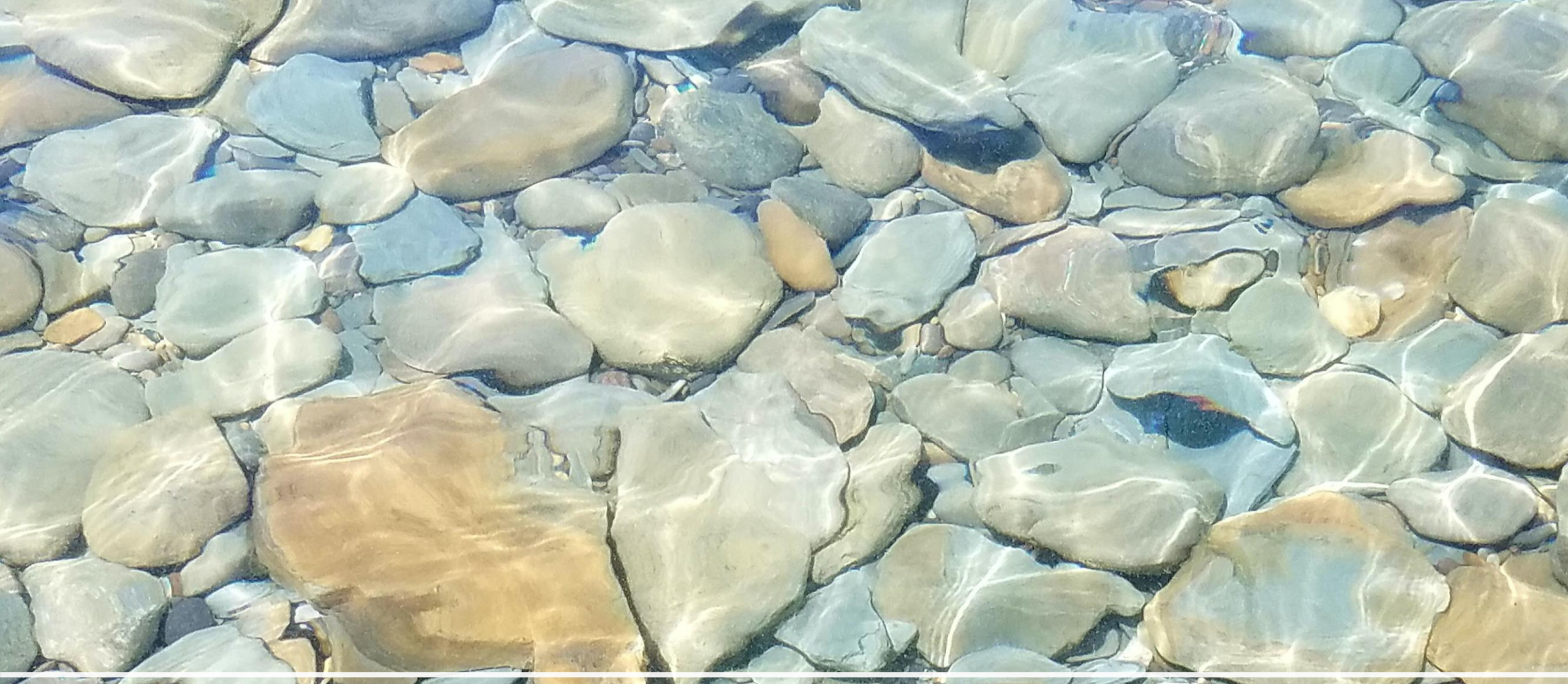
Monique Londema CFP®

PE SEH College Tour 2021

Tips voor de 'what if'-situaties in het hypotheekadvies

Waar gaan we het over hebben

- Know Your Customer: wettelijk kader
- Wat voor adviseur wil jij zijn?
- Hoe what-if's aan te kaarten?
- Drijfveren financieel adviseur en klant
- Waar zegt de klant eigenlijk 'nee' tegen?
- Kracht van een vraag
- What-if's: realiteit en oplossingsrichtingen



Vertrekpunt zo helder als wat: wettelijk kader





Know Your Customer (KYC)

Vertrekpunt: wettelijke kader

Artikel 4.23 lid 1 Wft

Indien de financiële dienstverlener een consument adviseert:

- a. wint hij in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor het advies;
- b. draagt hij er zorg voor dat zijn advies, voor zover redelijkerwijs mogelijk, rekening houdt met de onder a. bedoelde informatie;
- c. licht hij de overwegingen toe die ten grondslag liggen aan het advies, voor zover dit nodig is voor een goed begrip van het advies.

Leidraden zorgvuldige
advisering AFM 2010



Inderdaad, zo
helder als wat,
maar waar doe jij
het eigenlijk voor?



Hoe nu dan verder?





**Wat voor
adviseur wil jíj
zijn?**

Stelling

Mijn klant bewustmaken voor de what-if's begint bij mijn eigen overtuigingen

Drijfveren

- Dat wat je heel belangrijk vindt
- Zeggen iets over wie je bent en hoe je in het leven staat
- Zorgen ervoor dat je in actie komt

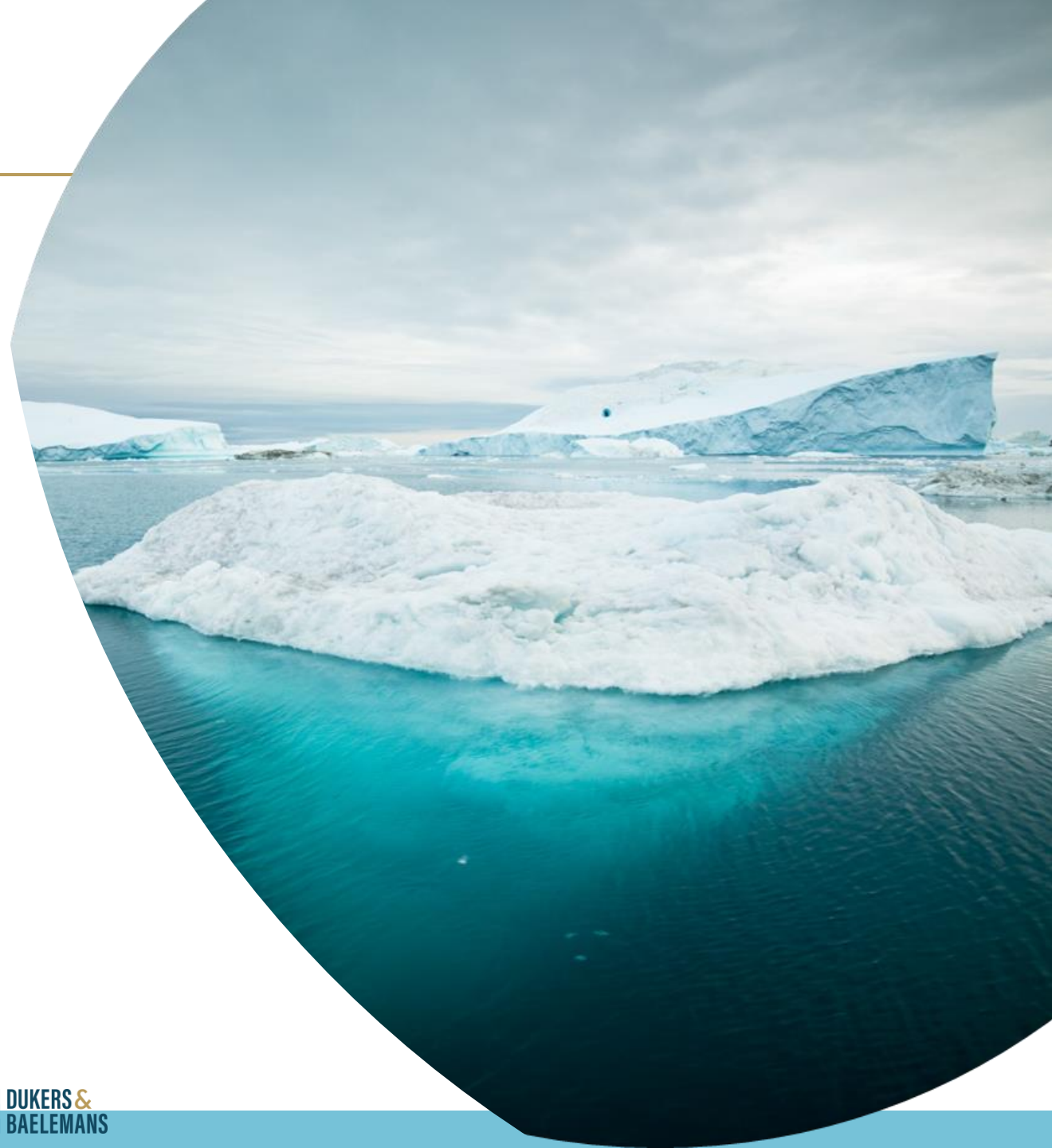
Kernvragen zijn:

- **Waarom** doe ik het?
- Wat vind ik **belangrijk**?
- Waar **gaat** het mij **om**?
- Waar **geloof** ik in?



IJsberg

- '90%' onder waterspiegel
- Boven waterspiegel: bewust gedrag
- Onder waterspiegel: onbewuste (aansturing)
- IJsberg als metafoor illustreert waar mensen over praten en waarover zij zwijgen
- Verborgene lagen onder wateroppervlak zichtbaar maken en verklaring vinden voor antwoorden klant



A modern interior space with a vibrant blue wall. A large, black, rectangular screen is mounted on a thin, dark stand. To the right, a tall, white, minimalist shelving unit with open shelves stands against the wall. A window with a white frame is visible on the far right, letting in natural light. In the foreground, a white, curved table and a wooden chair are partially visible.

Zet het hoog op de gespreksagenda



SMART

Specifiek
Meetbaar
Acceptabel
Realistisch
Tijdgebonden

Onderwerp van gesprek

▪ **Hypotheekconstructie:**

- ✓ hypotheeksom (budgetteren)
- ✓ rente
- ✓ hypotheekvorm
- ✓ looptijd
- ✓ fiscale en juridische aandachtspunten

▪ **What-if's:**

- ✓ baanverlies
- ✓ langdurig ziek
- ✓ (voortijdig) overlijden
- ✓ lang en (gezond) leven



Waar zegt de klant 'nee' tegen?

Waar zegt de klant 'nee' tegen?

- Rationeel aanvliegen => discussie

óf

- 'Emotioneel' aanvliegen => hoe belangrijk vindt de klant zijn/haar woning? Wat als hij/zij de woning verliest?

Waar zegt klant 'nee' tegen?

Gedragpsychologie wijst uit: mensen zijn verliesavers, dus als klant aangeeft te willen verhuizen bij (één van) de what-if's is dat wel heel bijzonder.



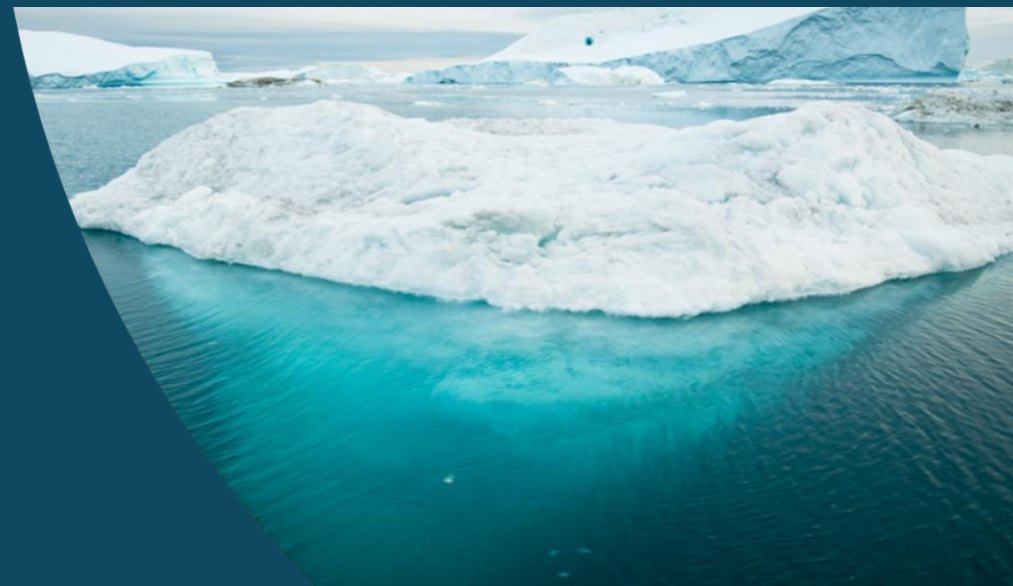


Drijfveren klant achterhalen





‘Onder water’ met klant



Stelling

De kwaliteit van het antwoord op je vraag bepaalt de kwaliteit van je vraag

Topvragen

- En wat nog meer?
- Welke wensen?
- Wat wilt u precies? Wat kunt u nog meer vertellen?
- Wat is de reden dat .../wat maakt dat ...?
- Wat is uw doel?
- Wat vindt u belangrijk/hoe belangrijk is ...?
- Wat is uw ervaring?
- Wat vindt u daarvan?
- Heb ik goed begrepen dat...?
- Waar maakt u zich zorgen om?
- Waar ligt u wakker van?
- Wat is de reden?
- Hoe wilt u dat bereiken?
- Kunt u dat toelichten?
- Wat is de volgende verandering?
- Wat zou u voor uw kinderen/werk/woonsituatie/... willen doen?
- ...

Categorieën vragen (1/2)

Consequentie

- Waar gaat dat toe leiden?
- Wat zijn de gevolgen?
- Hoeveel €? Welke termijn?

Oplossing

- Oplossing X. Hoe vindt u dat klinken?
- Hoe zou u het vinden?
- Wat kan ik voor u doen?
- Hoe ziet u mijn rol?

Doorvragen

- Wat nog meer?
- Hoe ziet u dat?
- Vertelt u eens over ...?
- Wat heeft u daarvoor nodig?

Categorieën vragen (2/2)

Analyse

- Wanneer wilt u dat?
- Hoe woont u?
- Wat is uw werk-/gezinssituatie?
- Hoe is uw pensioen geregeld?
- Welk bedrag is daar voor nodig?

Probleem

- Waar loopt u tegenaan?
- Wat kan beter? Wat is de volgende stap?
- Welke problemen voorziet u?
- Welke veranderingen verwacht u?
- Waar maakt u zich zorgen over?
- Maakt u zich zorgen?
- Wat houdt u bezig?

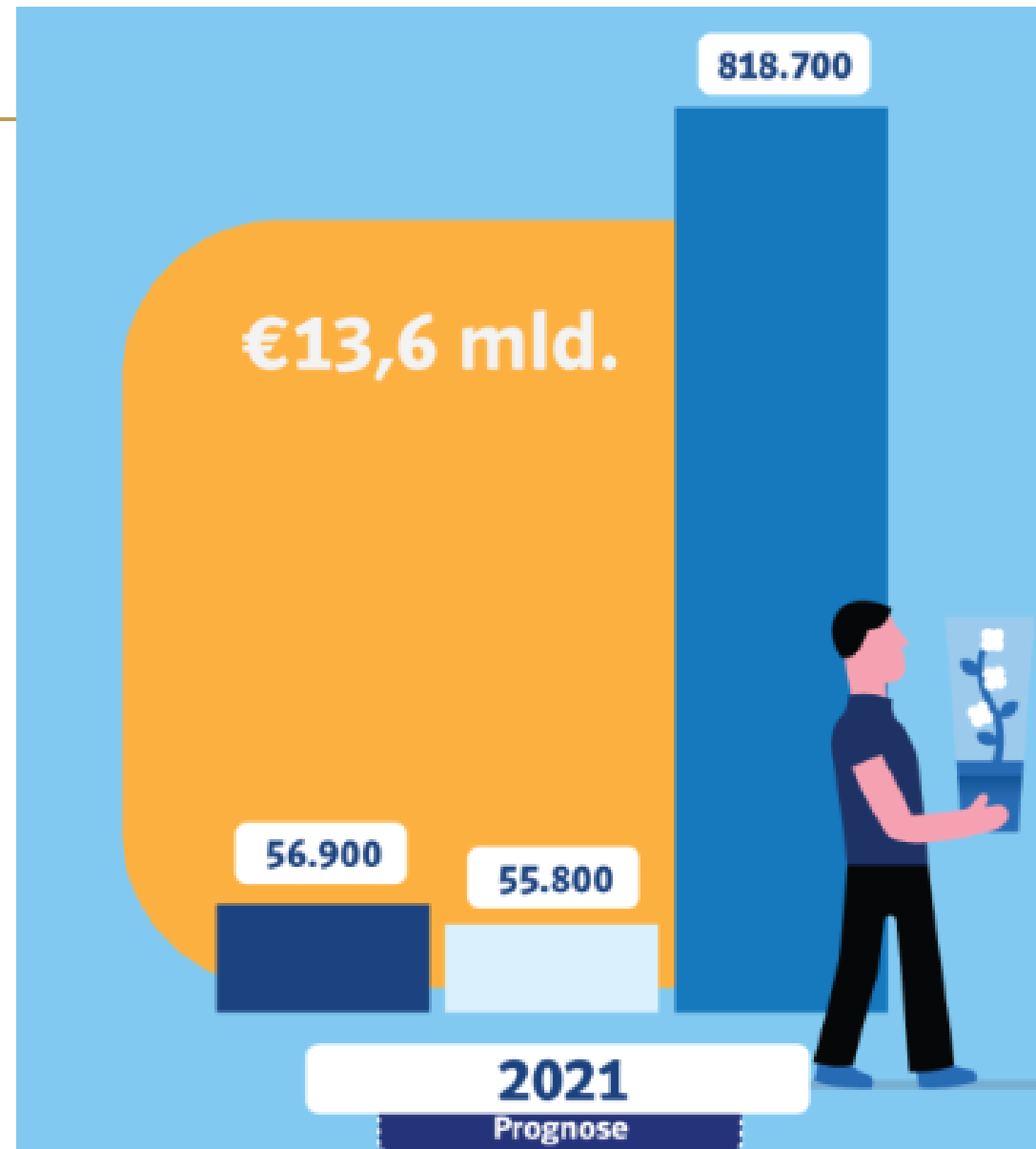


What-if: ziek worden

WIA-instroom

- Uitdaging verleggen naar toekomst
- Prognose 2021
- Prognose jaren daarna

Langdurig ziek, prognose 2021



Bron: Januarinota 2021 UWV

Ziek worden, oplossingsrichtingen



- Beter worden
- Partner (meer) werken
- Verzekeringsproduct
- Aflossen op hypotheek
- Vermogen aanspreken
- Bezuinigen op kosten
- Verhuizen
- NHG



Overlijden

Stelling

*Bij de what-if 'overlijden' geef ik een indicatie van te betalen
erfbelasting*

Overlijden, oplossingsrichtingen



- Langstlevende (meer) werken
- Erfrente
- Nabestaandenlijfrente
- Overlijdensrisico-verzekering
- Uitgaven verlagen
- Vermogen aanspreken



Ontslag

Ontslag, prognose 2021



Bron: Januarinota 2021 UWV

Ontslag, oplossingsrichtingen



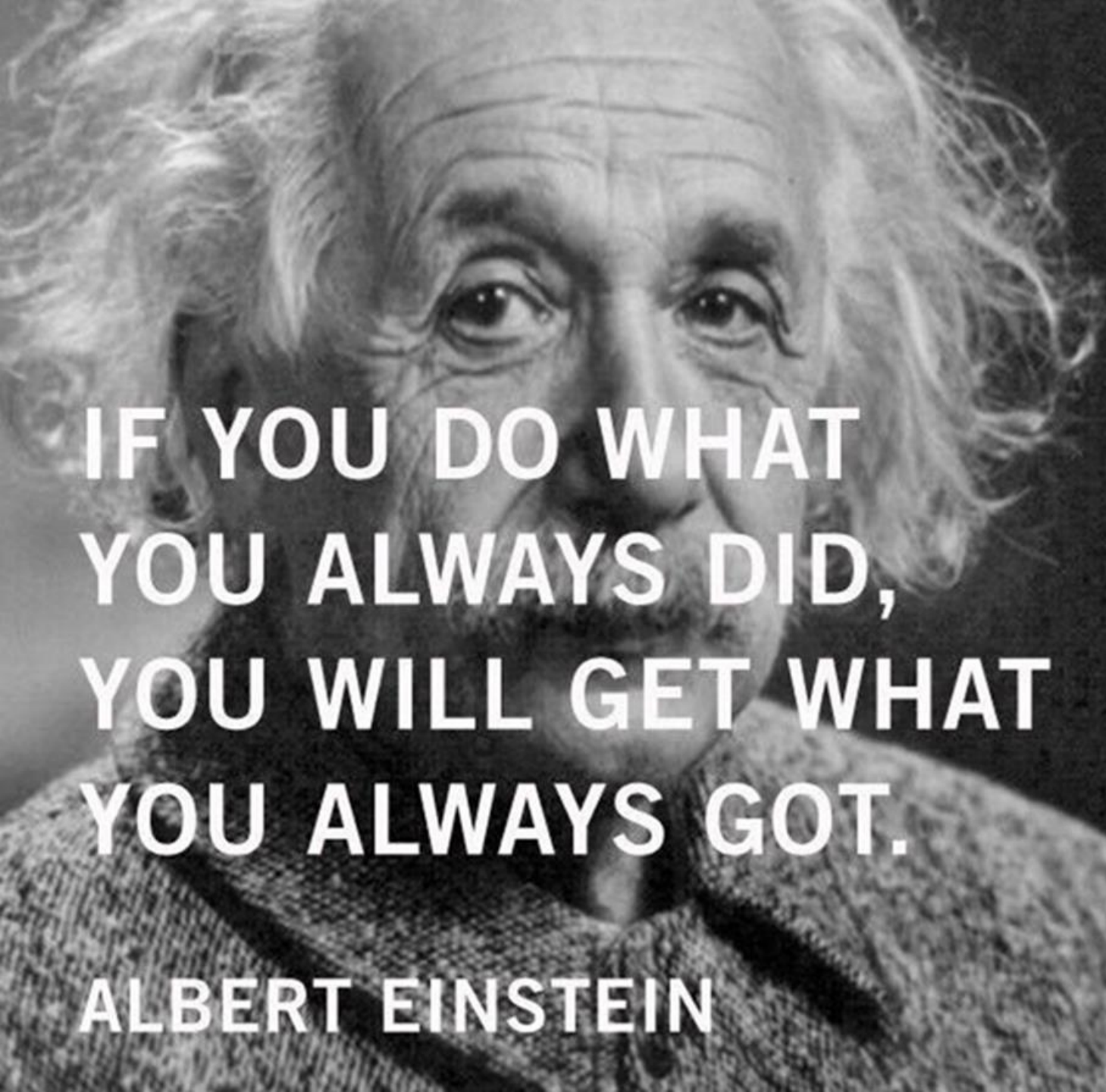
- Nieuwe baan
- Vermogen aanspreken
- Partner (meer) werken
- Bezuinigen
- Woning verkopen
- (Woonlasten)verzekering

Relatiebreuk

Relatiebreuk, oplossingsrichtingen



- Woning toebedelen
- Woning verkopen
- Woning in onverdeeldheid laten
- Wat erna?



**IF YOU DO WHAT
YOU ALWAYS DID,
YOU WILL GET WHAT
YOU ALWAYS GOT.**

ALBERT EINSTEIN

**Bedankt voor de
aandacht**

en

**Veel succes en
inspiratie voor de
praktijk!**

Powered by



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Powered by



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Monique Londema CFP®

PE SEH College Tour 2021

Tips voor de 'what if'-situaties in het hypotheekadvies