

Transparant en scherp

Banken en verzekeraars hebben het intermediair nodig en andersom”, stelt Wispelweij bondig. “Je kunt als bank wel mooie producten bedenken maar die moeten wel aan de man gebracht worden. Tussenpersonen kunnen op hun beurt niet zonder de creativiteit van productmanagers die ervoor zorgen dat advieskantoren hun klanten goed kunnen bedienen. Ik heb het altijd een uitdaging gevonden mee te denken over slimme financiële producten, maar het is prettig nu eens direct met het intermediair om de tafel te zitten. Zij kennen de markt als geen ander.”

Het intermediair heeft een belangrijke positie in de distributiemix van SNS Bank. Alleen al op hypotheekgebied zijn 2.300 tussenpersonen verantwoordelijk voor 65 procent van de totale productie. Gelet op het krappere worden van de hypotheekmarkt en de felle concurrentie tussen alle aanbieders is het belangrijk om de tussenpersonen zo gunstig mogelijk te stemmen. Provisie speelt daarbij een belangrijke rol, al wordt daar volgens Wispelweij vaak teveel gewicht aan toegekend. “Natuurlijk belonen wij de tussenpersonen op een marktconforme wijze. Maar door de grotere transparantie is het gelukkig een stuk minder aantrekkelijk geworden om met extreem hoge beloningen voor tussenpersonen te werken. In mijn optiek paai je het intermediair het beste door goede, concurrerende producten te bieden en service die zich het beste laat typeren door kwaliteit, betrouwbaarheid en snelheid.”

Zeker in hypotheekland is een snelle werkwijze geboden, benadrukt Wispelweij. Als de consument niet snel genoeg te horen krijgt of hij in aanmerking komt voor een bepaalde hypotheek, loopt hij binnen no time bij een andere bank binnen. Om de snelheid in het acceptatietraject op te voeren, ontwikkelde SNS Bank het STP-programma Hysys. Hiermee krijgen intermediairs binnen 24 uur een antwoord op hun offerteverzoek, zonder dat er menselijk

handelen aan te pas komt. Tenminste, als alles foutloos verloopt. “Het werkt nog niet vlekkeloos”, stelt Wispelweij onomwonden. “Maar daarvoor is het ook een pilotproject. De proefperiode geeft ons de tijd om eventuele foutjes eruit te halen.”

Hogere eisen

Het krimpen van de hypotheekmarkt heeft er volgens hem indirect toe geleid dat tussenpersonen veelvuldiger zijn geworden. Wispelweij: “Het intermediair heeft ook niet stilgezeten. Je ziet een clustering van adviesorganisaties en zelfs inkoopcombinaties die weer met andere inkoopcombinaties samengaan. Door de gebundelde kracht kunnen die nieuwe partijen ook hogere eisen stellen aan de partijen met wie ze samenwerken. Het is dus belangrijk om in alles wat je doet richting het intermediair zo scherp mogelijk te zijn. Dat begint al met de wijze waarop je tussenpersonen benadert. Bel je ze op de afgesproken tijd terug als ze een vraag hebben? ‘Uiteraard’ zal iedereen zeggen, maar de praktijk is weerbarstiger.” Om haar tussenpersonen zo goed mogelijk te bedienen heeft SNS alle tussenpersonen gewogen en ingedeeld op productieniveau. Intermediairs die veel SNS hypotheek verkopen hebben bij de nieuwe indeling meer recht op ondersteuning dan zij die maar een enkele woningfinanciering per jaar weten te slijten. Beducht voor kwaad bloed is Wispelweij niet. “Het is toch niet meer dan logisch dat een partij waarmee wij voor vijftig miljoen euro zaken doen nog meer service mag ervaren dan een kleine klant.” “Maar behalve om kwantiteit draait het ook om kwaliteit”, haast Wispelweij zich te zeggen. “Wij werken liever samen met tussenpersonen die een hitratio hebben van tachtig correcte aanvragen op de honderd, dan met een partij waarbij je om de

Het is minder aantrekkelijk geworden om tussenpersonen te paaien met extreem hoge beloningen

Rein Wispelweij verruilde deze zomer de functie van directeur ProductGroepManagement voor een baan als Directeur SNS Intermediair. Wispelweij voelt zich thuis bij het zelfstandige intermediair. Hij ziet tussenpersonen als een onmisbaar element in de veelkleurige caleidoscoop van SNS REAAL.

Intermediairs zullen klanten straks via diverse kanalen zo breed mogelijk bedienen

haverklap moet terugkoppelen omdat er iets in de aanvraag niet deugt. In een sterk concurrerende markt is een goede hitratio van levensbelang.”

Meerdere hengels

Om die overvolle hypotheekmarkt zo goed mogelijk te voorzien van passende en eigentijdse producten zet SNS drie merken in: behalve haar eigen merken SNS Bank en SNS Regio Bank sinds jaar en dag ook BLG Hypotheken. Het is volgens Wispelweij handig ‘om met meerdere hengels in de vijver te vissen’. “BLG Hypotheken is een echt intermediairmerk; een relatief onbekende naam die dankzij het intermediair wel goed is voor een marktaandeel tussen de twee en drie procent. SNS kan zich door haar sterke naam juist gemakkelijker rechtstreeks tot consumenten richten.”

Het is zijn ambitie om de drie merken de komende jaren nog beter te positioneren. “Wellicht dat SNS Bank zich in de toekomst alleen nog maar bezig gaat houden met mainstream hypotheek voor de doorsnee consument. BLG kan zich dan via het intermediair sterk gaan richten op meer specialistische hypotheek, bijvoorbeeld voor zelfstandigen.” Hoe een en ander eruit komt te zien, hangt volgens Wispelweij ook nauw samen met de recente lancering van SNS Regio Bank. Franchisenemers binnen SNS Regio Bank zullen op den duur niet alleen maar SNS producten verkopen, maar ook hypotheek en verzekeringen van andere partijen. “Een nieuwe beweging is dit allerm minst. SNS verkoopt al producten van derden die wij of REAAL Verzekeringen zelf niet kunnen bieden. Denk bijvoorbeeld aan arbeidsongeschiktheidsverzekeringen of, aan de beleggingskant, fondsen van andere banken.”

Nieuw of niet, een aantal zelfstandige tussenpersonen en inkoopcombinaties heeft zijn bezorgdheid over deze beweging al laten doorklinken aan Wispelweij en zijn collega’s. De critici vinden het vreemd dat de bank waarvoor zij nu hypotheek en

verzekeringen verkopen nu SNS Regio Bank ‘als concurrent’ in de markt zet. Wispelweij: “Zo ligt het uiteraard niet, maar een discussie daarover ga ik zeker niet uit de weg. De rechterhand moet immers wel goed weten wat de linkerhand doet als je samen iets wilt bereiken. Wij willen de markt bewerken met een mix van kanalen en producten die ieder hun eigen sterke positie hebben. Dat is ook waar de veelkleurige caleidoscoop van SNS voor staat.”

SNS Regio Bank hoeft geen bedreiging te zijn voor het onafhankelijk intermediair, wil Wispelweij maar zeggen. “Banken, ook SNS, hebben het intermediair hard nodig. Wij hebben dan nog wel nieuwe kantoren geopend, maar in het algemeen zijn banken uit kostenoverwegingen steeds meer uit de nabije omgeving van mensen vertrokken. De tussenpersonen zijn gebleven en kunnen dankzij hun bekendheid op lokaal terrein makkelijker een persoonlijke relatie opbouwen met de consument.”

Uitdagingen zijn er volgens Wispelweij echter volop voor de tussenpersonen. Niet alleen vanwege de krimpende hypotheekmarkt, maar ook door de toenemende branchevervaging. Hij hanteert hierbij de spaarpolis als voorbeeld. “Dankzij een aanpassing van de fiscale wetgeving is het nu mogelijk om zo’n product rechtstreeks bij je bank af te sluiten. Je hoeft er niet meer voor naar een assurantietussenpersoon.” De discussie over het al dan niet afschaffen van de afsluitprovisie is volgens Wispelweij het meest bepalend voor de toekomst van veel zelfstandige intermediairs. Als tussenpersonen hun beloning alleen nog maar doorlopend mogen ontvangen van banken en verzekeraars verandert hun huishoudboekje ieder geval drastisch. “Dan heb je een probleem aan de kostenkant van je bedrijf”, aldus Wispelweij. De oplossing hiervoor schuilt volgens hem in een ander businessmodel. “Tussenpersonen kunnen consumenten niet alleen helpen met een hypotheek, maar ook met inzicht op het gebied van vermogensopbouw en pensioen. Hypotheken worden langzamerhand commodities, basisproducten met een scherpe prijs. Daar heb je als intermediaire organisatie geen honderd man personeel voor nodig. Het gaat erom dat je je klanten straks via diverse kanalen zo breed mogelijk kunt bedienen.”



Van afsluitprovisie naar beloning op doorloopbasis

Tussenpersonen krijgen nu nog voor een belangrijk deel afsluitprovisie als beloning voor hun advieswerk. De Wet financieel toezicht beperkt deze beloningsvorm voor complexe financiële producten (onder meer levensverzekeringen en combinaties van hypotheek met beleggingsvormen). De afsluitprovisie mag nog maar maximaal 80 procent van de beloning bedragen. De rest moet op doorloopbasis worden uitgekeerd. In 2010 mag het aandeel afsluitprovisie nog maar 50 procent bedragen.