

Financiële APK heeft de toekomst

“Als je niet kunt delen, kun je ook niet vermenigvuldigen”, is het credo van Marc Pullen uit Raamsdonksveer. De naam van zijn kantoor Pullen en Partners zegt het al: Pullen gelooft in samenwerking en wil op die manier zijn klanten met een breed scala aan diensten terzijde staan.

Pullens persoonlijke specialisatie is businessfinanciering en die van zijn collega de particuliere levensproducten. “Daarnaast kan ik mijn klanten echter vrijwel alles aanbieden door gebruik te maken van de tien bedrijven waarmee ik een partnerschap ben aangegaan.” De focus van het kantoor ligt op hypotheek. Verzekeringen worden uitbesteed aan Wuthrich in Utrecht en vermogensbeheer aan Westland Utrecht Effectenbank en SNS Regio Bank. “We doen zelf plannings en de daaruit voortkomende inkomens- en levensverzekeringen. De schadeverzekeringen en het vermogensbeheer besteden we uit.” Die brede dienstverlening is volgens Pullen noodzakelijk om een succes te maken van het systeem van serviceabonnementen waarop hij op termijn volledig wil overstappen. Deze Financiële APK, zoals Pullen het noemt, kost voor een gezin van twee personen 50 euro per maand. Naast een kritische blik op de eerder gesloten producten en eventuele aanvullingen wordt desgewenst ook

de belastingaangifte verzorgd door samenwerkende fiscale partners.

ABONNEMENTSVORM

Pullen gelooft heilig in het succes van financiële dienstverlening in de vorm van een serviceabonnement. Werken op uurbasis is in zijn ogen volledig ongeschikt voor een financieel dienstverlener. “Ik heb gekozen voor een abonnementsvorm en niet voor een fee, niet alleen omdat ik niet voor iedere vraag een factuur wil sturen maar ook omdat het te veel administratie met zich meebrengt. Of je nu voor een abonnement of fee kiest: het belangrijkste is wel dat het een andere insteek is dan werken op provisiebasis, waarbij je iedere keer maar moet afwachten of je betaald krijgt voor je advies. Van transparantie op zich lig ik niet wakker. Ik vind het geen enkel probleem om te vertellen wat ik verdien, want dat doe ik al jaren. Ik leg altijd eerst uit hoe we werken, daarbij geef ik meteen de prijs op, met en zonder provisie, en wat ik voor die prijs doe.”

Bij de Financiële APK kijken Pullen

en zijn collega in hoeverre de financiële producten van de klant bij zijn inkomsten en uitgavenpatroon passen met behulp van de budgetplanner die de Nederlandse Vereniging van Hypothecaire Planners (NVHP) in samenwerking met het Nibud heeft geïntroduceerd. Alle klantgegevens komen in een digitaal dossier te staan dat de klant zelf kan raadplegen via de website mijnfinanciëlegegevens.nl of – in het geval van een pensioen – via mijnpensioengegevens.nl. Het digitale dossier fungeert hierbij vooral als communicatiemiddel, de klant kan er zelf geen wijzigingen in aanbrengen.

ONDERSCHIED

De keuze om over te schakelen op een andere beloningsvorm is volgens Pullen niet gemaakt omdat het moest, maar omdat het bij zijn bedrijf past. “Het is eigenlijk jammer dat omwille van de wetgeving steeds meer collega’s op een ander beloningsmodel overstappen. Ik ben met abonnementen gaan werken om me te onderscheiden van de rest. Ik wilde er kwaliteitsbesef mee creëren bij de klant. Waarde toekennen aan de dienst die ik verleen.” Door open te zijn verwacht Pullen een vertrouwensband op te kunnen bouwen met zijn klanten. Het liefst vervult hij de functie van financiële coach. Begeleiding bij het opstellen van een volledig financieel plan verdient hierbij de voorkeur. Het is vooral de intensieve band die daarvoor ontstaat met klanten die hem aanspreekt. “Je klanten worden in sommige gevallen bijna vrienden.

Zo heb ik iemand die hier regelmatig binnen komt vallen om zijn persoonlijke zaken met me te bespreken en dan niet alleen zijn directe financiële vraagstukken, maar bijvoorbeeld ook zijn arbeidscontract als hij van baan wil wisselen. Dat komt omdat hij me vertrouwt en omdat ik hem destijds zo goed geholpen heb met zijn financiële planning. “Zo’n geval is natuurlijk een uitzondering, maar dat maakt het wel zo leuk. Net als de uitzonderingen die je meemaakt in je dienstverlening. Bijvoorbeeld iemand die bij me komt voor advies bij het verkopen van zijn bedrijf. Hij is hier door gezondheidsredenen toe gedwongen maar heeft geen flauw idee wat





MARC PULLEN:

“Zonder controle en advies is het leiden van een kantoor als darten zonder bord.”

er bij komt kijken. Dit soort uitzonderlijke zaken zijn natuurlijk veel leuker dan het sluiten van die simpele hypotheek.”

Door goed op uitzonderingen in te kunnen springen en de voordelen te ontdekken die de consument zelf – maar ook een gemiddelde adviseur – niet snel zal vinden denkt Pullen dat het intermediair kan overleven. “Door overgewicht, valt iemands bij de hypotheek horende overlijdensrisicoverzekering bijvoorbeeld duurder uit. Als je dat meteen vertelt aan de klant valt er over te praten. Je moet daar transparant over zijn. Als je een orv op internet sluit kun je er pas na maanden achter komen dat je je niet onder de normaal geldende voorwaarden kunt verzeke-

ren als je overgewicht hebt. Wij zijn dit soort dingen in het begeleidings-traject voor. Je kunt ook veel op belasting besparen door een fiscalist in te schakelen. Met name met bedrijfsoverdrachten heb ik een aantal keren een aanzienlijk belastingvoordeel aan het licht kunnen brengen door er ook een belastingadviseur naar te laten kijken.”

KEURMERK

Pullen is met zijn kantoor aangesloten bij het Keurmerk Financiële Dienstverlening – in dit geval niet om zich te onderscheiden van collega's, maar om er zeker van te zijn dat hij zijn zaken intern goed op orde heeft. “Vooraf van de audit hebben we veel opgestoken. Hier-

mee kom je er achter of je te weinig of juist te veel aandacht besteedt aan bepaalde zaken in de bedrijfsvoering. Er wordt veel geklaagd dat de naamsbekendheid van het keurmerk niet groot genoeg is, maar daarin zit naar mijn idee niet zozeer de toegevoegde waarde. Het gaat meer om het effect intern. Zonder controle en advies is het leiden van een kantoor als darten zonder bord: je denkt dat je het goed doet, maar een bevestiging er van is wel fijn.” Naar buiten toe doen gevolgd opleidingen het volgens Pullen veel beter. Zo zijn hij en zijn collega beiden Erkend Hypothecair planner, een opleiding die volgens Pullen verplicht zou moeten zijn. “Door het volgen van deze opleiding is de adviseur meer dan een deskundige die een bruto/netto lastenplaatje kan laten zien.” Verder is hij lid van de Nederlandse orde van pensioendeskundigen (NOPD) en de al eerder genoemde Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners. “Je moet niet alleen over kennis beschikken, maar het ook kunnen uitstralen. Daarnaast is de consument ook gevoelig voor bekende namen met een betrouwbaar imago. “Het label van SNS Regio-bank bijvoorbeeld, dat straalt vertrouwen uit.”

BEELD NUANCEREN

Dat de consument het intermediair wantrouwt heeft Pullen naar eigen zeggen tot nu toe nog geen schade opgeleverd. Zelf adviseert hij nauwelijks beleggingsverzekeringen, maar Pullen probeert bij zijn klan-

ten wel altijd het beeld dat er bestaat van beleggingsverzekeringen te nuanceren. “Niet alle beleggingsproducten zijn slecht, zolang de kosten maar helder zijn. Op ons kantoor komen mensen binnen die van hun beleggingsverzekering afwillen, maar vaak zijn ze het punt met de meeste kosten al gepasseerd of er in de buurt. Ik ga ze dan niet adviseren om af te kopen.” Nieuwe beleggingsproducten worden er niet veel meer gesloten, terwijl de belangstelling voor sparen in de lift zit, constateert Pullen ook op zijn kantoor. “De rente gaat weer omhoog en mensen zijn geschrokken van de negatieve berichten in de krant. Vroeger werd er gekozen voor een beleggingsproduct uit budgettaire redenen, nu niet meer. Mensen willen nu meer zekerheid of beleggen bewust, vroeger omdat kozen ze er voor omdat het goedkoper was.”

UNIVERSAL LIFE

Wellicht gaat de toenemende aandacht voor banksparen ook nog bijdragen aan het afnemen van de belangstelling voor beleggen. Maar of een bankspaarproduct altijd beter of goedkoper is betwijfelt Pullen. “Als je een goede Universal Life polis tegenover een gemiddeld bankspaarproduct zet, weet ik zeker dat de eerste beter of op z'n minst gelijkwaardig is. Dat komt door de nieuwe kostenstructuur van deze verzekeringen in het algemeen en door het Universal Life principe als er een gecombineerde overlijdensrisicoverzekering in wordt opgenomen.” ■