MENTALE VALKUILEN beïnvloeden de klant

Zorgvuldig advies is al sinds 2010 een speerpunt van de AFM. Met de komst van MiFID II en de nieuwe ESMA-richtlijnen is er weer meer focus op gedrag, communicatie en adviesvaardigheden waar adviseurs aantoonbaar aan moeten voldoen.

Beleggingsadviseurs en vermogensbeheerders krijgen meer aandacht voor financial planning en vice versa. Lange tijd lieten de financial planner en hypotheekadviseur de beleggingswereld links liggen, maar dat zal in 2019 zichtbaar veranderen. Mede ingegeven door het feit dat de hypotheekhysterie en oversluitmarkt weer wat minder wordt. In dit artikel een aantal achtergronden en tips voor de beleggingsadviseur, vermogensbeheerder, financieel planner en de (hypotheek)adviseur die beleggen en vermogensopbouw als onderdeel van zijn of haar praktijk heeft, of dit gaat integreren in 2019.

Nieuwe focus

Met MiFID II wordt opnieuw in het kader van 'ken uw klant' de nadruk gelegd op de mens, emoties en gedrag (behavior). Maar ook op vaardigheden zoals betere en minder complexe communicatie, het verstrekken van informatie over rendement, risico en kosten door de adviseur. Financial Life en Lifestyle planning zijn hiervoor bewezen concepten, omdat daarmee op een andere manier naar de klant en geld gekeken wordt. De focus van producten verschuift naar de waarden en drivers van een klant. De wijze waarop zij hun leven inrichten en hun doelstellingen en drijfveren centraal stellen. Hierbij coacht de adviseur en fungeert als klankbord voor de klant. Onderling vertrouwen is hiervoor de basis. Het lijkt bijna een dooddoener, maar om dit te bereiken is een goed gesprek een eerste belangrijke stap in de goede richting. Vertrouwen opbouwen start bij de eerste kennismaking.

Mentale valkuilen zoals overmoed, optimisme, conservatisme en spijt- of verliesaversie beïnvloeden geld- en beleggingsbeslissingen. Herken je deze valkuilen, dan kun je als adviseur met goede en duidelijke communicatie je klant helpen. De AFM experimenteert op dat vlak met 'nudging', oftewel de klant een duwtje in de goede richting geven om zo ongelukken te voorkomen. Een voorbeeld daarvan is minder keuzeopties aanbieden in een product of advies.

Ga naar de website

Robert van Beek is zelfstandig consultant bij About Life & Finance en auteur van meer dan 15 eigen en vertaalde boeken

7 praktische tips:

1. Maak gebruik van videoconference of geluidsopnames in een meeting, zonder dat het afleidt. Niet alleen voor trainingsdoeleinden, maar ook om er zeker van te zijn dat er geen klantdetails ontbreken in een gespreksverslag.
2. Wees niet teveel aan het woord en luister vooral. Vermijd ook het gebruik van vakjargon in het adviesgesprek. 'Financial Wellbeing' en 'Lifestyleplanning' zeggen klanten misschien wel meer dan financiële planning.
3. Teken, teken en teken. Gebruik visuals om je plan en advies aan de klant uit te leggen.
4. Breng structuur aan in je gesprek. Stop met het afraffelen van een standaardvragenlijst met alleen maar gestandaardiseerde antwoorden. Gebruik liever een set van voorbeeld- en voorkeursvragen en een checklist.
5. Heb je ooit van 'Reflective listening' gehoord? Geef jij je klant een (visuele) samenvatting van wat je gehoord en begrepen hebt?
6. Met 'Motivational interviewing' focus je niet alleen op het in gang zetten van wijzigingen, maar ga je net dat stapje verder en bespreekt de uitdagingen en motivaties van de klant.
7. 'Money scripts' zijn effectief om zogenaamde 'financial beliefs', diepe overtuigingen over geld en gedrag, helder te krijgen. Vaak zijn diepgewortelde overtuigingen al ontstaan in de kindertijd, bijvoorbeeld omdat er zorgen waren over geld of geld thuis gezien werd als statussymbool. IF