

## Standpunt

# Van verkoop, distributie en advies naar coaching

Met het Europese MiFID en het Belgische AssurMiFID in gedachten is het niet zo verwonderlijk dat de Nobelprijs voor Economie uitgereikt werd aan Richard Thaler van de Booth School of Business, een afdeling van de Universiteit van Chicago. Richard Thaler verzette onder andere samen met de Belg Werner de Bondt baanbrekend werk op het gebied van de gedragseconomie.



Overal ter wereld proberen wetenschappers economische wetmatigheden beter te begrijpen door meer aandacht te besteden aan psychologische invloeden. In het kader van behavioral finance werd in juni samen met Kansas State University een uitwisselingsprogramma opgezet. Personal Financial Planning en Financial Therapy maken in Kansas deel uit van een PhD/doctoraatsprogramma. De deelnemende professoren, PhD-studenten en onderzoekers kwamen hun bevindingen ook voorstellen aan de hogeschool UCLL in Haasrode en de Erasmus Universiteit van Rotterdam.

Tijdens de uiteenzettingen werd nogmaals onderstreept hoe belangrijk het is om aandacht te besteden aan het gedrag en de emotie tijdens adviesgesprekken. Met de huidige risicoprofiel-vragenlijsten komt immers nog te weinig informatie op tafel over de risicobereidheid van klanten. Er moet nog meer in detail overlegd worden. Want begrijpen de klant en de adviseur elkaar echt? Uit de vele onderzoeken in de VS blijkt dat dit voor financiële en beleggingsvragen niet altijd het geval is. Het blijft erg lastig om gedetailleerde informatie te krijgen. Toezichhouders over de hele wereld komen tot dezelfde conclusie.

De sector probeert te werken met standaardvragenlijsten om de efficiëntie op te drijven, maar daardoor wordt niet geïdentificeerd bevestigd. Dat blijkt ook uit

het FSMA-rapport over de naleving van de zorgplicht onder AssurMiFID. Als we willen dat de klant de adviezen beter begrijpt, kunnen we trouwens beter communiceren met kleurrijke overzichten en symbolen dan met complexe cijferreeksen en lange teksten. Wees er ook op voorbereid dat millennials meer belang hechten aan heldere communicatie dan de generatie babyboomers.

Bij de inventarisatie van de doelstellingen voor gezinnen wordt bovendien nog altijd te weinig rekening gehouden met de (mogelijk) verschillende risicoprofielen van de partners. Vraag aan de twee partners waarom ze iets willen. Simon Sinek zegt het al lang: "Start with why". Waarom willen mensen dit product of deze verzekering? Waarom hebben ze dit product nodig? Waarom dit product en niet het andere? Is dit product de juiste keuze voor de twee partners? Vergeet dus niet om de stillere partner ook bij het overleg te betrekken.

De meeste mensen hebben trouwens meer dan één doelstelling en daar houden standaardvragenlijsten onvoldoende rekening mee. Vooral in Leven als het gaat over vermogensopbouw en pensioenoplossingen. Gericht doorvragen blijft de boodschap, want de multiple choice antwoorden kunnen nooit volledig zijn. Advies kan voor deze producten ook niet eenmalig zijn. De adviseur die een levenslange relatie nastreeft met de klant, moet continu begeleiden.

Na de VS worden in Europa nu ook meer en meer stappen gezet naar een coachende rol en wordt met life en lifestyle planning concepten in het adviesproces geëxperimenteerd. Ook de FSMA her-

**“Mensen hebben nood aan lifestyle planning en financial therapy”**

kent deze veranderende rol. De financiële wereld kan nog heel wat stappen zetten om tot een advies te komen dat start vanuit de mens zoals de mens echt is. We weten dat beleggers zich laten leiden door emoties en vaak vooringenomen zijn. Ze hebben doorgaans een ad-



Robert van Beek is auteur en vertaler van een 20-tal boeken over adviesverlening. Samen met Jan Andel en Ramon Wernsen schreef hij voor Wolters Kluwer: "Financieel advies: de volgende stap". Als consultant (CFP® €FA FFP) en lid van verschillende professionele organisaties volgt hij wereldwijd de trends in adviesverlening



viseur nodig, vooral bij belangrijke beslissingen want die gaan vaak gepaard met extra stress en zijn emotioneel geladen.

Gedragswetenschappen zullen een nog belangrijkere rol gaan spelen in de fi-

Financial Therapy is de integratie van cognitieve, emotionele, relationele, financiële en gedragsaspecten van 'financieel welzijn' om de totale kwaliteit van leven van de klant te verbeteren. (Definitie van de Financial Therapy Association)



Financial Psychology is het gebruik van universele en emotionele biases, waarbij behavioral finance met andere domeinen gecombineerd wordt, om specifieke, klantgerichte acties te ontwerpen en te implementeren, teneinde klanten te faciliteren bij het oplossen van problemen en hun levenskwaliteit te optimaliseren.

nanciële sector. Naast Kansas State University, zijn ook de volgende instellingen bezig met researchprogramma's: Texas

Martin Seay, Daniel Crosby, Bradley T. Klontz, Derek Lawson, Victor Ricciardi, Kent Baker... publiceren regelmatig over

**“Gericht doorvragen blijft de boodschap, want de multiple choice antwoorden kunnen nooit volledig zijn”**

Tech University, Heider College of Business van Creighton University, University of Georgia en University of California (Berkeley) ... om er maar een paar te noemen. Dan Ariely, Meir Statman, Kristy Archuleta, Sonya Lutter Britt, Carl Richards, Daniel Kahneman, Jan Longeval,

het gedrag en de psychologie in financieel en beleggingsadvies en hoe ze geïmplementeerd kunnen worden in het adviesproces. Hun publicaties kunnen gratis gedownload worden op de site van de Journal of Financial Therapy: [www.newprairiepress.org/jft/](http://www.newprairiepress.org/jft/)

Surf ook eens naar [www.investmentsandwealth.org/online-learning](http://www.investmentsandwealth.org/online-learning). Bij registratie met de code AboutLifeABF, krijg je toegang tot het online Applied Behavioral Finance Certificate Program, het webinar platform én een jaar membership aan een gereduceerd tarief.



Geïnteresseerden kunnen zich ook al aanmelden voor de FPA Annual Conference in Chicago van 3 tot 5 oktober ([www.fpaannual.org](http://www.fpaannual.org)).