

'Maatwerk te beperkt bij vermogensbeheerders'

11 juli 2014

van onze redactie

Van 'consultive selling' is in de beleggingsadvieswereld nog maar beperkt sprake. 'Het is toch vaak een praktijk van iemand plat lullen en een goed salesverhaal vertellen. Potentiële klanten laten zich dan vaak zonder een concreet beleggingsvoorstel overtuigen. Zo van "laten we het maar doen".'



Dat zegt Jos Leeser, voormalig directeur van Robein Bank en tegenwoordig actief als partner bij Claassen, Moolenbeek & Partners en bij vermogensbeheer.nl. Bij die laatste partij begeleidt Leeser particulieren die een bank of vermogensbeheerder zoeken om hun vermogen te laten beheren.

Standaardoplossingen

Leeser heeft in die laatste hoedanigheid al tientallen voorstellen van zelfstandige vermogensbeheerders en private banks onder ogen gekregen. Wat daarbij volgens hem opvalt is dat veel banken in standaardoplossingen denken, dat zowel banken als zelfstandige vermogensbeheerders vrijwel allemaal sales-gedreven zijn en dat ze in hun contacten en voorstellen onvoldoende gericht zijn op de klant. 'Maatwerk is nog ver te zoeken', stelt Leeser.

Zo gaan veel partijen in hun offertes of voorstellen in onvoldoende mate in op de specifieke situatie van prospects, zegt hij. 'Het zijn vaak toch algemene noties en er wordt ook erg gedacht vanuit de eigen visie of het eigen belang.'

Leeser noemt het voorbeeld van een ondernemer die liet weten dat hij duurzaamheid niet zo belangrijk vond bij zijn keuze voor beleggingen, maar vervolgens kreeg hij via Leeser een voorstel waarin vooral in duurzame producten zou worden belegd.

'Toen hadden we zoiets van: hoe kan dat nou? Is het misschien het product van de maand? Waarom wordt die door ons overlegde klantvoorkeur niet als uitgangspunt genomen?'

Kostenstapeling

Ook is hem nu al een paar keer opgevallen bij banken dat zij voorstellen doen om bijvoorbeeld vermogen in 15 fondsen te beleggen en dat een derde daarvan in huisfondsen wordt belegd. 'Daar wordt dan ook een beheervergoeding over gerekend, bovenop de kosten van die fondsen. Dat is niet zuiver. Dat geeft een perverse prikkel.'

Volgens Leeser blijkt vaak dat het met name voor de banken, door hun complexe organisatievormen, moeilijk is om specifiek in te spelen op de klantbehoefte. Dat krijgen ze dan toch niet georganiseerd, aldus Leeser.

In dit verband valt hem op dat banken doorgaans minder flexibel zijn dan zelfstandige vermogensbeheerders. De eersten voeren zelden een dynamische asset allocatie, waarbij ze er bewust op uit zijn het neerwaartse risico te

managen. Zelfstandige vermogensbeheerders doen dat volgens hem wel (vaker).

Klantbelang

Ook maakt hij zowel bij banken als vermogensbeheerders mee dat de ten behoeve van de klant voorgelegde vragen soms maar voor de helft worden beantwoord. 'Dat geeft mij toch het gevoel dat de klant helemaal niet centraal staat,'

Er zijn vier factoren die klanten belangrijk vinden bij de keuze van een vermogensbeheerder, zegt Leeser op grond van zijn ervaringen: rendement, transparantie, kosten en onafhankelijkheid. 'Zelf vind ik dat eerste niet het belangrijkste. Het is een gevaarlijk uitgangspunt, want je kunt rendementen op basis van profielen in de praktijk moeilijk vergelijken.'

Het kostenbewustzijn is wel sterk toegenomen, zegt hij. In dat kader winnen indexproducten aan populariteit. 'Als klanten tevreden zijn met het marktrendement en de index niet per se willen verslaan, dan zijn trackers een goede oplossing. Over de prijs kan je bij dat soort partijen overigens dan nauwelijks nog onderhandelen, want daar zijn de kosten en dus ook de marges vanuit hun visie al laag.'

'Transparantie is het toverwoord'

Klanten vinden het ook belangrijk dat zij begrijpen wat een vermogensbeheerder doet. Dat hij duidelijk communiceert en dat men niet geconfronteerd wordt met verrassingen op het kostenvlak. 'Transparantie' is het toverwoord.

Overigens heeft Leeser niet het gevoel dat de prijs voor klanten het belangrijkste onderwerp is bij de besluitvorming of ze voor partij A of B kiezen. 'Maar als de totale kosten boven de 2 procent uitkomen, dan gaan mijn klanten toch wel steigeren. En ik ook.'

Bron URL: <http://www.fondsnieuws.nl/nieuws/maatwerk-te-beperkt-bij-vermogensbeheerders>

© Fondsnieuws 2014