

Enquête samenvoeruit – thema herpositionering (2/3)

Adfiz heeft via samenvoeruit.nu een enquête gehouden in de periode van 30 juni tot 23 juli 2010. In totaal hebben 91 personen de enquête volledig ingevuld.

Relatie met de klant

	(zeer) mee eens	(zeer) mee oneens
De rol van het intermediair van de toekomst is het beste te omschrijven als 'belangenbehartiger van de klant'	96%	1%
Klanten moeten niet beschouwd worden als toekomstige procespartij. Eventuele juridisering van de klantrelatie wordt daarom uitsluitend vormgegeven vanuit de motivatie duidelijkheid te scheppen wat de klant van zijn intermediair mag verwachten.	89%	2%
Om goed invulling te geven aan de rol 'belangenbehartiger van de klant' zul je per adviseur minder klanten in portefeuille kunnen houden.	46%	26%

Dienstverlening

	(zeer) mee eens	(zeer) mee oneens
Zorgplicht betekent ook het voor alle klanten tijdig en actief signaleren van mogelijkheden tot verbetering in de portefeuille van een klant	72%	4%
De markt heeft behoefte aan standaard algemene voorwaarden zodat de klant weet dat hij op een redelijk niveau van dienstverlening kan vertrouwen (vgl. ANVR reisvoorwaarden)	66%	13%

Productaanbod

	(zeer) mee eens	(zeer) mee oneens
Verzekeraars moeten op de kortst mogelijke termijn een volledig aanbod van netto producten realiseren	43%	30%
De beschikbaarheid van meer basis/standaardproducten is gewenst (vgl. basisverzekering ziektekosten)	22%	38%
Het intermediair moet verantwoordelijkheid nemen voor product approval, organiseren waarbij beoordeeld wordt of financiële producten van aanbieders voldoen of niet.	67%	13%