

P E R S B E R I C H T

LEGAL & GENERAL: WIJ GEVEN HET INTERMEDIAR GRAAG IETS TERUG

Beste Levensverzekeraar individueel

Legal & General is in het performance onderzoek 2012 opnieuw verkozen tot beste levensverzekeraar individueel. In het 11-jarig bestaan van dit onderzoek onder het intermediair is dit de 10^e maal dat Legal & General wordt verkozen als beste levensverzekeraar. Het breed opgezette onderzoek werd uitgevoerd door GfK in opdracht van de beroepsorganisatie van financieel dienstverleners Adfiz.

Begrip ‘kwaliteit’ evolueert

“Wat het intermediair onder kwaliteit verstaat evolueert, aldus drs. Arno Dolders, algemeen directeur Legal & General. Bij de start van het onderzoek kon een maatschappij zich al onderscheiden door simpelweg de stukken sneller en met minder fouten op te maken. Aanbieders hebben op het gebied van de kwaliteit van de administratieve processen sindsdien grote slagen gemaakt. Op dit moment wordt het onderscheid vooral gemaakt door de mogelijkheid om de systemen van aanbieder en adviseur met elkaar te laten communiceren, waardoor dubbele handelingen verder worden voorkomen. Ik denk dat dit zo een beetje de eindfase is van de verbetering in de administratieve processen. Mijn inschatting is dat we in de komende jaren zullen zien dat het onderscheid tussen aanbieders vooral terug te vinden zal zijn in de kwaliteit van de medewerkers. We zien nu dat bij veel aanbieders grote saneringen plaatsvinden. Dit kan niet anders dan een versnelde uitstroom van een hoop know how betekenen”.

Direct niet beter en ook niet altijd goedkoper

“Ik zie nu meerdere aanbieders een multi channel strategie voeren. Dat wil zeggen dat men onder één label zowel rechtstreeks als via het intermediair financiële producten aan de consument aanbiedt. Ik vind dat toch een merkwaardige ontwikkeling. Het drama van Icesave heeft denk ik toch voldoende aangetoond dat zelfs bij ogenschijnlijk eenvoudige financiële producten consumenten (en zelfs professionals) verkeerde keuzes kunnen maken, alleen maar omdat ze denken dat ze een paar tienden van procenten hogere vergoeding krijgen. Ik vind het te makkelijk om als aanbieder te zeggen dat de consument zelf wel beslist of hij wel of geen advies wil hebben. Het zijn tenslotte jouw producten die de consument koopt. De meeste financiële producten vereisen gewoon een degelijk advies. Het zeggen dat je klantbelang centraal stelt, betekent voor mij dat je heel terughoudend bent om financiële producten zonder advies aan te bieden. Direct writing is daarnaast ook een duur systeem. Veel belangrijke financiële producten zijn echte ‘brenghproducten’. Je moet als direct writer permanent heel veel geld investeren om die consumenten te bereiken voor wie op dat moment net dat financiële product van belang is. Vervolgens kost het gewoon veel inspanning om de consument echt te bewegen datgene te doen dat in zijn eigen belang is. Indien de processen bij het intermediair en de aanbieder op orde zijn, denk ik dat het intermediaire distributiekanaal de strijd met direct writers aan kan. Enerzijds omdat advies voor de consument een belangrijke meerwaarde inhoudt. Anderzijds omdat ik ervan overtuigd ben dat bij een zuivere kostentorekening direct writing niet bij voorbaat goedkoper hoeft te zijn dan het intermediaire kanaal”.

Legal & General doet iets terug

“Natuurlijk zijn wij blij met het feit dat we voor de 10^e maal zijn verkozen tot ‘beste levensverzekeraar individueel’. Wij willen dat vieren met iets waarmee wij hopen een kleine bijdrage te leveren aan de versterking van het totale intermediaire distributiekanaal. Volgende week ontvangen alle intermediairs van ons ‘iets’ dat men elke dag in de contacten met de eigen klanten kan gebruiken. Wat dit is blijft even een verrassing”.