

AFM HEKELT VASTHOUDEN AAN VERZEKERINGSDOGMA'S BIJ AFHANDELEN WOEKERPOLISSEN

Verzekeraars moeten bij de afhandeling van het woekerpolidossier niet rigide vasthouden aan oude principes, vindt AFM-voorzitter Merel van Vroonhoven.

21 december 2014

Van Vroonhoven wordt in het relatiemagazine 'Verzekerd!' van het Verbond van Verzekeraars geïnterviewd over de gedrags- en cultuurverandering in de sector, die wat haar betreft sneller mag. Van Vroonhoven noemt "de woekerpolis een voorbeeld dat laat zien dat klantgericht denken nog niet goed verankerd is. Laatst las ik een casus van een klant die een nieuw product kreeg aangeboden, maar dan wel een nieuwe overlijdensrisicoverzekering moest afsluiten waarvoor een nieuwe medische waarborg moest worden gemaakt. Ik snap technisch precies waarom, want voor het ene product worden andere sterftetafels gehanteerd dan voor het andere, maar dat is aan een klant toch niet uit te leggen? Dat moet echt anders."

In dit geval, aangekaart in een blog door financieel adviseur Nico van Koesveld, zou de klant na de omzetting aanzienlijk meer gaan betalen voor de orv.

Van Vroonhoven verder: "Verder zie ik grote verschillen in de aanpak van de diverse maatschappijen. Ik begrijp dat het niet makkelijk is om al die klanten te activeren, maar waarom leert de sector onvoldoende van elkaar?"

In algemene zin meent Van Vroonhoven: "Bij de klachtenprocedures en productontwikkelingsprocessen zijn grote stappen gezet, daar ben ik best van onder de indruk. Het is al met al dus een gemixt beeld: er gebeurt veel, maar we kunnen er nog niet blind op vertrouwen dat het klantgericht denken overal in de genen van de organisaties zit. En daar moeten we uiteindelijk wel naartoe."