

Herstel van vertrouwen



Arno Dolders, algemeen directeur
Legal & General Nederland

Vertrouwen. Dat is de essentie waarop de financiële sector functioneert. Zonder vertrouwen is een papiertje waarop 50 euro staat zonder waarde. Zonder vertrouwen is een verzekering die belooft een uitkering te doen over 30 jaar niet te verkopen. Zonder vertrouwen wisselen mensen harde euro's niet in voor een aantal digitale cijfers op een computerscherm. Met dit vertrouwen is het grondig mis. Het gaat daarbij niet meer om incidenten. Om een product met te hoge en verborgen kosten. Om een bank die omvalt. Om bonussen die te hoog zijn. Nee, meest fundamenteel is er twijfel aan het financiële systeem als zodanig.

Zo maar een illustratie van dit wantrouwen. Onlangs hebben wij meegewerkt aan een klantpanel van een financieel adviseur. Een panel waaraan vijftien ondernemers deelnamen en waar over het thema vermogensopbouw werd gesproken. Onder de deelnemers was ook een huisarts. En hij was het die de discussie opende of het niet verstandiger was om nu een stuk land te kopen in plaats van geld op een bank te zetten. Wanneer de financiële sector in elkaar zou storten en er wereldwijd een crisis zou uitbreken, zou je in dat geval tenminste je eigen voedsel kon verbouwen. Niemand verklaarde de man voor gek. Integendeel. De discussie die hierop volgde was bizar. Al snel rees de vraag of je in plaats van in een stuk land niet beter kon investeren in zonnepanelen, zodat je op het moment van de

crisis tenminste in je eigen energiebehoeften kan voorzien.

Ik geloof absoluut niet dat we het gebrek aan vertrouwen, dat uit deze discussie spreekt, kunnen wegnemen met een of andere reclamecampagne. Hoe goed bedoeld ook. Ik denk dat we als sector een traject van vele jaren voor de boeg hebben, waarin we moeten werken aan het herstel van vertrouwen op microniveau. Direct in contact met de

nen consumenten behoeden voor verkeerde aankopen. Zij zijn het die kunnen aangeven dat het aangeschafte product zich niet ontwikkelt zoals bij de aankoop was verwacht.

Innovatie zou zich moeten richten op het goed en efficiënt laten functioneren van die adviseur en het proces tussen de adviseur en de klant. Niet het uitschakelen van onafhankelijke adviseurs door het inzetten van technologie moet het doel zijn. Execution

// Innovatie zou er op gericht moeten zijn de onafhankelijke adviseur sterker te maken //

klant. Heldere uitleg, goede ondersteuning en service en bovenal deskundig advies. Vertrouwen kan alleen worden hersteld als de consument de werking van de producten die hij koopt snapt. Als hij inzicht heeft in de kosten van die producten. En als die financiële producten doen wat de consument hiervan bij de aankoop verwacht. Deskundige en vooral onafhankelijke adviseurs zullen een cruciale rol kunnen spelen bij dat herstel van vertrouwen. Zij zijn het die consumenten kunnen behoeden voor stilzitten waar actie nodig is. Zij kun-

only zal alleen leiden tot meer teleurgestelde klanten en minder vertrouwen in de sector.

De innovatie zou er juist op gericht moeten zijn om – in de driehoek consument, adviseur en aanbieder – de adviseur sterker te maken. Diezelfde technologie kan optimaal het adviesproces ondersteunen. De technologie kan klant en adviseur werk uit handen nemen, kan de klant uitleg geven, kan de klant inzicht verschaffen en voor de adviseur een prima basis vormen voor zijn advies.. ■