

IHR ZUVERLÄSSIGER BEGLEITER

GEWINNEN
SIE
ONLINE

großartige Preise

Siehe S. 23 und
Rückseite

Mitgliederinformationen 2015: Gewinnbeteiligung
royallondon.com/members

Inhalt

04 Unterstützung anbieten

Ein paar Worte unseres
Vorstandsvorsitzenden

06 Unsere Leistung

Wir konnten unsere Geschäfte
ausbauen und verzeichneten 2015
einen höheren Gewinn

09 Gegenseitige Vorteile

Unsere Geschichte und was
Versicherer auf Gegenseitigkeit
unterscheidet

10 Verwaltung Ihres Fonds

Wie wir Ihnen helfen, damit es sich
für Sie auszahlt

12 Den Test bestehen

Unser Bericht des Chief Investment
Officer über die Fondsleistung 2015

15 Den Erfolg teilen

Wie Sie vom Gewinnanteil
profitieren

16 Direkter Ansatz

Ein Blick auf unsere jüngste
Abteilung

19 Investition in Technologie

Wir haben unsere digitalen
Angebote verbessert

20 Wir kümmern uns um morgen

Vereinfachen der Schutzversicherung

22 Goldstandard

Unsere Auszeichnungen und Erfolge

23 Bildunterschriften-Wettbewerb

Erfinden Sie eine Bildunterschrift
und gewinnen Sie einen Golftag im
The Belfry

24 Preisausschreiben

Machen Sie bei unserem
Ausschreiben mit und gewinnen Sie
mit etwas Glück Cricket-Preise

IHR ZUVERLÄSSIGER BEGLEITER

Einige Kennzahlen

244 Mio. £ **+** 11 %

Operativer EEV-Gewinn vor
Steuern und Sonderposten

Operative EEV-
Gewinnsteigerung vor
Steuern und Sonderposten

70 Mio. £

Gewinnanteil 2015
nach Steuern

84,5 Mrd. £

Wir sind der größte Lebens-
und Rentenversicherer auf
Gegenseitigkeit im Vereinigten
Königreich mit 84,5 Mrd. £ an
verwalteten Einlagen im Konzern.

Ausblick

Wir behalten die Entwicklungen von Vorschriften im Auge und haben in unsere Finanz- und Versicherungssysteme investiert, um die Vertragserfüllung mit Solvency II (siehe S. 19) zu gewährleisten.



Besuchen Sie unsere Website:
royallondon.com/members



@RoyalLondon



[linkedin.com/company/royal-london](https://www.linkedin.com/company/royal-london)

UNTERSTÜTZUNG ANBIETEN

Aufgrund der großen Änderungen bei den Renten, war die Unterstützung, die Royal London anbietet, noch nie so wichtig.

Es freut mich, dass ich Ihnen die Mitgliederinformationen von Royal London für das Jahr 2015 präsentieren darf und heiße alle unsere neuen Mitglieder herzlich willkommen. Als Lebens- und Rentenversicherer und Fondsgesellschaft auf Gegenseitigkeit unterscheidet sich Royal London von den meisten anderen Anbietern. Wir gehören unseren Kunden, sodass es unsere oberste Priorität ist, sie bei der Vorsorge für ihre Bedürfnisse zu unterstützen.

Diese Unterstützung wurde seit der Einführung neuer Freiheiten bei der Verwaltung der Rentenbeträge im Vereinigten Königreich letzten April zunehmend wichtiger. Die Änderungen waren für Royal London positiv und ermöglichten es uns, einen größeren Gewinnanteil an die Mitglieder auszuschütten. Wir haben außerdem den Gewinnanteil erweitert, damit mehr unserer bestehenden Kunden Anteil an unserem Erfolg haben können (siehe S. 15).

Bestehende gewinnbeteiligte Policeninhaber sollten sich keine Sorgen machen, dass diese Erweiterung auf ihre Kosten geht. Wir werden den Gesamtbetrag, den wir auszahlen, als Ergebnis des erweiterten Gewinnanteils erhöhen. Das Wachstum unseres Unternehmens erzielt einen höheren Geschäftsgewinn, der geteilt werden und in noch bessere Produkte und Dienstleistungen investiert werden kann.

Überdies war es das erste vollständige Betriebsjahr für unsere Verbraucherabteilung, die sich auf Kunden konzentriert, die lieber direkt mit Royal London als über einen Vermögensberater Geschäfte abschließen möchten. Das Geschäftsausmaß der Abteilung wächst rasant – dies zeigt sich auch durch den Bedarf für das neue Rentenkonto, das es den Kunden ermöglicht, Nutzen aus steuerfreien Abhebemöglichkeiten von ihren Rententöpfen zu ziehen und dabei den Großteil ihres Kapitals unter unserer Verwaltung zu belassen.

Weitere Erfolge im Jahr 2015 beinhalteten: Produkte, die speziell entworfen wurden, um den Kunden zu helfen, mit der wirtschaftlichen Unsicherheit und den niedrigen Zinssätzen umzugehen; unsere anhaltende Beliebtheit als Anbieter von Betriebsrenten und die Vereinigung aller unserer Geschäftsbereiche unter der Marke Royal London. Wir erzielten im Jahr 2015, trotz der unbeständigen Märkte, gute Kapitalerträge für unsere Kunden. Wie immer ist es unser Ziel, dies auch 2016 zu erreichen.



Möchten Sie Phil auf Twitter folgen oder ihn als Kontakt auf LinkedIn hinzufügen?



@PhilipLoney



[linkedin.com/in/philip-loney-a5ba8b19](https://www.linkedin.com/in/philip-loney-a5ba8b19)



Phil Loney

Phil Loney
Vorstandsvorsitzender

40 %

Erhöhung der Umsätze bei den Lebens- und Rentenversicherungen im Jahr 2015

11 %

Operative EEV-Gewinnsteigerung vor Steuern und Sonderposten

17 %

Steigerung unserer Gewinnanteile für Mitglieder im Jahr 2015

600.000

Anzahl der zusätzlichen Rentenbestandskunden, die sich für unseren Gewinnanteilplan qualifizierten

Jahr des Wachstums

In ihrem ersten vollständigen Betriebsjahr wuchs die Verbraucherabteilung rasch. Sie stellt einen bedeutenden Teil unserer Strategie für zukünftiges Wachstum dar (siehe S. 16).



Besuchen Sie unsere Website:
royallondon.com/members



@RoyalLondon



[linkedin.com/company/royal-london](https://www.linkedin.com/company/royal-london)

UNSERE LEISTUNG

Wir haben unsere Geschäftsgewinne weiterhin erhöht und das für die Mitglieder verfügbare Produktsortiment erweitert.

Auch im letzten Jahr wurden alle Bereiche von Royal London deutlich ausgebaut.

Unsere Vermittlerabteilung stellte den Kunden und Vermittlern, die in ihrem Auftrag arbeiten, Schutz- und Rentenprodukte mit großartigem Preis-Leistungs-Verhältnis zur Verfügung. In einem Jahr großer Veränderungen im Bereich der Renten war es uns möglich, das zu liefern, was die Kunden wünschten und unsere Umsatzkurve stieg steil an.

Unsere neue Verbraucherabteilung bietet einfache Renten- und Schutzprodukte direkt denjenigen an, die nicht die Dienste eines unabhängigen Finanzberaters in Anspruch nehmen möchten.

Zwei unserer Schutzprodukte, die Lebensabsicherung für Über-50-Jährige und die Risikolebensversicherung, zogen viel Lob der Kritiker an, was zu einer Steigerung der Umsätze beitrug. Es gab auch Bedarf für das neue Rentenkonto.

Unsere Vermögenssparte besteht aus zwei anlagebezogenen Unternehmensbereichen.

Royal London Asset Management (RLAM) verwaltet das Geld der Mitglieder und die Vermögenswerte verschiedener Kunden, einschließlich Wohltätigkeitsorganisationen, Kommunalverwaltungen, Universitäten und Kirchen. Im Jahr 2015 wurden 84,5 Mrd. £ von uns verwaltet, ein Plus von 2,7 % gegenüber dem Vorjahr. Trotz der Herausforderungen eines niedrigen Zinssatzes, und eines allgemein niedrigen Wachstums erzielte RLAM gute Erfolge, sowohl bei den Kapitalerträgen für die Kunden als auch beim Abschluss neuer Geschäfte.

Auch der zweite Teil unserer Vermögenssparte, die Royal London Platform Services (RLPS), konnten ein starkes Wachstum verzeichnen. Dies ist ein unabhängiger Wrap-Plattform-Service, der unter dem Namen Ascentric tätig ist und es Finanzvermittlern ermöglicht, die langfristigen Spareinlagen und Anlagewerte ihrer Kunden zu verwalten.

Demzufolge stieg der European Embedded Value (EEV) Geschäftsgewinn vor Steuern und Sonderposten – eine vereinheitlichte Methode zur Bewertung von Unternehmen in der Versicherungsbranche – von Royal London um 11 % auf 244 Mio. £.

2015 betrug unser EEV-Gewinn vor Steuern und der Gewinnanteil 277 Mio. £, ein Plus von 7 % gegenüber 2014. Dies spiegelt den Einfluss wider, den niedrigere Zinssätze auf die Unternehmenstätigkeit ausüben. Wir können die kurzfristige Volatilität auf dem Markt für Kapitalanlagen nicht kontrollieren, daher konzentrieren sich unsere Aufgaben darauf, Wertschöpfung für die Mitglieder durch das Führen profitabler und wachsender Renten-, Investment- und Versicherungsgeschäfte zu erzielen.

Der starke Handelsgewinn von Royal London bedeutet, dass der Embedded-Value, eine Kennzahl zum Bemessen des Wertes unseres Unternehmens, zum ersten Mal auf über 3 Mrd. £ gestiegen ist. Unsere Kapitalbasis verfestigte sich angesichts der starken Leistung weiter. Der Vorstand entschied, die Auszahlung der Gewinnanteile an berechnete Kunden und Mitglieder um 17 % auf 70 Mio. £ zu erhöhen.

Unsere Leistung. Wir erlebten 2015 ein weiteres erfolgreiches Jahr, in dem wir das Beste aus all den Möglichkeiten machten, die sich uns boten, damit unser Unternehmen weiter wächst, sei es bedingt durch den Markt oder durch unsere eigenen Innovationen. In den letzten vier Jahren setzten wir unsere Strategie weiter in die Tat um – überzeugen Sie sich selbst von unseren finanziellen Ergebnissen:

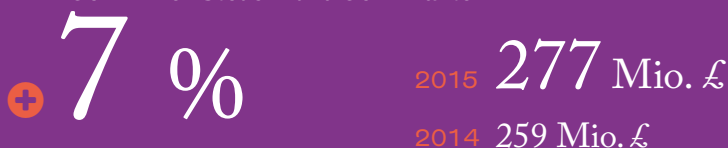
Der derzeitige Wert der bestehenden neuen Lebens- und Rentenversicherungsprämien.



Operativer EEV-Gewinn vor Steuern und Sonderposten



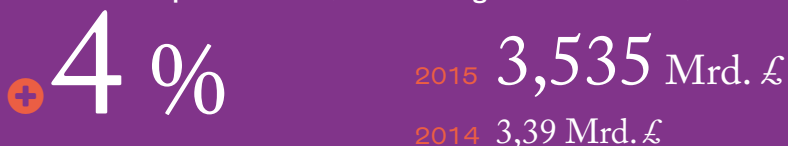
EEV-Gewinn vor Steuern und Gewinnanteil



Gewinnanteil nach Steuern

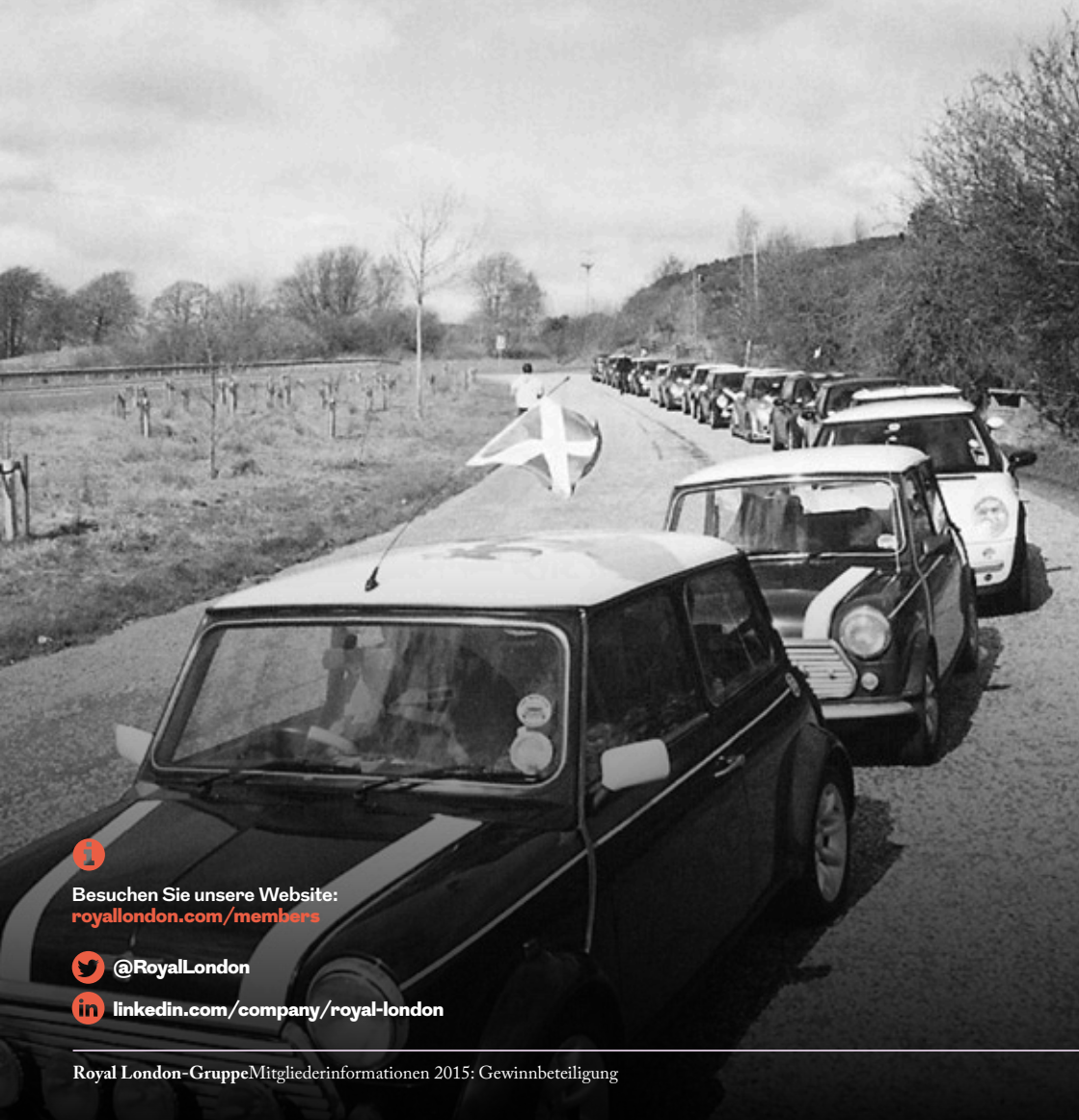


Gesetzliche Kapitalreserven (Versicherungskonzernrichtlinie)



Viel Antrieb

Wir reinvestieren Gewinne in die Entwicklung unserer Mitarbeiter und die Verbesserung unserer Infrastruktur, was uns wiederum hilft, unseren Mitgliedern noch bessere Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen (siehe gegenüberliegende Seite).



Besuchen Sie unsere Website:
royallondon.com/members



@RoyalLondon



[linkedin.com/company/royal-london](https://www.linkedin.com/company/royal-london)

GEGENSEITIGE VORTEILE



Kundenaussagen

Als Versicherer auf Gegenseitigkeit konzentrieren wir uns auf unsere Kunden und Mitglieder – nicht auf die Aktionäre.

Alle Finanzverbände im Vereinigten Königreich fallen in zwei Hauptgruppen: Aktiengesellschaften (PLCs) und Versicherer auf Gegenseitigkeit. Der sehr wichtige Unterschied zwischen den beiden Kategorien ist, dass eine Aktiengesellschaft im Eigentum externer Aktionäre und diesen gegenüber verantwortlich ist, während Versicherer auf Gegenseitigkeit – so wie Royal London – Eigentum ihrer Mitglieder sind.

Royal London wurde 1861 als Hilfsverein auf Gegenseitigkeit gegründet, 1908 wurde es eine Lebensversicherungsgesellschaft auf Gegenseitigkeit und ist heute der größte Lebens- und Rentenversicherer und Fondsgesellschaft auf Gegenseitigkeit des Vereinigten Königreichs.

Der Status der Gegenseitigkeit bedeutet, dass wir keine Dividenden an Aktionäre auszahlen müssen. Stattdessen teilen wir, wenn wir gute Leistungen erzielt haben, unsere Gewinne mit berechtigten Policeninhabern über unser Gewinnanteilsprogramm, das im Jahr 2015 um 17 % auf 70 Mio. £ stieg (von 60 Mio. £ im Jahr 2014).

Und da unser Schwerpunkt immer auf der Investition in einen Erste-Klasse-Service für unsere Kunden und Mitglieder liegt, reinvestieren wir Gewinne in die Entwicklung unserer Mitarbeiter und die Verbesserung unserer Infrastruktur, um das Wachstum zu unterstützen, und um es uns zu ermöglichen, noch bessere Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen.

Große Änderungen, wie sie im letzten Jahr die neuen Freiheiten bei der Verwaltung der Rentenbeträge darstellten, machen die Vorteile eines Versicherers auf Gegenseitigkeit wichtiger denn je. Da erwartet wird, dass jetzt alle selber mehr Kontrolle über die eigenen Finanzen übernehmen werden – egal, ob es sich um Renten-, Lebensversicherungen, die Abdeckung schwerer Krankheiten oder Begräbniskassen handelt – ist es gut zu wissen, dass Royal London sich bemüht, die besten Ergebnisse für ihre Kunden zu erhalten.

Auf den Kunden eingehen

Ein Rentenkunde rief das Team der Rentenabteilung an, um sich über die verfügbaren Möglichkeiten zu erkundigen – und erhielt alle notwendigen Antworten, um für die Zukunft planen zu können.

Der Kunde bemerkte: „Ich sprach mit einem äußerst hilfsbereiten Herren, der den Sachverhalt verständlich erklärte und ich konnte alles, was er sagte, sehr gut nachvollziehen.“

„Ihr Vertreter beantwortete alle meine Fragen und klärte mich darüber auf, was ich zu tun habe, wenn ich die Formulare erhalte, die ich heute beantragt habe. Vielen Dank!“

VERWALTUNG IHRES FONDS

Unser Fonds mit Gewinnbeteiligung wird sorgfältig verwaltet, um das Risiko zu vermindern und die bestmöglichen Erträge zu liefern.

Wie Sie wissen, ist der Fonds mit Gewinnbeteiligung eine Art zusammengesetztes Arrangement aus Investitionen in Unternehmen sowohl im Vereinigten Königreich als auch in Übersee und anderen Arten von Vermögenswerten. Unsere gewinnbeteiligten Kunden erhalten Boni, wenn diese Investitionen gute Ergebnisse erzielen.

Gewöhnlich sind die Investitionen, die die besten langfristigen Erträge liefern, auch die risikoreichsten (zum Beispiel Aktien). Daher investieren wir einen Teil des Fonds dort, wo der Ertrag stabiler ist (zum Beispiel Staatsanleihen).

Die Anteile der verschiedenen Investitionsarten ändern sich aufgrund unserer Investitionsentscheidungen und der Änderungen auf den Anlagemärkten.

Royal London bezahlt Sie zu einem in Ihren Versicherungsbedingungen festgelegten Ereignis oder Datum – und wir können auch einen Schlussbonus hinzufügen. Dieser Schlussbonus ist oft ein bedeutender Teil Ihrer gesamten Investitionserträge. Wir können jedoch die Zahlung vermindern, wenn Sie einen Teil oder den gesamten Wert der Police frühzeitig einlösen oder ihn übertragen.

Anstatt dass wir große Boni in guten Jahren und geringe oder gar keine in schlechten Jahren auszahlen, versuchen wir diese auszubalancieren. Wir erzielen dies, indem wir einen Teil der Gewinne während guter Jahre zurückhalten und sie dann freigeben, wenn die Erträge schlechter waren.

Die Höhe der Boni kann auch vom Arbeitskapital von Royal London beeinflusst werden – jenem Geld, das uns bereits zur Verfügung steht, um Ihren Fond zu unterstützen.

Wir erheben Gebühren, um unsere Ausgaben für das Führen des Fonds abzudecken, einschließlich der Einrichtungskosten, sämtlicher bezahlter Provisionen, laufender Verwaltungskosten und Vermögensverwaltungskosten.

Royal London verfügt über ein Gewinnbeteiligungs Komitee, um eine unabhängige Aufsicht der Art und Weise zu bieten, wie wir den Fonds verwalten, und um uns zu helfen, die Policeninhaber fair zu behandeln. Mehr darüber finden Sie online unter: **royallondon.com/about/corporategovernance/PPFM**

1908

Das Jahr, in dem Royal London eine Lebensversicherungsgesellschaft auf Gegenseitigkeit wurde

Mehr als

30

Die Anzahl der Branchenauszeichnungen, die wir 2015 gewannen

Handzeichen

Wir verbesserten unseren Helping-Hand-Service, der Kunden unterstützt, die sich von einer Krankheit erholen oder die eine Zweitmeinung für eine Krankheit einholen wollen (siehe S. 20).



Besuchen Sie unsere Website:
royallondon.com/members



@RoyalLondon



[linkedin.com/company/royal-london](https://www.linkedin.com/company/royal-london)

DEN TEST BESTEHEN

Piers Hillier, unser Chief Investment Officer, berichtet darüber, welches Ergebnis die Fonds 2015 erbrachten, die Ihre Policen beeinflussen.

RLAM verwaltet Vermögenswerte im Namen von Royal London. Unser langfristiges Anlageergebnis lag oberhalb der Benchmark und erzielte in fünf Jahren innerhalb des Royal London Fonds mit Gewinnbeteiligung (Royal London Long Term Fund) einen Ertrag von 48 %. Wir haben die Benchmark in den letzten 10 Jahren nun bereits um 7. Mal übertroffen. Diese Leistung wurde trotz komplizierter Marktbedingungen erzielt.

Auf den Finanzmärkten ist seit Beginn 2015 viel passiert. Die Ölpreise fielen und die aufstrebenden Märkte hatten angesichts des Rückgangs des Wirtschaftswachstums in China zu kämpfen, aber die schrittweise Erholung von der Kreditkrise 2008 wurde fortgesetzt.

Sie haben vielleicht in den Nachrichten gehört, dass die Ölpreise in den USA Ende 2014 von 100 US\$ pro Barrel auf 60 US\$ pro Barrel fielen. Wir dachten, dass dies ein höheres verfügbares Einkommen für die britischen Haushalte bedeuten würde – und dies war im letzten Jahr zweifellos der Fall. Das Überraschende dabei ist, dass die Ölpreise aufgrund des Überangebots weiter fielen, wobei der Ölpreis vor kurzem auf weniger als 30 US\$ pro Barrel sank. Dies waren schlechte Nachrichten für

einige Fonds unserer Mitbewerber, es wird Sie aber freuen, zu hören, dass die Preissenkung nur geringen Einfluss auf das Ergebnis unseres Fonds mit Gewinnbeteiligung hatte, und zwar aufgrund unseres beschränkten Engagements im FTSE 100-Index.

Wir profitierten davon, weit mehr im FTSE 250 und in national operierenden Unternehmen engagiert zu sein, die insgesamt von den niedrigen Ölpreisen unberührt blieben und daher diejenigen, die bei FTSE 100 gelistet sind, leistungsmäßig übertrafen.

Kluge Auswahl

Unser aktives Fondsmanagement erwies sich im Laufe des Jahres als sehr wirksam, besonders im Vereinigten Königreich, und auch die Mitglieder profitierten von unserer Anlagenauswahl.

Mittlerweile erbrachten unsere Immobilienwerte ein zweistelliges Wachstum. Die Mitglieder profitierten auch von einer guten Aktienausswahl bei den Kundenanteilen und unserem Engagement in entwickelteren Märkten, wie Europa und Japan, die 2015, im Vergleich zu den aufstrebenden Märkten, die eine Verlangsamung des Wachstums erlebten, gute Ergebnisse lieferten.



Piers Hillier
Chief Investment Officer

99

2015 lag das langfristige
Anlageergebnis oberhalb
der Benchmark und
erzielte in den letzten fünf
Jahren einen Ertrag
von 48 %.

66



Letztes Jahr profitierten die Mitglieder auch von unserem ersten Royal London Absolute Return Government Bond Fonds, der starke risikoangepasste Erträge lieferte. Wir werden unsere Absolute-Return-Möglichkeiten dieses Jahr weiter entwickeln.

Es sieht so aus, als würden die weltweiten Finanzmärkte 2016 sogar vor noch mehr Herausforderungen als im letzten Jahr gestellt werden. Die Ölpreise blieben niedrig, während 2015 ein Anstieg politischer Spannungen weltweit und eine Unbeständigkeit des Marktes in China beobachtet werden konnten. Wir sehen uns auch das erste Mal seit Jahren der Aussicht auf steigende Zinsraten gegenüber, wissen allerdings noch nicht, welche Auswirkungen solche Anstiege auf die laufenden Geschäfte haben werden.

Im Februar 2016 wurde ein „Brexit“-Referendum über die Mitgliedschaft des Vereinigten Königreichs bei der Europäischen Union (EU) angekündigt. Dies wird auf den Märkten zu einer Verunsicherung führen und könnte ein enttäuschendes Wachstum zur Folge haben.

Entwicklung unserer Fonds

Welche Herausforderungen auch vor uns liegen, wir sind bereit, sie anzugehen.

Im Januar letzten Jahres gaben wir die Ernennung von Trevor Greetham als unseren Head of Multi Asset bekannt; dies wird uns helfen, am Schauplatz der Vermögensportfolios zu konkurrieren. Trevor wurde in Hinblick darauf ernannt, dass er ein neues Sortiment an Vermögensverwaltungsfonds entwickelt und unser Angebot für Drittinvestoren erhöht, das wiederum die Erträge bei den Gewinnanteilen für unsere Mitglieder verbessern kann.

Wir arbeiteten auch sehr eng mit den Rententeams zusammen, um unsere Multi-Asset-Fonds zu entwickeln – alles Teil unserer fortgesetzten Bemühungen, um für Sie die bestmöglichen Erträge zu liefern.

Alle an Bord

Wir vertrauen auf den Einsatz unserer Mitarbeiter, die uns dabei helfen, einen hervorragenden Kundenservice zu liefern. Daher war es großartig zu hören, wie ein Kunde unser neues Geschäftsteam lobte.

„Die Mitarbeiter waren sehr hilfsbereit, professionell und zuvorkommend; sie beantworteten alle meine Fragen und es blieb nichts ungelöst. Ich fühlte mich sehr gut umsorgt – vielen Dank!“



Besuchen Sie unsere Website:
royallondon.com/members



@RoyalLondon



[linkedin.com/company/royal-london](https://www.linkedin.com/company/royal-london)

DEN ERFOLG TEILEN

Ab dem Beginn des Jahres 2016 werden sich 600.000 zusätzliche Mitglieder für unseren Gewinnanteilplan qualifizieren.

Es war ein gutes Jahr für Royal London, in dem es uns möglich war, unseren Gewinnanteil für Mitglieder um 17 % auf 70 Mio. £ (von 60 Mio. £ 2014) zu erhöhen.

Und ab diesem Jahr werden sogar noch mehr Kunden Anteil an unserem Erfolg haben, nachdem wir im Oktober letzten Jahres verkündeten, dass sich zusätzliche 600.000 bestehende Rentenkunden für unseren Gewinnanteilplan qualifizieren werden.

Diese Erweiterung unseres Gewinnanteils bedeutet keine Verminderung bei den Zahlungen für unsere Mitglieder, die schon über gewinnberechtigte Policen verfügen.

In der Tat erwarten wir, dass die Änderungen zu einer Vergrößerung von Royal London führen werden, die rechtzeitig mehr Gewinn zum Aufteilen erzielen wird. Es werden auch die gewinnberechtigten Mitglieder von einer erweiterten Jahresprämie profitieren.

Ab Januar nächsten Jahres werden fondsgebundene Renten- und Ertragsentnahme-Kunden, die nach dem Juli 2001 beigetreten sind, für den Erhalt des Gewinnanteils berechtigt sein. Die erste Aufteilung wird 2017 stattfinden, wenn der erweiterte Plan ein volles Jahr lang in Kraft war.

Denken Sie daran, während der jährliche Betrag pro Person nicht groß erscheinen mag, kann der kumulative Effekt mit dem Vorteil eines Investitionswachstums einen bedeutenden Anstieg für den Wert Ihrer Spareinlagen bedeuten.

Nur noch ein letztes Wort: die Höhe des Gewinnanteils, den wir zahlen, hängt natürlich damit zusammen, wie viel Geld Royal London verdient, wird aber auch von unserer Kapitalbasis beeinflusst – in anderen Worten, entscheidend ist die Summe, die wir für das Betreiben und die Weiterentwicklung der Geschäfte zur Verfügung haben.

Wir unterstehen nun einer Reihe neuer gesetzlicher Regelungen der Europäischen Union, der Solvency II, wonach Lebens- und Rentenversicherer üblicherweise ihre Kapitalmenge erhöhen müssen, um sich vor dem Risiko einer Insolvenz zu schützen.



Top-Mitarbeiter

Unser unermüdetes Engagement in Sachen Kundendienst war eine Hilfe für ein Mitglied, das unser Konzernrenten-Team in Bezug auf deren Strategie anrief.

Kommentar des Mitglieds: „Ich sprach heute mit einer Vielzahl an Fachkräften in Bezug auf verschiedene finanzielle Möglichkeiten und von Royal London erhielt ich die beste Antwort, was die Zeit und die Verständlichkeit betrifft.“

„Die Mitarbeiterin, mit der ich sprach, war sehr hilfsbereit. Obwohl es für mich ein potenziell kompliziertes Thema war, erklärte sie es mir so, dass ich es verstehen konnte.“

DIREKTER ANSATZ

Das Entwickeln von Produkten für Kunden ohne einen Finanzberater ist ein wichtiger Teil unserer Strategie.

Überdies war es das erste vollständige Betriebsjahr für unsere Verbraucherabteilung, ein Unternehmensbereich, der sich auf Kunden konzentriert, die lieber direkt mit Royal London als über einen Vermögensberater Geschäfte abschließen möchten.

Die kleinste und jüngste der drei Unternehmenssparten von Royal London, die Verbraucherabteilung, wächst rasch und ist ein wichtiger Teil unserer Strategie für zukünftiges Wachstum.

Um auf diesem Markt wettbewerbsfähig zu sein und die besten Produkte für unsere Kunden zu bieten, stellten wir sicher, dass unsere Produkte fairer sind, über einen besseren Wert verfügen und im Vergleich zur Konkurrenz flexibler sind. Nehmen Sie zum Beispiel unsere Lebensversicherung für Über-50-Jährige: wenn sich Ihre Lebensumstände ändern, können Sie die monatlichen Zahlungen

bis auf 3,95 £ verringern. Das ist etwas, das nicht alle Mitbewerber anbieten. Unser Versprechen der geschützten Auszahlung bedeutet, dass, wenn Sie schon mehr als die Hälfte der Laufzeit Ihrer Police eingezahlt haben und Sie die Zahlung der Prämien einstellen müssen, dennoch mindestens die Hälfte Ihrer Barsumme ausbezahlt wird. Keiner der anderen Anbieter für über 50-Jährige kann so ein Versprechen machen. Wir zahlen bei vollständiger Laufzeit der Police auch mehr als der Marktführende aus.

Ende 2015 erzielten wir unseren höchsten Umsatz und wir glauben, dass 2016 ein spannendes Jahr werden wird, in dem wir dieses Direktgeschäft weiter ausbauen und entwickeln werden.



Wenn Sie mehr über unsere Verbraucherprodukte erfahren oder ein Angebot erhalten möchten, besuchen Sie:

royallondon.com/over50s
oder

royallondon.com/life

oder rufen Sie uns an, unter:

0800 917 1943

99

Wir gestalten unsere Produkte fairer, hochwertiger und flexibler im Vergleich zur Konkurrenz.

66

Der Konkurrenz einen Schritt voraus

Bester Konzernrenten-Anbieter und Unternehmen des Jahres – dies sind nur zwei der zahlreichen Auszeichnungen, die wir 2015 gewonnen haben (siehe S. 22).





Änderungen vornehmen

Wir führten ein Verfahren in fünf Schritten ein, das es unseren Kunden ermöglicht, Lebensversicherungen ganz einfach mit einem mobilen Gerät zu kaufen (siehe gegenüberliegende Seite).

INVESTITION IN TECHNOLOGIE

Wir investieren weiterhin in digitale Technologien, damit unsere Kunden oder die Berater, die in ihrem Namen arbeiten, online kaufen können, wenn sie dies bevorzugen.

Da Royal London rasch wächst, müssen wir in Technologie investieren, um zu gewährleisten, dass wir zukünftig weiterhin einen guten Service bieten und wettbewerbsfähige Produkte zur Verfügung stellen können.

Insbesondere investieren wir weiterhin in unsere Online-Kapazitäten, damit die Kunden und ihre Berater unsere Produkte – mit dem kleinstmöglichen Bürokratieaufwand – mithilfe eines Desktop-Computers, eines Tablets oder eines Smartphones kaufen können.

Wir haben bereits ein einfaches, zugängliches digitales Verkaufsverfahren für Schutzprodukte entwickelt und ein erheblicher Teil der Verkäufe wird jetzt online abgeschlossen.

Ein Lebensversicherungsprodukt kann jetzt auf einem mobilen Gerät mit einem einfachen Verfahren in fünf Schritten gekauft werden.

Wir investieren stark in allen Bereichen, um unsere IT-Infrastruktur zu verbessern. Dies wird uns helfen, unsere Betriebskosten zu senken und den Kunden eine bessere digitale Erfahrung bieten zu können.

Wir haben außerdem in unsere Finanz- und Versicherungssysteme (Risikomanagement) investiert, um zu gewährleisten, dass sie für die Vorschriften von Solvency II der Europäischen Union – neue Bonitätsvorschriften, die mit Januar 2016 in Kraft traten – vorbereitet sind.



Kundenaussagen

Liebe zum Detail

Als ein Kunde unser Konzernrenten-Team anrief, um uns mitzuteilen, dass eine Zahlung von seinem Unternehmen in seinen Rentenplan verspätet eintreffen würde, schätzte er die Reaktion unserer Mitarbeiter.

„Ich war sehr beeindruckt vom Ausmaß der übermittelten Details und wie hilfsbereit Sie waren,“ sagte der Kunde, der außerdem froh darüber war, nicht in der Warteschleife gelandet zu sein und nicht lange auf die Entgegennahme des Anrufs warten zu müssen.



Besuchen Sie unsere Website:
royallondon.com/members



@RoyalLondon



[linkedin.com/company/royal-london](https://www.linkedin.com/company/royal-london)

WIR KÜMMERN UNS UM MORGEN

Rückmeldungen von unseren Kunden helfen uns, unsere Versicherungsschutzprodukte an Ihre Bedürfnisse anzupassen.

Royal London investierte Zeit und Geld, um herauszufinden, was die Kunden vom Versicherungsschutz wirklich erwarten, und im Jahr 2015 setzten wir die Ergebnisse dieser Untersuchungen in die Tat um.

Bei der Abdeckung schwerer Krankheiten vereinfachten wir das Produkt und versuchten, den Fachjargon zu entfernen, damit alles einfacher verständlich ist. Gleichzeitig vergewisserten wir uns, dass das Produkt eine Abdeckung für jene Krankheiten anbietet, die 90 % aller Forderungen ausmachen.

Im Jahr 2015 konzentrierten wir uns auch darauf, die Forderungen schneller zu bezahlen: mehr als die Hälfte der geringeren Forderungen werden jetzt innerhalb von fünf Tagen ausbezahlt.

In diesem Jahr führten wir auch unsere Sterbegeldoption ein, die es den Menschen ermöglicht, für ihre Beerdigung einzuzahlen und gewährleisten so, dass diese für die Hinterbliebenen nicht zur finanziellen Last wird. Der Plan, den wir durch unsere Übernahme der The Co-operative Insurance Society Limited übernahmen, stellt jetzt eine starke Geschäftssparte dar.

Des Weiteren haben wir unseren Helping-Hand-Service verbessert, der Kunden, die sich von einer Krankheit erholen oder jenen, die eine Zweitmeinung für eine Krankheit einholen wollen, Unterstützung anbietet.

Wir sind der Meinung, dass wir jetzt noch mehr den Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen und unsere Anstrengungen wurden mit erhöhten Umsätzen und Gewinnen belohnt.

99

Im Jahr 2015 konzentrierten wir uns darauf, die Forderungen schneller zu bezahlen: mehr als die Hälfte der geringeren Forderungen werden jetzt innerhalb von fünf Tagen ausbezahlt.

66



Besuchen Sie unsere Website:
royallondon.com/members



@RoyalLondon



linkedin.com/company/royal-london



Einen Plan ausbrüten

Letztes Jahr führten wir unsere Sterbegeldoption ein, die es den Menschen ermöglicht, für ihr Begräbnis einzuzahlen (siehe gegenüberliegende Seite).

GOLD- STANDARD

Wir sind stolz darauf, viele Auszeichnungen der Branche im Jahr 2015 gewonnen zu haben.

Wir könnten behaupten, dass wir nicht gerne mit unseren Auszeichnungen und Erfolgen prahlen – das entspräche aber nicht der Wahrheit!

Wir sind der Meinung, dass wir über die besten Produkte, den besten Service und die besten Kunden verfügen, und die 2015 gewonnenen Auszeichnungen für unsere Produkte und Services zeigen, dass wir zu Recht stolz auf unsere Erfolge sein können.

Eine Anerkennung von unabhängigen Organisationen zu erhalten, ist eine Bestätigung für die im vergangenen Jahr durchgeführte Arbeit, die im Jahr 2016 fortgeführt werden wird. Die Tatsache, dass unsere Leistung anerkannt wurde, ist ein Beleg für die Kompetenz unserer Mitarbeiter und deren unermüdlichen Einsatz für unsere Kunden und Mitglieder.

INVESTMENT, LIFE AND PENSIONS MONEYFACTS AWARDS 2015

SIEGER

Bester Konzern-
Rentenanbieter

SIEGER

Bester Anbieter von
Einkommens-Drawdown

MONEY MARKETING FINANCIAL SERVICES AWARDS 2015

SIEGER

Unternehmen
des Jahres

SIEGER

Bester Renten-
Anbieter

FINANCIAL ADVISER LIFE & PENSIONS AWARDS 2015

SIEGER

Rentenanbieter
des Jahres

SIEGER

Personenrentenanbieter
des Jahres

FINANCIAL ADVISER SERVICE AWARDS 2015

FÜNF STERNE

Service bei Renten und
Versicherungsschutz
(gewonnen als Bright
Grey)

FTA ADVISER ONLINE SERVICE AWARDS 2015

FÜNF STERNE

Online-Service
bei Lebens- und
Rentenversicherungen
(neuntes Jahr in Folge).
Die Preisrichter
lobten uns für unsere
„einheitliche Servicegüte“

GEWINNEN SIE

EINEN
TAG
BEIM CRICKET
Siehe Rückseite für
Details zur Teil-
nahme

Bildunterschriften-Wettbewerb



Was wird auf unserem Foto gesagt?

Senden Sie uns Ihre Bildunterschrift und gewinnen Sie mit etwas Glück einen unserer großartigen Preise! Die Preise gehen an die lustigsten Bildunterschriften.

Erster Platz:

- Golftag für vier Personen im The Belfry in Birmingham.

Zweiter Platz und weitere Preise:

- Ein exklusives Erlebnis hinter den Kulissen mit den Pelikanen im St. James's Park in London.
- Eintrittskarten für den Zoo in Edinburgh.

Wie können Sie teilnehmen?

Schicken Sie eine E-Mail an members@royallondon.com, um an einem der Gewinnspiele teilzunehmen.

Einsendeschluss ist der 31. Mai 2016. Es gelten die AGB.



PREIS- AUSSCHREIBEN

Würden Sie gerne einen Tag beim Cricket verbringen?

Wir verlosen 100 Paar

**Eintrittskarten für von Royal London gesponserte
Cricketspiele im ganzen Vereinigten Königreich sowie
signierte Cricketschläger des England-Teams.**

Um am Preisausschreiben teilzunehmen, besuchen Sie

royallondon.com/memberemail

und übermitteln Sie uns Ihre E-Mail-Adresse.

Einsendeschluss ist der 31. Mai 2016.

Es gelten die AGB.



Wir versuchen immer, uns zu verbessern und möchten Sie einladen, uns Ihr Feedback zu übermitteln. Teilen Sie uns mit, was Sie von unseren Produkten und Services halten und senden Sie eine E-Mail an: members@royallondon.com