



DAS IST IHR
ROYAL LONDON

Mitgliederinformationen 2014
www.royallondon.com/members

INHALT

03 Willkommen
Ein Wort unseres
Konzerngeschäftsführers

04 Was wir tun
Die Geschichte und
Strategie unserer Marke

06 Vorteile einer
Mitgliedschaft
Was eine Mitgliedschaft
für Sie bedeutet

08 Ihre Fondsleistung
Wie wir Ihr Geld
angelegt haben

10 Viel zu erzählen
Unsere Auszeichnungen und
Leistungen im
Verlauf des Jahres

12 Klar und ehrlich
Warum eine klare
Kommunikation
wichtig ist

15 Wir machen
es einfach
Unser Reinvestitions-
programm für die Zukunft

16 Ergebnisse
erzielen
Wie wir den Kundendienst
an die erste Stelle stellen

18 Das Richtige tun
Unser ehrenamtliches
Engagement in der
weiteren Gemeinschaft

20 Die Welt
da draußen
Ein Blick auf die
Änderungen, die unserer
Branche bevorstehen

21 Zusatzleistungen
für Mitglieder
Ihre Rechte als Mitglied



Finden Sie die
Sprache der
Finanzwelt
verwirrend?

Das ist eines der
Schreckgespenster
bei Royal London -
Fachsprache, die die
Bedeutung verschleiert.
Sie werden also an
unserer Bildsprache
erkennen, dass wir die
Begriffe, von denen Sie
uns mitgeteilt haben,
dass sie verwirrend sind,
mit einem Schmunzeln
gemeinsam mit
der tatsächlichen
Bedeutung darstellen.



Weiteres finden Sie
in unserem Finglish-
Wörterbuch unter
[www.royallondon.com/
financialguidance/
finglish](http://www.royallondon.com/financialguidance/finglish)

Es ist unser Ziel, für **beste Ergebnisse** und **Service am Kunden** bekannt zu sein.

Ich freue mich sehr, Ihnen unsere Royal London Mitgliederinformationen 2014 vorstellen zu können und möchte unsere neuen Mitglieder herzlich willkommen heißen.

Im vergangenen Jahr haben wir es gewagt, anders zu sein - und diese Strategie hat sich in der Art unserer Dienstleistung für den Kunden gezeigt. Unser erfolgreiches Vorgehen bei diesem Vorhaben hat sich bei den Financial Adviser Service Awards im vergangenen Jahr gezeigt, bei denen wir den Preis als Company of the Year gewonnen haben. Wir sind begeistert von dieser Leistung - unser Ziel ist es, für das Angebot der besten Ergebnisse und Dienstleistungen für unsere Kunden bekannt zu sein; und Auszeichnungen dieser Art zeigen, dass wir dabei echte Fortschritte machen.

Als Lebensversicherer auf Gegenseitigkeit heben wir uns von unseren wichtigsten Konkurrenten ab, und wir möchten, dass unsere Kunden diesen Unterschied bei jedem Kontakt mit uns bemerken. Der Status eines Lebensversicherers auf Gegenseitigkeit bedeutet auch, dass wir keine Dividenden an institutionelle Anleger zahlen müssen. Dadurch können wir uns darauf konzentrieren, in einen erstklassigen Service für unsere Kunden und Mitglieder zu investieren und unsere Gewinne,

falls möglich, mit berechtigten Policeninhabern zu teilen.

Die Branche hat auch das zur Kenntnis genommen, und 2014 erhielten Scottish Life und Bright Grey die begehrte 5-Sterne-Auszeichnung, die für die besten Dienstleister bei den Financial Adviser Service Awards vergeben wird. Scottish Life erhielt auch den Preis für den besten Service bei den Moneyfacts Awards. Das Unternehmen firmiert inzwischen neu als Royal London-Unternehmen und bei unserem weiteren Bestreben, strategiegemäß alle unsere Unternehmen unter dem Namen Royal London zusammenzuführen (Caledonian Life wurde zu Royal London Ireland; und Bright Grey und Scottish Provident werden gegen Ende 2015 den neuen Namen tragen), sind die von ihnen gesetzten hohen Servicestandards fest in unsere DNA eingefügt.

Seit dem vergangenen Jahr ist das gestützte Markenbewusstsein für unsere Marke um über 20% gestiegen, und unsere hochkarätigen Werbeaufträge in der Presse und im Fernsehen waren dabei eine große Hilfe. Wir arbeiten weiter an dem Wiedererkennungswert durch ein Sponsoring von Ü-50-Kricket. Wir vergessen jedoch bei allem Fortschritt unseres Unternehmens niemals, dass wir hier sind, um unsere Mitglieder zu unterstützen.



P. D. Loney

Phil Loney
Vorstandsvorsitzender



Mehr Inhalte für Mitglieder finden
Sie auf unserer Website:
www.royallondon.com/members

WAS WIR TUN

In den vergangenen 150 Jahren haben wir Familien in Großbritannien dabei geholfen, sich auf die Zukunft vorzubereiten – das steht im Zentrum aller unserer Anstrengungen.

Wir sind stolz auf unseren ausgezeichneten Ruf, Schutz mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis und Rentenprodukte für Vermittler und deren Kunden bereitzustellen. Unlängst haben wir auch eine Verbraucherverteilung eingerichtet, um unsere Produkte direkt denen anzubieten, für die unabhängige Finanzberatung derzeit zu teuer sein könnte. Das umfasst auch unsere neue Lebensabsicherung für Über-50-Jährige, ein neues Lebensversicherungsprodukt und unser Rentenbüro, das Menschen dabei hilft, auf dem Rentenmarkt die beste Leistung zu erhalten.

Darüber hinaus verwaltet unsere Vermögensverwaltungssparte 82,3 Mrd. £ an Fonds, und der Betrag steigt weiter an. Royal London Asset Management (RLAM) verwaltet sowohl unser eigenes Geld, als auch das Vermögen verschiedener Kunden, darunter Wohlfahrtsorganisationen, lokale Behörden, Universitäten und Kirchen.

Um mehr über unser wachsendes Geschäft zu erfahren, sehen Sie online unter www.royallondon.com nach.

Unsere letzten Ergebnisse zeigen, dass 2014 ein erfolgreiches Geschäftsjahr für Royal London war. Wir führen dies auf mehrere Faktoren zurück, nicht zuletzt darauf, dass der Ruf von Royal London als Anbieter von Lebensversicherungsprodukten mit einem nachweisbaren finanziellen Erfolg, ausgezeichnetem Kundendienst und Qualitätsprodukten steigt. Der EEV-Gewinn aus dem laufenden Geschäft erhöhte sich um 12% auf 220 Mio. £ vor Steuern.

Unser EEV-Gewinn vor Steuern fiel um 58% auf 195 Mio. £. Der EEV-Gewinn 2013 umfasst einen einmaligen Gewinn von 150 Mio. £ aus dem Erwerb von Unternehmen aus der Co-operative Banking Group, und 2014 wurden die Gewinne durch eine 61 Mio. £ Belastung aufgrund der Preisdeckelung der Betriebsrenten reduziert. Dies spiegelt jedoch die niedrigeren Preise wider, die Mitglieder für ihre Betriebsrenten bezahlen müssen, also ist dieser Wert für sie nicht verloren. Wir haben auch den Einfluss geringerer Zinssätze auf unsere Unternehmensbewertung angegangen.

Einige Schlüsselkennzahlen

5,3 Mio.

Der Konzern verfügt über insgesamt 5,3 Mio. Policeninhaber bei Lebensversicherungen, Pensionen und Vermögensverwaltung

610.000

Die Anzahl der Royal London-Konzernmitglieder

140.000

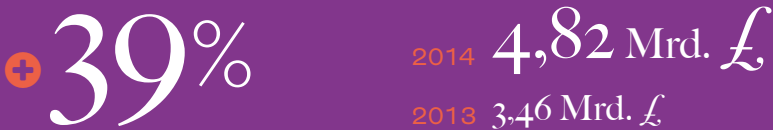
Die Anzahl der neuen Rentenkunden, die 2014 einen Vertrag bei uns abgeschlossen haben

+12%

Unser prozentualer Anteil, der seit 2013 im Gesamtwert der von Royal London verwalteten Anlagen (2013: 73,6 Mrd. £) gestiegen ist

Unsere Leistung. In diesem Jahr haben wir in fast allen Bereichen gut gehandelt und deutlich höhere Verkäufe für die meisten unserer Schlüsselprodukte als 2013 erzielt. Die Gewinne aus dem laufenden Geschäft stiegen daraufhin an, aber der Gewinn vor Steuern fiel aufgrund der umseitig erklärten Gründe.

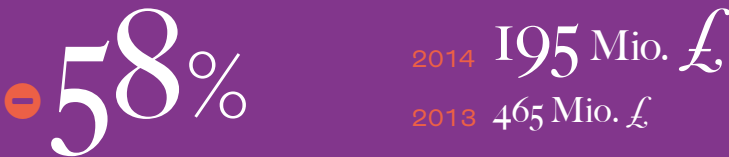
Der derzeitige Wert der bestehenden neuen Lebens- und Rentenversicherungsprämien



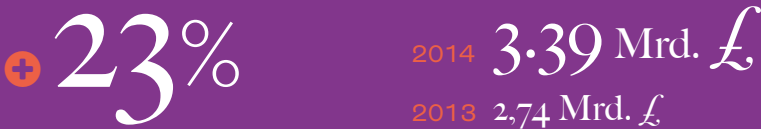
Operativer EEV-Gewinn vor Steuern und Sonderposten



EEV-Gewinn vor Steuern



Gesetzliche Kapitalreserven (Versicherungskonzernrichtlinie)



Gewinnbeteiligung nach Steuern



VORTEILE EINER MITGLIEDSCHAFT

Bei Finanzinstitutionen wird Royal London zu einer ganz anderen Spezies - darum haben wir einen Pelikan als unser Logo gewählt, ein Symbol für Vorsorge und Großzügigkeit. Es gibt keinen anderen wie uns bei der Konkurrenz. Ohne Aktionäre können wir uns auf das konzentrieren, was wir am besten tun - uns um unsere Kunden kümmern. Das bedeutet häufig den Verzicht auf kurzfristige Gewinne zur Erlangung eines langfristigeren Vorteils. Die Gewinne bei Royal London werden in den von uns angebotenen Service reinvestiert, so dass er sich ständig weiter entwickelt und verbessert. Und wenn wir gut arbeiten, profitieren die berechtigten Kunden davon über den Gewinnanteil.

„Die Gewinne bei Royal London werden in den von uns angebotenen Service reinvestiert, so dass er sich ständig weiter entwickelt und verbessert.“

Für 2014 kürzen wir den Wert des Gewinnanteils von 81 Mio. £ in 2013 auf 60 Mio. £ (nach Steuern). Das liegt daran, dass durch die von der Regierung eingeführte Deckelung für Betriebsrenten der Vorsteuergewinn um mehr als 61 Mio. £ sank. Auch wenn das nicht optimal ist, erhöht dieser kleinere Gewinnanteil doch die Vermögensanteile der Mitglieder um etwa 1,15%. Seit 2007 wurden etwa 466 Mio. £ an unsere dazu berechtigten Policeninhaber mit Gewinnanteil verteilt.

Gewinnanteil

60 Mio. £

Gewinnbeteiligung
2014 nach Steuern

466 Mio. £

Der Gesamtgewinnanteil,
der berechtigten
Policeninhabern mit
Gewinnanteil seit 2007
zugeteilt wurde.



Laufzeiten (engl. Maturities)

Klingt wie: Eine Gruppe älterer Menschen

Ist tatsächlich: Ein Finanzinstrument, das nach einer festen Laufzeit mit Zinsen zurückgezahlt wird.

Menschen in schwierigen Lebensphasen eine echte praktische Hilfe bieten. Unsere Initiative „Helfende Hand“ für Bright Grey-Kunden wurde gestartet, um im schlimmsten Fall Unterstützung zu bieten. Sie bietet Zugang zu zusätzlichen Pflegeleistungen, Trauerberatung oder Physiotherapie, ebenso wie eine finanzielle Absicherung.

Wir sind da, wenn Sie uns brauchen, und wir sind immer bemüht, Ihre Interessen an die erste Stelle zu setzen. Das ist ein beruhigender Gedanke in Zeiten, in denen wir alle immer mehr Verantwortung für unsere Finanzen übernehmen sollen und viele Menschen steigenden Kosten für eine Universitätsausbildung, längeren Rentenzeiten und älteren hilfsbedürftigen Verwandten gegenüberstehen.

Unterstützung in Krisenfällen

Im August 2008 war das Leben für die 36-jährige Andrea, eine Mutter von drei Söhnen, die in Teilzeit als Assistenzlehrerin an einer örtlichen Schule arbeitete, völlig in bester Ordnung. Während eines Familienurlaubs entdeckte Andrea jedoch einen Knoten in ihrer Brust und wurde mit Brustkrebs diagnostiziert.

Glücklicherweise hatten Andrea und ihr Ehemann Andrew, ein selbständiger Teppichleger, ein Lebensversicherungspaket mit Absicherung kurz nach dem Antrag. Die Unterstützung von Bright Grey war aber nicht nur finanzieller Art - das Unternehmen stellte eine persönliche Krankenpflegeberaterin zur Verfügung, die der Familie im Rahmen des Projekts „Helfende Hand“ in der schwierigen Zeit beistand.

Die Krankenschwester, Jenny, kontaktierte Andrea bereits kurz nach der Diagnose. „Es war großartig, jemanden mit medizinischem Hintergrund befragen zu können“, sagt Andrea. „Ich wusste, Jenny würde mir schnell eine Antwort auf meine Fragen geben können.“

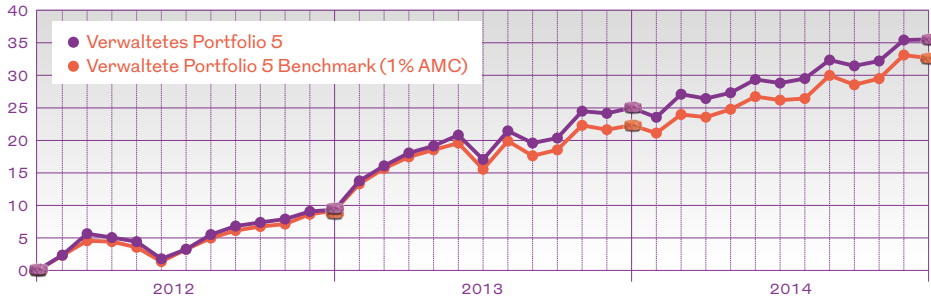
Die Gespräche mit Jenny boten Andrea die Möglichkeit, Fragen zu stellen, die sie sonst niemandem stellen konnte. „Sie bereitete mich darauf vor, wie es sein würde, wenn mein Haar ausfiel. Sie hatte die Zeit, mir alles zu erklären, was ich wissen musste“, erklärt Andrea. „Freunde und Familie würden sagen „das wird schon wieder“, aber ich glaubte ihnen nicht. Als Jenny das sagte, wusste ich, dass es stimmte.“ Und Jenny hatte Recht. Jetzt ist Andrea wieder „voll einsatzbereit“ und freut sich darauf, bald wieder arbeiten zu können.

IHR FONDS LEISTUNG

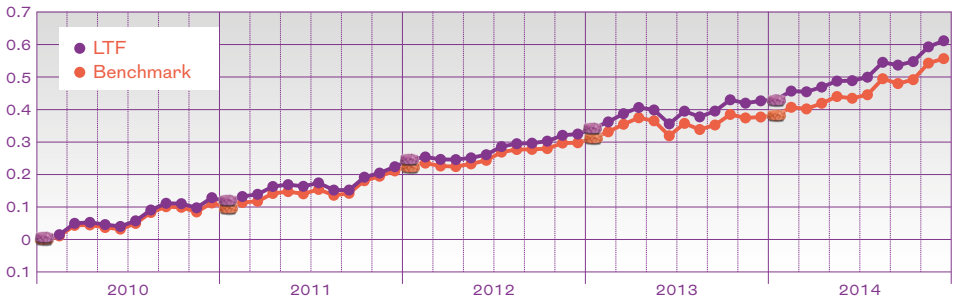
Als Mitglied kümmern wir uns um Ihre Rente und investieren über RLAM, unsere Vermögensverwaltungssparte. Eine der Anlagemöglichkeiten für Ihr Geld ist über eine Reihe von Einheiten bezogenen verwalteten Portfolios. Über diese wird Ihr Geld als eins von neun Portfolios (eine Mischung aus Wertpapieren und Fonds) verwaltet. Welches Portfolio gewählt wird, hängt von der von Ihnen gewünschten Risikohöhe ab.

Im Durchschnitt lagen unsere verwalteten Portfolios bei einem Investitionsgewinn von 7,6%. Auch wenn einige Portfolios diesen Wert nicht erreichten, bleiben die Leistungszahlen über drei Jahre erfreulich. Die Portfolios bringen durchschnittlich 32,8% Ertrag und durchschnittlich etwa 2,5% Erträge über der Benchmark für den Zeitraum. Die untenstehende Übersicht (oben) zeigt das Ergebnis für GP5, das am häufigsten genutzte Portfolio.

Verwaltetes Portfolio



Royal London Langzeitfonds





Wenn Ihre Police mit Gewinnanteil Sie zu einem Mitglied von Royal London macht, wird Ihr Geld in unseren Royal London Fonds mit Gewinnanteil investiert, der einen Teil des größeren Royal London Langzeitfonds darstellt. 2014 brachte der Langzeitfonds einen Gewinn von 12,69%, das liegt auf der Höhe des Benchmarkwertes. Die Investitionsleistung wurde teilweise durch volatile Anlagebedingungen im Verlauf des Jahres angetrieben,

während die globalen Wirtschaftswachstumsprognosen nach unten korrigiert wurden. Mittelfristig waren die Ergebnisse des Fonds sehr viel stärker und übertrafen die Benchmark in den letzten drei Jahren um etwa 3% und in den vergangenen fünf Jahren um 5,5%. Die Tabelle auf der gegenüberliegenden Seite (unten) zeigt die dauerhaft gute Leistung in diesem Zeitraum.



Mehr Inhalte für Mitglieder finden
Sie auf unserer Website:
www.royallondon.com/members

VIEL, ÜBER DAS MAN ERZÄHLEN KANN

Sie können viel über ein Unternehmen anhand der Branchenauszeichnungen sagen, die es von unabhängigen Organisationen erhält. Es war ein gutes Jahr für uns, mit mehreren Auszeichnungen, die unseren Erfolg bei der Bereitstellung von erstklassigen Produkten und ausgezeichnetem Service anerkennen.

Royal London ist stolz darauf, dass unsere Errungenschaften anerkannt werden und wir für alles, von unseren Produkten bis zur Klarheit in unseren Verkaufsinformationen (zum dritten Mal in Folge) in einem immer anspruchsvollen Markt ausgezeichnet wurden.

Die Tatsache, dass unsere Leistung nicht nur von einer, sondern von vielen Preisvergabekommissionen gewürdigt wurde, zeigt deutlich die Fachkenntnis und das Engagement unserer Mitarbeiter, die alles nur Mögliche für unsere Kunden und Mitglieder tun.

Wir arbeiten daran,
für unsere Kunden zum
meist empfohlenen
und zuverlässigsten
Anbieter von Lebens-
versicherungen und
Anlageprodukten
zu werden.



GELD-MARKETING ANBIETER-AUSZEICHNUNGEN 2014



Sieger

Unternehmen des Jahres



Sieger

Bester Renten-Anbieter

INCISIVE MEDIA GOLD STANDARD AWARDS 2014



Sieger

Personenrenten



Sieger

Kollektivvorsorge

MONEYFACTS ZU ANLAGE, LEBEN UND PENSIONEN AUSZEICHNUNGEN 2014



Sieger

Bester Anbieter von Einkommens-Drawdown

LIFESearch AUSZEICHNUNGEN 2014



Sieger

Beste Verkaufsunterlagen (drittes Jahr in Folge)

FINANZ-BERATER SERVICE AWARDS 2014



5-Sterne-Auszeichnung

Unternehmen des Jahres



5-Sterne-Auszeichnung

Auszeichnung für hervorragenden Service und überragende Leistung

GELD-MARKETING SERVICE-BEWERTUNG 2014



Goldene Servicebewertung

Einkommens-Drawdown



Goldene Servicebewertung

Personenrenten

SONSTIGE AUSZEICHNUNGEN DIE WIR 2014 ERHALTEN HABEN



KLAR UND EHRlich

Finanzielle Mitteilungen können manchmal schwer zu lesen sein - wenn sie nicht gut gemacht sind, sind sie verwirrend und können manchmal Leute dazu bringen, die falschen Entscheidungen zu treffen. Wir legen nicht nur großen Wert darauf, hervorragenden Service zu liefern, sondern auch und Informationen sehr klar aufzubereiten, um Kunden fundierte Entscheidungen zu ermöglichen.

Nachdem wir Auszeichnungen für die Klarheit unserer Verkaufsunterlagen erhalten haben, darunter einen Lifesearch Award für das beste Verkaufsmaterial schon zum dritten Mal in Folge, haben wir uns bemüht, das auch in unsere neue Website einfließen zu lassen. Direkt eingefügte Kataloge erlauben es den Kunden, ihre Finanzen sehr genau vorherzusagen. Schulungsunterlagen und Videos sind über den Royal London Money Manager-Service erhältlich. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.royallondon.com/financialguidance

Wir legen großen Wert darauf, **hervorragenden Service zu liefern** und **Informationen klar aufzubereiten**, um Kunden fundierte Entscheidungen zu ermöglichen.





Unabhängiger Berater

Klingt wie: Ein Berater, der entkommen ist

Ist tatsächlich: Ein Finanzberater, der eine große Bandbreite an Anlageprodukten und -anbietern empfehlen kann

Sie finden dort Anleitungen zu allem, von Erklärungen zu den verschiedenen Arten von Lebensversicherung bis zur Auswahl der unterschiedlichen Sparkonten. Unsere 'Häufig gestellten Fragen' bieten Antworten auf alltägliche finanzielle Fragen wie zum Beispiel „Wir kaufen gemeinsam ein Haus. Sollte es auf beider Namen eingetragen sein?“ und „Was ändert sich für unsere Finanzen, wenn wir eine Familie gründen?“

Wenn Kunden über ein Produkt oder eine Dienstleistung sprechen möchten, werden diese von unseren gut ausgebildeten Mitarbeitern erklärt, und ob nun am Telefon, per E-Mail oder brieflich, wir werden immer versuchen, sicherzustellen, dass alle weiteren Mitteilungen ebenso klar sind. Darum haben wir unser „Finglish“-Glossar erstellt, um das Fachkauderwelsch aufzulösen und Kunden eine praktische Handreichung für die Übersetzung der meisten finanztechnischen Begriffe in klares Englisch zu bieten.

Das Glossar ist mit Humor angelegt, um trockenes Finanzenglisch interessant zu machen. Nehmen Sie z.B. das Wort „Lebensversicherung“. **Klingt wie:** Ein Bodyguard. **Ist tatsächlich:** Eine Versicherungspolice, bei der entweder eine Rente oder eine Einmalzahlung im Todesfall ausbezahlt wird.

Genau das, was der Kunde will

Ein pensionierter Herr rief uns aufgrund einer Anzeige in der *Daily Mail* an und wollte einen vollständigen Lebensplan für Über-50-Jährige erwerben.

Es war eine sehr sensible Angelegenheit, weil er sehr darauf bedacht war, sicherzustellen, dass sich seine Frau und die Kinder nicht um die Kosten für seine Beerdigung sorgen mussten. Während des ersten Anrufs erhielt er ein Angebot, und ein paar Tage später entschied er sich für die Police und erhöhte die Deckung.

Er sagte uns: „Sie haben genau das getan, was ich wollte, und zwar sehr gut. Ich hatte noch fünf andere Angebote von anderen Unternehmen. Sie und ein anderes Angebot lagen sehr eng beieinander, aber ich habe mich für Sie entschieden, weil mir die Art gefiel, wie Sie das Geschäft abgewickelt haben. Sie haben mich nicht gedrängt, mir keinen Kauf aufgezwungen. Andere Unternehmen riefen jeden Tag an, um einen Abschluss zu bekommen.“



Weiteres finden Sie in unserem Finglish-Wörterbuch unter
www.royallondon.com/financialguidance/finglish



WIR MACHEN ES LEICHT

Als Teil unserer langfristigen Strategie investieren wir unsere Gewinne in die Geschäftsbereiche, an denen das Geld den größten Einfluss hat.

Einer dieser Bereiche ist die IT, und entsprechend sind wir derzeit in einem ambitionierten, fortlaufenden Programm engagiert, um alle unsere Systeme zu aktualisieren. Kunden können bald die Vorteile neuer, vereinfachter Anwendungsprozesse auf allen unseren Websites nutzen und eine noch bessere Leistung auf allen Digitalgeräten erwarten. Ob nun Computer, Tablet oder Mobiltelefon, Kunden können die Methode verwenden, die ihnen am besten gefällt. Besuchen Sie die Webseite www.royallondon.com, um die Online-Veränderungen anzusehen.

Und für diejenigen unter Ihnen, die die althergebrachte Weise bevorzugen, bleibt unser Fachpersonal weiterhin am Telefon.

Wir investieren nicht nur in die IT. Wir bauen auch Gebäude und Standorte um, um eine Umgebung zu schaffen, an der die Mitarbeiter mit Stolz arbeiten. Ebenso wichtig ist die Investition in die Mitarbeiter bei Royal London und die Entwicklung von In-House-Talenten. Durch das Angebot eines umfassenden Trainingsprogramms mit Möglichkeit zur persönlichen Weiter- und Karriereentwicklung haben wir Vertrauen in die Fachkenntnis und Leistung unserer Mitarbeiter und unsere Fähigkeit, Top-Talente anzuziehen.

Weiterbildung ist ein wesentlicher Bestandteil für ein Dienstleistungsunternehmen wie uns, in dem der Einsatz unserer Menschen, der Glaube an das, was wir tun, und die Unternehmenskultur ganz entscheidend zur Erbringung eines guten Services beitragen.

Sensible Unterstützung

Wir ermutigen unsere Mitarbeiter, auf die Bedürfnisse der Kunden sensibel zu reagieren und alle Hilfestellungen zu leisten, die sie geben können. Das ist genau das, was einer unserer Kollegen getan hat, als er einen Anruf von einer Dame erhielt, die mitten in einer Scheidung steckte und Informationen darüber haben wollte, wie gemeinsame Polizen geteilt werden könnten.

Während des Gesprächs kam die Rede auch auf schreckliche Neuigkeiten - ihre Tochter hatte kürzlich die Diagnose einer tödlich verlaufenden Krebserkrankung erhalten. Aus unseren Systemen konnte der Sachbearbeiter entnehmen, dass sie bei uns eine Police über ernsthafte Erkrankungen abgeschlossen hatte, und er machte sich mit Einwilligung der Dame daran, die Police neu zu bewerten, um zu sehen, wie wir helfen konnten.

Er stellte fest, dass die Police auch die Erkrankung von Kindern abdeckte und durch seinen Einsatz konnte die Kundin einen Antrag auf Auszahlung stellen und die Gesamtsumme dafür verwenden, in den letzten Lebensmonaten ihrer Tochter diese so dringend benötigte Lebensqualität zu bieten.



Mehr Inhalte für Mitglieder finden Sie auf unserer Website:
www.royallondon.com/members

ERGEBNISSE ERZIELEN

Das Erzielen guter Ergebnisse für Kunden ist unser täglich Brot – aber manchmal geht es um mehr als nur das Versenden eines Schecks. Wir sind hier, damit Familien bei Trauerfällen oder Behinderungen versorgt sind, und um sicherzustellen, dass der Pensionstopf einer Person ausreicht, um diese Person zu versorgen. Daher ist es immens wichtig, dass auch alles stimmt.

Hilfe in schwierigen Zeiten

Ein Mitarbeiter unseres Kundenservices sprach mit einer Frau, die kürzlich ihren Vater verloren hatte. Als sie den Mitarbeiter zuerst kontaktierte, war sie verständlicherweise sehr verstört. Er beruhigte sie, übersandte ihr ein Antragsformular und beriet sie zu allen notwendigen Formalitäten. Dabei nahm er sich Zeit, ihr zuzuhören, wenn sie aufgeregt war, und gab ihr seine direkte Durchwahlnummer, falls sie später noch etwas benötigte.

In der darauffolgenden Woche rief sie an, um zu fragen, ob wir alle ihre Unterlagen erhalten hätten. Wir bestätigten, dass die Unterlagen geprüft worden waren, und der Auszahlungsscheck schon auf dem Weg zu ihr war. Als sie den Betrag erfuhr, war sie übergelukkig.

Unsere Kundin sagte noch, dass sie sich keinen besseren Service als unseren hätte vorstellen können. Sie meinte, wir wären tröstend und hilfsbereit gewesen, als sie dies wirklich brauchte, und dass sie nie vergessen würde, wie nett wir waren.

Sie fügte noch hinzu, dass ihr nicht klar gewesen war, wie teuer Beerdigungskosten heutzutage sind, und dass sie sehr dankbar wäre, wenn wir ihr beim Abschluss einer neuen Police helfen könnten, um ihre Familie zu unterstützen, falls ihr etwas passierte.



FTSE (Footsie)

Klingt wie: Füßeln unter dem Tisch bei einem romantischen Essen

Ist tatsächlich: Ein Index für den durchschnittlichen Aktienpreis der 100 größten an der Londoner Börse notierten Unternehmen.

Das heißt, dass wir vom ersten Moment an am Telefon mit einem Kunden das Richtige tun. Es bedeutet, zuzuhören, um zu verstehen, was sie brauchen, ob ein Versicherungsscheck schnell und ohne Umstände ausgezahlt werden muss, oder eine Rentenfrage beantwortet wird.

Im vergangenen Jahr haben wir 227 Mio. £ an Kunden ausgezahlt, um diese Kunden dann zu unterstützen, wenn diese es am meisten brauchen. Wir sind sehr stolz darauf, Menschen, die vielleicht eine schwere Erkrankung oder einen Trauerfall erlitten haben, diese Unterstützung bieten zu können.



Mehr Inhalte für Mitglieder finden
Sie auf unserer Website:
www.royallondon.com/members

Verlassen Sie sich auf uns

Ein unabhängiger Finanzberater kontaktierte uns, um uns zu unserer schnellen Reaktion auf eine Anfrage eines seiner Kunden zu beglückwünschen, der vorher schlechte Erfahrungen mit anderen Anbietern gemacht hatte.

„Es war ganz außerordentlich, wie Sie bei einem Geldeingang am späten Donnerstag die Möglichkeit gefunden haben, die Einkommenszahlung am nächsten Tag vorzunehmen; aber die klare und rasche Kommunikation während des gesamten Verlaufs war erfrischend und sorgte für eine wirklich gute Erfahrung für diesen Kunden. Mein Kunde war überglücklich, und durch diesen Extraaufwand haben Sie dieses Ergebnis erzielt.“

DAS RICHTIGE TUN

Unsere Arbeit spiegelt unsere Werte wider, und das Motto von Royal London „Stärke in jedem“ fasst genau das zusammen, woran wir glauben: das Richtige gegenüber Mitgliedern, Kunden, Mitarbeitern - und der Gesellschaft insgesamt tun.

Investoren bieten wir ethische oder nachhaltige Fondsoptionen, bei denen Unternehmen ausgeschlossen sind, die in Branchen wie Tabak, Alkohol oder Glücksspiel tätig sind, und sich auf die Geldanlage bei sozialen Unternehmensprojekten konzentrieren, die weltweit positive Auswirkungen zeigen. Weitere Informationen zu diesen Fonds finden Sie online unter www.rlam.co.uk

Außerdem arbeiten wir hart daran, Mitarbeiterengagement aufzubauen und zu erhalten. Es ist sehr wichtig, dass wir dem Feedback bei der jährlichen Mitarbeiterumfrage Bedeutung beimessen. Ebenso wichtig ist der Unterhalt einer Support-Helpline für Mitarbeiter. So wird Royal London zu einem Unternehmen, auf das die Mitarbeiter stolz sind.

„Stärke in jedem“

Dennoch geht unser Engagement für die Menschen über unser direktes Einflussgebiet hinaus. Wir kümmern uns um einen

Beitrag in der Gemeinschaft vor Ort, unterstützen Projekte, an die wir glauben und möchten einen positiven Einfluss auf die Welt dort draußen haben.

2014 war für unsere Benefizpartnerschaft mit der Leukämie- & Lymphomforschung ein sehr gutes Jahr. Bisher haben wir mehr als 100.000 £ mit Fundraising-Events überall im Vereinigten Königreich

eingeworben. Sie können sicher sein, dass wir unsere Anstrengungen 2015 noch ausweiten werden, um noch mehr Geld einzuwerben.



Mehr Inhalte für Mitglieder finden
Sie auf unserer Website:
www.royallondon.com/members

DIE WELT DA DRAUSSEN

„Änderung ist in der Finanzbranche eine Konstante und betrifft jeden. Dieses Jahr bringt neue Herausforderungen, und wir sind zuversichtlich, dass wir ihnen allen gewachsen sind.“

Rentenänderungen

Die sichtbarste Herausforderung am Horizont sind die Änderungen bei den Renten, die allen Menschen über 55 vollständige Freiheit über die Verwendung ihrer Rentenbeiträge erlauben. Wir arbeiten hart daran, Kunden mit einem Finanzberater die Möglichkeit zu geben, bei ihrer Pensionierung ein Einkommen aus ihren Rentenbeiträgen zu erzielen. In diesem Jahr werden wir diese Sparte deutlich ausbauen, wenn auch Sparer mehr Freiheiten erhalten, ihre Rentenbeiträge zu verwalten.

Während wohlhabendere Kunden von Finanzberatern gut beraten werden, stehen andere vor dem Risiko, für ihre Rente schlechte Entscheidungen zu treffen, weil sie sich keinen Finanzberater leisten können. Das könnte zu

einem großen Anteil an Rentnern führen, die ihre Ersparnisse in Barvermögen umwandeln, aber dann im Alter kein ausreichendes Einkommen haben. Es besteht darüber hinaus die Gefahr, dass einige Menschen in Produkte mit hohen Gebühren investieren, die ihr Renteneinkommen deutlich schmälern.

Kosten für Finanzberatung

Wir sind fest davon überzeugt, dass jeder die Beratung haben sollte, die er braucht, um gute finanzielle Entscheidungen zu treffen. Kürzliche Veränderungen im Gesetz, die Kunden besseren Zugang zu unabhängiger Beratung geben, führen dazu, dass Finanzberater keine Provisionen von Unternehmen mehr annehmen können. Stattdessen zahlen die Kunden direkt für diese Dienstleistungen.

Wir möchten jedoch gemeinsam mit der Regierung und den Behörden unseren Teil dazu beitragen, dass neue, kostengünstige Beratungsmodelle für diejenigen entstehen, die sich keine unabhängige Finanzberatung leisten können. Bis dies erreicht ist, arbeiten wir hart daran, Lösungen mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis für die Kunden anzubieten, denen kein unabhängiger Berater zur Verfügung steht.

Solvency II

Solvency II führt neue, EU-weit geltende Solvabilitätsregeln für die Versicherungsbranche ein. Wir haben uns gründlich auf die daraus entstehenden Änderungen vorbereitet und etablieren weiterhin Systeme, die uns in eine gute Position bringen, wenn die neuen Regeln ab 2016 gelten.

MITGLIEDSCHAFTS- EXTRAS

Als Mitglied können Sie die Vorteile vieler Extras nutzen, darunter auch die Möglichkeit zum Gewinn von Tagestickets für internationale Kricketspiele. Wenn Sie also gerne England spielen sehen möchten, dann lösen Sie einfach das (umseitige) Kreuzworträtsel und gehen Sie online, um beim Gewinnspiel mitzumachen.

Die Preise bestehen aus zwei Tickets für das eintägige Cup-Finale bei Lord's am Samstag, den 19. September, zwei Kricketschlägern mit

Autogrammen der englischen Mannschaft, fünf Ticketpaaren für nationale Kricketspiele und 150 £-Gutscheine für Marks & Spencer's! Mitmachen unter www.royallondon.com/members/competition

Diejenigen, die an unserer Jahreshauptversammlung teilnehmen, sollten nicht vergessen, dass sie außer ihrem Abstimmungsrecht auch das Recht auf ein Mittagsbuffet und eine Führung durch das Kia Oval haben. Und es gibt sogar die Möglichkeit, unser Maskottchen, den Pelikan Gilbert, zu besuchen!





Wir sind immer daran interessiert, uns zu verbessern und möchten gerne Ihre Rückmeldungen hören. Sagen Sie uns, was Sie von unseren Produkten und Dienstleistungen halten, und kontaktieren Sie uns unter [**memberfeedback@royallondon.com**](mailto:memberfeedback@royallondon.com)