

Het jaar van de hond

Volgens de Chinezen stond 2017 in het teken van de haan. En in zo'n jaar zoeken mensen naar bescherming. De meest effectieve bescherming bereik je door samenwerking te zoeken, want samen sta je sterker.

Vertaald naar onze branche betekent dit dat we pas écht weerbaarder worden als we samen investeren in het herstel van vertrouwen; zowel onderling, binnen de branche, als naar buiten, naar de klant toe. Eenzijdig provisies verlagen of klanten van een adviseur zonder voorafgaand overleg rechtstreeks benaderen, draagt niet bij aan de constructieve samenwerking die nodig is om het vertrouwen te herstellen.

Hetzelfde geldt voor de verschraving van het brede aanbod. Daarover heb ik me al eerder uitgelaten. De onverzekerbaarheid van bepaalde risico's hakt in op het fundament van de verzekeringssector: solidariteit. Als we hier nu niet actie op ondernemen en dit laten lopen, verliezen we in de toekomst de binding met de klant. Risico's zijn dan óf te klein om te verzekeren óf te groot en daarmee kostbaar.

Om terug te komen bij de Chinezen: 2018 is het jaar van de hond. Mensen zoeken dan naar eerlijkheid, loyaliteit en



door Enno Wiertsema, directeur Adfiz

trouw. Ik zou dan ook graag willen zien dat we in 2018 ophouden met elkaar voor de voeten te lopen. En ons niet laten afleiden door de waan van de dag, maar actief werk maken van die thema's die ons als branche vooruit kunnen helpen: samen werken aan vertrouwen en de samenleving datgene bieden waar ze behoefte aan heeft en waar wij specialist in zijn: managen van risico's. <

Consolidatieslag en snel veranderend distributieland

Er is een enorme consolidatieslag gaande in de verzekeringsbranche. Dat ging en gaat met een enorme snelheid. Even wat cijfers om dit te onderbouwen: waren er in 2005 nog 250 verzekeraars met een vergunning in Nederland, dit waren er in 2015 nog maar 123. In 2005 beschikten 20.086 kantoren over een SER-inschrijving (voorloper van de AFM vergunning), in 2015 telden we nog maar 5.225 assurantiekantoren. Schommelde het aantal volmachtbedrijven decennia lang rond de 400 (2005: 398), in 2015 waren dit er nog maar 295.

door Richard Meinders, partner SVC Groep

Zeker als we naar de volmachtmarkt kijken, zien we een bijzondere ontwikkeling: het aantal kantoren neemt af, maar het premievolume neemt exponentieel toe. Waar de volmachten in 2005 1,8 miljard aan schadepremie tekenden, was dit in 2015

al 2,8 miljard. Bijna 25% van het totale premievolume op schadeverzekeringen. Dit wordt onder meer veroorzaakt door de consolidatieslag. Het zijn de middelgrote en grote assurantiekantoren die portefeuilles overnemen. Deze kantoren beschikken veelal over volmachten en door de portefeuille over te sluiten naar hun volmachten, kan de aankoopssom sneller worden terugverdiend.

Daarnaast zien we een enorme groei bij serviceproviders. Door de steeds verdere kostenrationalisatie bij verzekeraars, komen de kleine assurantiekantoren in het gedrang. Hun onafhankelijke adviesrol komt in gevaar, omdat zij onvoldoende in staat zijn om zelfstandig een representatief palet aan verzekeraars in hun portefeuille te houden. Hun enige oplossing hiervoor is de samenwerking met één of meer serviceproviders, die - om hun



Richard Meinders, partner SVC Groep

businessmodel rendabel te houden - ook bijna allemaal met volmachten werken. We zien bovendien dat het marktaandeel van het intermediair in de MKB-markt groeit. Deze groei gaat met name ten koste van de banken, die zich steeds meer op hun bankactiviteiten focussen, en het directe kanaal. Tenslotte komen ook veel van de online afgesloten verzekeringen bij volmachten terecht.

Wij verwachten dat deze ontwikkeling de komende jaren nog verder door zal zetten en het zou ons daarom niet verbazen als het marktaandeel van volmachten in 2025 rond de 40% zal liggen. Als de consolidatie zich nog verder doorzet, betreft het dan nog zo'n 100 volmachtkantoren die gezamenlijk goed zullen zijn voor 4,5 miljard aan schadepremie. Dit zal van grote invloed zijn op de machtsverhoudingen in de distributiekolom.

Deze ontwikkeling is ook al door DNB gesignaleerd. In hun brief inzake de risicobeheersing bij volmachten door verzekeraars in 2013 schreven zij dat bij verzekeraars de keuze voor volmachten vooral commercieel werd ingegeven en dat er nagenoeg geen strategische afweging aan ten grondslag lag. Ook concludeerde DNB dat de GA een stevige machtspositie heeft opgebouwd over de jaren heen en dat de verwachting is dat deze machtspositie in de komende jaren zal toenemen. DNB riep daarom verzekeraars op om de uitbestede activiteiten beter te gaan beheersen. In haar Visie op Toezicht 2018-2022 signaleert DNB dat verzekeraars nieuwe ontwikkelingen, zoals insurtech, vooral inzetten als versterking van het huidige bedrijfsmodel. Echter, DNB verwacht voor de middellange termijn meer disruptieve verandering, met fundamenteel andere bedrijfsmodellen en een fragmentatie van de hele waardeketen als gevolg. DNB verwacht dat technologische innovatie zal leiden tot meer

specialisatie en dat verzekeraars zich meer gaan focussen op een beperkt aantal activiteiten. DNB roept verzekeraars dan ook op hun bedrijfsmodel hierop voor te bereiden.

Verzekeraars hebben nu, volgens DNB, vaak veel onderdelen van de verzekeringsdienstverlening in eigen huis: het administratieve beheer, het inschatten en accepteren van risico's, het beleggen, et cetera. Juist in deze veranderende tijd kan de samenwerking met volmachten van belang zijn. Volmachten zijn vaak leniger en sneller in staat om veranderingen op te vangen. Door het focussen op de primaire taak als verzekeraar: het dragen van risico's en de acceptatie en het beheer aan volmachten uit te besteden, kan de verzekeraar die hier met zijn bedrijfsmodel op inspeelt zich met dezelfde lenigheid mee ontwikkelen.

Aan de andere kant zien wij dat de tekencapaciteit op de Nederlandse markt afneemt. Er zijn steeds minder schadeverzekeraars en ook deze schadeverzekeraars beperken ook nog hun product- en/of acceptatiebeleid. Nationale-Nederlanden kondigde bijvoorbeeld in zijn Kapitaal Markt Dag van 30 november jl. aan mogelijk af te willen van dure en risicovolle schadeverzekeringen. Van de portefeuille all-risk-verzekeringen bij grote bouwprojecten zou men helemaal af willen. Daar staat tegenover dat buitenlandse verzekeraars zich steeds nadrukkelijker op de Nederlandse markt manifesteren. Door het tekenen van volmachtproducten, kunnen zij tegen relatief lage kosten een positie op de Nederlandse markt krijgen.

Voor alle partijen is het wel noodzakelijk om goed naar de kosten van het kanaal te blijven kijken. Met gemiddeld 30% aan distributiekosten ligt hier nog een enorme uitdaging, zeker als het gaat om de administratieve processen. Hierbij is nog teveel handwerk. Straight through processing (STP) is al jaren het toverwoord, maar nog maar relatief weinig verzekeraars en volmachten slagen erin om dit door de breedte heen te realiseren. Hier valt nog veel winst te behalen. Daar staat tegenover dat nieuwe wetgeving, zoals de Insurance Distribution Directive (IDD) en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), die beide in 2018 moeten ingaan, weer voor nieuwe uitdagingen in de branche zorgen. De IDD vereist bijvoorbeeld dat wordt vastgesteld wat het doel van de klant bij de verzekering is en dat de bemiddelaar kan aantonen dat de afgesloten verzekering aan dat doel voldoet. En als we naar de AVG kijken, dan zien we dat deze wet bepaalt dat iedereen het recht heeft om niet automatisch geprofileerd te worden. Laat dat nu net hetgeen zijn wat met STP wordt beoogd.

Kortom, de distributie verandert heel snel, maar het biedt kantoren die de lenigheid hebben om zich hierop aan te passen prachtige kansen. <