

DE AM VERZEKERINGSMONITOR 2020

INTERMEDIAR EN VERZEKERAAR ZIJN TROTS OP HUN WERK; CORONA HEEFT NIET ZOVEEL EFFECT

AM en Ipsos deden een groot onderzoek onder verzekeraars en het intermediair over alle thema's die op dit moment spelen. Dit is het eerste verhaal daarover. Over corona maken ze zich niet zoveel zorgen. Maar wel over digitalisering en consolidatie.

Door: Patrick van den Bos (Ipsos) en Theo van Vugt

Om te weten wat er speelt binnen de verzekeringswereld hebben AM en onderzoeksbureau Ipsos de handen ineen geslagen. Medio 2020 hebben we gezamenlijk een grootschalig onderzoek gehouden onder intermediairs, verzekeraars en andere spelers in de sector, met de bedoeling dit jaarlijks te herhalen. Zo kunnen we de bewegingen volgen die onze sector maakt en nieuwe trends ontdekken.

In juni en juli hebben ruim vijfhonderd insiders uit de branche meegewerkt aan de AM verzekeringsmonitor 2020, waarbij op een groot aantal gebieden mooie, opvallende, maar ook zeker geruststellende inzichten naar voren zijn gekomen. De meest interessante resultaten delen wij de komende periode in drie artikelen. In dit eerste artikel gaan we vooral in op het algemene beeld van medewerkers in de sector. Hoe ervaren zij het werken binnen de verzekeringsbranche en wat zijn hun meningen op het gebied van relevante thema's zoals consolidatie? Het tweede artikel zoomt meer in op de overeenkomsten en de verschillen in opvattingen tussen intermediairs en verzekeraars. Tot slot laten we in het derde artikel meer zien over de waardering van individuele verzekeraars, door het intermediair.

Werknemers in de sector zijn tevreden en positief gestemd. Het gemiddelde rapportcijfer dat men geeft wanneer men overall het werken in de verzekeringsbranche moet beoordelen, is een 7,7. Hierbij geven de meeste medewerkers een 8 of hoger. Daarnaast geeft twee derde van alle res-

MIJN BEDRIJF NA DE CORONACRISIS

	Totaal	verzekeraars	intermediairs
Sterker uit de crisis	38%	51%	30%
Verwacht geen verandering	37%	27%	47%
Zwakker uit de crisis	20%	19%	20%

STELLINGEN

	Mee eens	Mee oneens
Buitenlandse techgiganten vormen een bedreiging voor de Nederlandse verzekeringsindustrie	40%	25%
Grote premiedifferentiatie op basis van big data zet de solidariteit in verzekeringen onder druk	57%	14%
Ik verwacht dat de werkgelegenheid in de verzekeringsbranche door digitalisering afneemt	71%	14%
Het is goed dat de overheid werk maakt van provisietransparantie	47%	36%
Consolidatie onder verzekeraars is goed geweest voor de markt	20%	50%
Consolidatie onder intermediairs is goed voor de markt	30%	39%
Voor zzp'ers in Nederland zou een AOV verplicht moeten zijn	37%	40%
Er moet duidelijker onderscheid komen tussen onafhankelijk advies en gebonden verkoop	77%	6%

pondenten aan trots te zijn op het werken in de verzekeringsbranche. Hierin zit geen verschil tussen werknemers bij een verzekeringsmaatschappij en intermediairs.

Trots op eigen bedrijf

Als het gaat om het werken bij het huidige bedrijf, dan ligt de trots nog hoger. Meer dan 8 op de 10 branchegenoten is er trots op werkzaam te zijn bij zijn of haar huidige bedrijf (83 procent). Hierin zit een redelijk groot verschil tussen de binnendienst (67 procent) en de buitendienst (85 procent).

Opvallend is dat de impact van de coronacrisis invloed heeft op de manier waarop verzekeraars en intermediairs naar hun huidige werk kijken. Zo zijn medewerkers die verwachten dat hun bedrijf (veel) zwakker uit de coronacrisis komt iets negatiever over het werken in de branche. Op de mate van trots voor het eigen bedrijf, is dit verschil nog veel groter: 64 procent van de ondervraagden die verwachten dat hun organisatie niet goed uit de crisis komt is trots op het bedrijf waar zij werken, tegenover 82 procent van de medewerkers die geen veranderingen verwachten; en zelfs 94 procent van de medewerkers die denken dat de coronacrisis uiteindelijk positieve impact heeft op de bedrijfsvoering.

Dit is niet gek: ontegenzeggelijk heeft de coronacrisis op de gehele maatschappij een enorme impact. Kijk naar bijvoorbeeld sectoren als de horeca, de reiswereld of de automobiellindustrie.

Impact corona valt mee

Terug naar de verzekeringswereld. Wanneer respondenten recht op de man af wordt gevraagd naar de impact van de coronacrisis op de branche, zijn zij hier redelijk positief over. Vooral intermediairs geven aan dat zij denken dat het best wel meevalt; 53 procent is het oneens met de stelling dat de impact extreem groot is. Slechts 13 procent vermoedt dat de crisissituatie wel van redelijke impact zal zijn op de verzekeringswereld. Opvallend daarbij is weer, gelet op de verschillende functiegroepen, dat met name de buitendienst en het management negatiever gestemd zijn dan bijvoorbeeld het ondersteunend personeel.

De groep respondenten die verwachten dat het eigen bedrijf sterker uit de coronacrisis komt (38 procent), is groter dan de groep die verwacht dat het bedrijf er zwakker uitkomt (20 procent). Daarbij zijn medewerkers van verzekeraars positiever dan medewerkers van intermediairs. Ook verwacht gemiddeld een derde van de respondenten niet dat er voor zijn of haar bedrijf iets verandert.



Hoewel het merendeel van medewerkers van verzekeraars verwacht dat het eigen bedrijf sterker uit de coronacrisis komt, is toch 13 procent van hen bang om als gevolg van de coronacrisis zijn of haar baan te verliezen. Dit aandeel ligt bij intermediairs een stuk lager (4 procent), terwijl intermediairs wel minder vaak het gevoel hebben dat hun bedrijf sterker uit de crisis komt (30 procent tegen 51 procent).

Verzekeringen opzeggen wordt niet verwacht

Anders dan bij de laatste financiële crisis, toen met name de consumenten gingen besparen op de doorlopende reisverzekering en de rechtsbijstandverzekering, verwacht men nu niet dat consumenten verzekeringen gaan opzeggen. Van alle respondenten denkt 55 procent dat dit niet gaat gebeuren, 18 procent denkt van wel. Sterker nog, de bovenstaande twee producten laten nu hun waarde meer en meer zien. Juist nu met onzekerheid over boekingen, vouchers, terugkeren van oranje/rode gebieden, is het hebben van een goede reisverzekering en het kunnen terugvallen op juridische bijstand van groot belang gebleken voor veel consumenten.

In het licht van de coronacrisis hebben we branchegenoten ook de volgende stelling voorgelegd: *er zouden speciale verzekeringen moeten komen, die ook uitkeren bij schade als gevolg van een pandemie*. De groep die deze speciale verzekering zou wensen is even groot als de groep die dit niet nodig vindt (35 procent). Ook antwoordt een kwart van de respondenten neutraal.

Toekomstige ontwikkelingen baren nog niet echt zorgen

Aan de hand van een aantal stellingen, die zowel een blik in het recente verleden als in het heden en in de toekomst werpen, hebben we achterhaald hoe de respondenten tegen een aantal wat grotere bewegingen in de verzekeringsbranche aankijken.

Afgezien van de werkgelegenheid, waarvan 71 procent verwacht dat deze door automatisering afneemt, voorziet men weinig grote veranderingen. Verregaande premiedifferentiatie zet de solidariteit onder druk en een duidelijker onderscheid tussen onafhankelijk advies en gebonden verkoop zijn de twee ontwikkelingen waar de respondenten het meest uitgesproken over zijn. Wat we in ieder geval kunnen constateren, is dat de consolidatie die we hebben gekend afgelopen decennia tot de beperkte groep grootverzekeraars die we nu kennen, niet als 'goed' wordt getypeerd door de respondenten.

In het volgende artikel zoomen we verder in op de verschillende belevingen van verzekeraars en intermediairs, waar enkele zeer interessante tegenstellingen ontstaan. ●