

DE AM VERZEKERINGSMONITOR 2020

WIE IS DE BELANGRIJKSTE EN BESTE VERZEKERAAR?

Wat vindt het intermediair in Nederland eigenlijk van verzekeraars? Wie zijn de belangrijkste en beste verzekeraars? In dit laatste deel van het onderzoek van AM en Ipsos onder intermediairs en verzekeraars komt daar een antwoord op. En: wat zijn volgens de twee businesspartners nu de grootste uitdagingen en kansen voor het verzekeringsvak? Verzekeraars én intermediair zien digitalisering als een grote kans. Maar ook als een grote bedreiging.

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

Wie zijn de drie belangrijkste verzekeraars waar men mee heeft samengewerkt in de afgelopen twaalf maanden? Dat was onze eerste vraag. Het is snel duidelijk dat NN het qua mentale en fysieke schapposities goed voor elkaar heeft in de Nederlandse intermediaire markt. Maar liefst 69 procent geeft aan dat NN een van de drie belangrijkste verzekeraars is. Verder is het toch redelijk versnipperd, waarbij een redelijk percentage van de respondenten echte nichespelers noemen als een van de drie belangrijkste verzekeraars. Bij rechtsbijstand zijn dat Arag en DAS, bij uitvaart Ardanta en Dela en bij pensioen Scildon. Opvallend is daarbij tegelijkertijd dat in deze lijst geen zorgverzekeraar voorkomt.

BELANGRIJKSTE VERZEKERAARS

Nationale-Nederlanden	69%
Allianz	25%
Reaal	22%
ASR	21%
Aegon	20%
NH1816 Verzekeren	18%
De Goudse	18%
Klaverblad	16%
Turien & Co	7%
ARAG	5%
DAS	3%
De Zeeuwse	3%
ANWB/Unigarant	2%
Ardanta	2%
Unive	1%
Scildon	1%
DELA	1%
Monuta	1%

In rapportcijfers scoort Nh1816 het hoogst

De vraag welk rapportcijfer men overheeft voor de verzekeraars waar men de afgelopen twaalf maanden mee heeft samengewerkt, levert de volgende rangschikking op, waarbij alleen de verzekeraars meegenomen zijn die voldoende waarnemingen hebben om een betrouwbaar beeld te geven. Nh1816 scoort de hoogste waardering, met op een behoorlijke afstand De Goudse, Turien&Co, Klaverblad, Arag en ASR. In welertermen gesproken, zien we één koploper (Nh1816), een groepje achtervolgers en een peloton dat dicht bij elkaar zit.

Top 8 verzekeraars naar tevredenheid	
Nh1816	8,6
De Goudse	7,9
Turien & Co	7,9
Klaverblad	7,8
ARAG	7,4
ASR	7,4
Aegon	7,0
NN	6,6

Wie vindt men de beste?

Uiteraard werken de meeste intermediairs samen met meer maatschappijen en kunnen ze op basis daarvan ook prima aangeven wie zij de beste vinden, los van de rapportcijfers. Dat ziet er, gecorrigeerd naar aantal samenwerkingen, als volgt uit. Ook hier krijgt Nh1816 de hoogste waardering van de intermediairs. Maar liefst 72 procent van de intermedi-

Top 8 beste verzekeraars	
Nh1816	72 %
ASR	54 %
Turien & Co	40 %
De Goudse	36 %
Aegon	31 %
Arag	30 %
NN	30 %
Klaverblad	20 %

airs die met Nh1816 samenwerkten, gaf aan dat dit de beste verzekeraar is. ASR is goede tweede met 54%. Opvallend is dat Klaverblad hoog scoort (7,8), maar dat toch maar een vijfde van de intermediairs aangeeft dat dit volgens hun de beste is. Daarentegen een knappe prestatie van Arag, die als specialistische verzekeraar tussen de generalisten, door 30 procent als beste wordt verkozen.

Maar, het kan zeker nog veel beter...

Wanneer we kijken naar de samenwerking tussen intermediair en verzekeraars, is er nog winst te behalen. Beide groepen hebben uiteenlopende ideeën over welke aspecten belangrijk zijn in het werk van de andere partij. Tevens is men aan beide kanten matig tevreden over de prestaties, getuige de 5,8 en 5,7, wat het gemiddelde rapportcijfer is voor diverse dienstverleningsaspecten.

Opvallend is dat verzekeraars diverse taken in hun dienstverlening belangrijker lijken te vinden dan intermediairs. Zo vindt 93 procent van de verzekeraars het zeer belangrijk dat de solvabiliteit op orde is tegenover 85 procent van de intermediairs. Maar ook op het gebied van klimaatmaatregelen (67 versus 35 procent) of het aanbieden van extra services (56 versus 33) vinden de verzekeraars hun eigen dienstverlening veel belangrijker dan dat de intermediairs dit zien.

Wanneer gevraagd wordt naar de prestatie van verzekeraars op dezelfde aspecten, zijn verzekeraars veel positiever over zichzelf dan dat intermediairs dit zijn. Verzekeraars scoren in de ogen van de intermediairs wel een voldoende op drie van de vier belangrijkste onderdelen (solvabiliteit op orde, preventie en digitalisering dienstverlening). Het nieuwe productaanbod laat duidelijk te wensen over met een lage score van 5,5.

Doorkijkje naar de toekomst

Daarnaast is alle respondenten een open vraag gesteld: wat zien jullie als belangrijkste kansen en bedreigingen voor de verzekeringsbranche in de komende vijf jaar. Bijna iedereen heeft hier een helder beeld bij. Zorgelijk is dat men meer bedreigingen ziet dan kansen (502 om 472) en dat die bedreigingen voor de komende vijf jaar zich op een aantal dimensies afspelen. De vrees bestaat dat doorontwikkeling van de digitalisering, big data, kunstmatige intelligentie (AI) een ondermijning gaat vormen voor persoonlijk advies, maatwerk, aandacht voor de klant en de solidariteit. Ook is men geducht voor buitenlandse grote toetreders van buiten de branche (Google, Amazon, Alibaba) en voor de invloed van de overheid die door regelgeving voor steeds wisselende en strengere spelregels zorgt.



TOP 5 BEDREIGINGEN

Volgens de intermediairs	Volgens de verzekeraars
1. Consolidatie verzekeraars	1. Digitalisering
2. Digitalisering	2. Buitenlandse aanbieders
3. Overheidsmaatregelen	3. Overheidsmaatregelen
4. Online als kanaal	4. Klimaatrisico's
5. Onverzekerbareheid	5. Onverzekerbareheid

TOP 5 KANSEN

Intermediairs	Verzekeraars
1. Persoonlijk advies geven	1. Digitalisering
2. Innovatie, nieuwe producten	2. Persoonlijk advies geven
3. Digitalisering	3. Innovatie, nieuwe producten
4. Service verlenen	4. Big data
5. Maatwerk leveren	5. Service verlenen

Niet alleen zorgt de technologische vooruitgang voor bedreigingen voor de verzekeringssector, er komen ook veel kansen uit naar voren. Zo worden digitalisering, big data en AI ook hier het vaakst genoemd. Snel, op maat, efficiënt, slim zijn daarbij de meest gebruikte voordelen. Toch is er ook een grote groep die juist kansen ziet voor het persoonlijke, weer aandacht voor de klant hebben, inleven in zijn/haar situatie en behoeftes, en op maat oplossingen bieden. Waarbij ook wel wordt ingezien dat het door de automatisering zeer toegankelijk is geworden om samen te werken met partners, efficiënt en effectief nieuwe productoplossingen in de markt te zetten. Kansen dus om nieuwe markten en nieuwe doelgroepen gericht te kunnen bedienen.●

HET ONDERZOEK

Om te weten wat speelt binnen de verzekeringswereld hebben AM en Ipsos de handen ineen geslagen. Medio 2020 deden ze gezamenlijk een grootschalig onderzoek onder intermediairs, verzekeraars en andere spelers in de sector. Vijfhonderd insiders uit de branche deden mee aan de AM verzekeringsmonitor 2020, waarbij op een groot aantal gebieden opvallende inzichten naar voren zijn gekomen. In de eerste twee artikelen kwamen het algemene beeld van de branche en de verschillen in opvattingen en waarderingen tussen intermediairs en verzekeraars aan bod.