

DE AM VERZEKERINGSMONITOR 2020

SAMENWERKING VERZEKERAARS EN INTERMEDIAIR KAN ECHT BETER

AM en Ipsos deden een groot onderzoek onder verzekeraars en het intermediair over alle thema's die op dit moment spelen. Vorige maand werd uiteengezet dat beide groepen trots zijn op hun werk en dat corona weinig effect heeft. In dit tweede artikel aandacht voor de samenwerking die nog wel beter kan.

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

Wanneer we kijken naar de samenwerking tussen intermediairs en verzekeraars, dan is er nog behoorlijk wat winst te behalen. Beide groepen hebben behoorlijk 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 op deze aspecten, getuige de 5,8 en 5,7 die het gemiddelde rapportcijfer weergeven op een aantal dienstverleningsaspecten.

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

Weinig voldoende

Wanneer gevraagd wordt naar de prestatie van verzekeringsmaatschappijen op dezelfde aspecten, zijn verzekeraars ook een stuk positiever over zichzelf dan dat intermediairs dit zijn. Gelukkig scoren de verzekeraars 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.

Preventie zien intermediairs als hun belangrijkste taak; 87 procent geeft aan dat dit (zeer) belangrijk is. Ook verzekeraars geven aan dat dit de belangrijkste taak is van intermediairs (82 procent), evenveel als de digitalisering van de dienstverlening. Grootste verschil van mening zit hem in het aanbieden van een nieuw productaanbod. Daar waar 73 procent van de intermediairs aangeeft dat dat een (zeer) belangrijke taak is van intermediairs, vindt iets meer dan de helft (53 procent) van de verzekeraars dat ook. Zij vinden dat toch meer een taak van de verzekeraar zelf (77 procent).

Preventie is belangrijk

Terwijl intermediairs menen dat zij preventie best aardig vormgeven – ze geven zichzelf een rapportcijfer 6,1 – geven verzekeraars de intermediairs daarvoor een magere 5,7. Gezien het gezamenlijke belang misschien voor verzekeraars wel dé prioriteit om verbeteringen te gaan realiseren. Bijkomend voordeel daarvan is dat het intermediair dan echt toegevoegde waarde richting klanten kan tonen, die via de online kanalen niet of nauwelijks realiseerbaar is. Is de samenwerking tussen intermediairs en verzekeraars nu wel of niet verbeterd afgelopen jaar? Over het algemeen zien we dat bij de verzekeraars een zekere vorm van overschatting niet vreemd is. Zo geven zij zichzelf hogere rapportcijfers over hun aanbod (gemiddeld over alle facetten een 6,2) en dienstverlening dan zij van intermediairs krijgen (gemiddeld over alle facetten een 5,8).

Samenwerking tussen intermediairs en verzekeraars is afgelopen jaar verbeterd

	Verzekeraars	Intermediairs
(helemaal) mee eens	35%	19%
(helemaal) mee oneens	11%	47%



'OVER HET ALGEMEEN ZIEN WE DAT BIJ DE VERZEKERAARS EEN ZEKERE VORM VAN OVERSCHATTING NIET VREEMD IS'

Provisietransparantie

Een van de grootste tegenstellingen die uit het onderzoek naar voren kwam, is de vraag of de overheid zich moet inzetten om de provisie nog transparanter te maken. Begrijpelijk is het wellicht wel, maar de mate waarin verzekeraars massaal achter deze stelling gaan staan is toch wel opmerkelijk: 66 procent is het daar mee eens. Het raakt hen veel minder direct dan dat het intermediairs raakt, die dan ook vooral aangeven het niet met deze stelling eens te zijn; 55 procent is het oneens.

Het is goed dat de overheid werk maakt van provisietransparantie		
	Verzekeraars	Intermediairs
(helemaal) mee eens	66%	27%
(helemaal) mee oneens	17%	55%

ENNO WIERTSEMA, DIRECTEUR ADFIZ

"Ja, ook ik zie dat er nog wel winst te behalen valt op het gebied van de samenwerking. Maar waar er voorheen met name onenigheid was over de strategie, is dat nu vooral op het vlak van de operationele processen. Ik denk dan aan het gebrek aan maatwerk. Je kunt je als recyclingbedrijf nog zo goed houden aan alle preventie- en veiligheidseisen, je bedrijf krijg je haast niet verzekerd. Verzekeraars hebben nog maar weinig risk appetite en als ze er al toe besluiten is dat tegen exorbitante premies en veranderende eisen. Wat ook niet helpt is het schrijnende gebrek aan acceptanten. Hele afdelingen zijn vervangen door robotechnologieën die prima overweg kunnen met standaardrisico's, maar de nieuwe preventie- en veiligheidsmaatregelen van dat ene recyclingbedrijf niet op waarde kunnen schatten. En dan hoor ik wel eens van verzekeraars dat acceptanten mandaat hebben om goede risico's wél te accepteren; het gebeurt niet. Dus ergens gaat er toch iets mis. Als alle benodigde ingrediënten (een klant die alles op orde heeft, een adviseur die zijn vak verstaat en een verzekeraar met kennis die zijn rol wil pakken) aanwezig zijn, dan moet maatwerk toch mogelijk zijn."

TJEERD BOSKLOPPER, CEO NETHERLANDS NON-LIFE, BANKING & TECHNOLOGY EN BESTUURSLID NN GROUP

"Ik ben onder de indruk hoe adviseurs klanten bijstaan tijdens Covid-19. Hier is veel energie in gestopt en als verzekeraar hebben we geprobeerd te helpen waar het mogelijk was en is. Zo hebben wij geluisterd naar onze adviseurs, welke verzekeringsmaatregelen nodig waren, welke services wij konden opschalen. Niet alleen met Covid-19, maar alle signalen van de businesspartners neemt NN zeer serieus. Dit onderzoek maakt duidelijk dat er werk aan de winkel is, maar ook dat de samenwerking in de branche op veel punten goed loopt. We zijn gecommiteerd aan de continue verbetering van samenwerking en dienstverlening. En dat doen we ook door de samenwerking te blijven zoeken met brancheorganisaties als Adfiz. Samen bespreken we niet alleen bepaalde stagnaties die bij de aangesloten leden zijn ontstaan en hoe we dit met elkaar kunnen oplossen, maar we hebben het ook over de langere termijn. Of over onze executive involved aanpak, waar we kijken naar het samenwerkingsperspectief met onze business partners vanuit NN breed. Deze gesprekken zijn meer strategisch van aard en wordt door hen goed gewaardeerd. En ook dit behoort tot het continuproces."



'EIGENLIJK IS DE GEHELE VERZEKERINGSMARKT NIET ECHT GECHARMEERD VAN CONSOLIDATIE'

Consolidatie niet altijd positief

Eigenlijk is de gehele verzekeringsmarkt niet echt gecharmeerd van consolidatie. In totaal geeft 20 procent aan dat het goed is dat verzekeraars samengaan, waarbij de helft aangeeft dat dat niet goed is. In grote lijnen kan gesteld worden dat verzekeraars minder negatief zijn over het samengaan van partijen in de markt dan intermediairs.

Opvallend is dat verzekeraars vrij gelijkmatig zijn in hun meningen over consolidatie. Of het nu gaat om consolidatie van verzekeraars of van intermediairs, telkens is 30 tot 34 procent het daarmee eens of oneens. Kijken we naar intermediairs, dan zijn die veel uitgesproken daarin: 61 procent vindt het samengaan van verzekeraars niet goed en 44 procent vindt het samengaan van intermediairs niet goed. In het derde verhaal over het onderzoek, dat eind november verschijnt, wordt dieper ingegaan op de waardering van individuele verzekeraars door het intermediair. ●

Consolidatie van verzekeraars in de markt is goed

	Verzekeraars	Intermediairs	Totaal
(helemaal) mee eens	32%	9%	20%
(helemaal) mee oneens	34%	61%	50%

Consolidatie van intermediairs in de markt is goed

	Verzekeraars	Intermediairs	Totaal
(helemaal) mee eens	34%	28%	30%
(helemaal) mee oneens	30%	44%	39%

HET ONDERZOEK

De samenwerking tussen intermediairs en verzekeraars kan echt een stuk beter, zo blijkt uit onderzoek van Ipsos en AM onder 500 verzekeraars en adviseurs. Ze geven elkaar vrij lage rapportcijfers. Opmerkelijk is vooral dat verzekeraars vinden dat de samenwerking met het intermediair het afgelopen jaar is verbeterd en het intermediair juist vindt dat het slechter gaat. Om nog maar niet te spreken over het verschil in opvatting over actieve transparantie. Er zit een kloof tussen de twee businesspartners.