

Performancemonitor Volmacht 2017 moet inzicht in de markt verbeteren

Op verzoek van de NVGA heeft KoKo Kroup de performance van de leden van de NVGA over het boekjaar 2017 inzichtelijk gemaakt en vergeleken met de performance van alle verzekeraars tezamen en individuele verzekeraars actief in de volmachtmarkt. Arthur Goes, eigenaar KoKo Kroup, geeft een nadere toelichting op het tot stand gekomen rapport en zijn persoonlijke visie op de volmachtmarkt.



WAT IS DE BELANGRIJKSTE DOELSTELLING GEWEEST VOOR HET OPSTELLEN VAN HET RAPPORT?

“Te pas en te onpas geven personen of organisaties hun mening over de *performance* van de volmachtmarkt. Vaak niet gehinderd door voldoende kennis en ervaring. Als je een fundamentele discussie wilt voeren over de toegevoegde waarde van het volmachtbedrijf, dan moet je deze baseren op feiten en cijfers. En niet zonder onderbouwing de boer op gaan en populistische vooroordelen uiten over de schaderatio, de kostenstructuur of het aandeel van *pools* of huismerken. De Performancemonitor Volmacht (Schade) is een prima initiatief van de NVGA om het inzicht in de markt te verbeteren en dient ertoe bij te dragen dat partijen met elkaar in discussie gaan over de inhoud.”

HOE LUIDT DE BELANGRIJKSTE CONCLUSIE IN HET RAPPORT?

“Dat de volmachtmarkt binnen de grootste verzekeringsbranches een lager dan gemiddelde schaderatio kent in het boekjaar 2017. En dat het marktaandeel van de NVGA-leden verder is gestegen tot 28,1% aan premievolume schadeverzekeringen. De NVGA is blij dat dankzij het in de afgelopen jaren gevoerde beleid de volmachtmarkt in 2017 een positieve bijdrage heeft geleverd aan de gemiddelde schaderatio. Niettemin onderschrijft de NVGA de mening van KoKo Kroup dat één waarnemingsjaar nog onvoldoende is voor een fundamentele eindconclusie. Ook blijkt uit het rapport dat meer inzicht in de kostenstructuur noodzakelijk is om tot een verantwoord



Arthur Goes is eigenaar van KoKo Kroup. Binnen de financiële dienstverleningssector is deze organisatie actief voor aanbieders, bemiddelaars, gevolmachtigden en serviceproviders op specifieke werkgebieden of organisatiethema's. "Ik verbaas mij nog het meest over de leegloop aan kennis en ervaring - tot op het hoogste niveau – bij verzekeraars. En dat terwijl juist 'kennis' het exclusieve domein zou moeten zijn van diezelfde verzekeraars."

vergelijk te komen. De NVGA zal daarom onderzoeken op welke wijze zij opvolging kan geven aan de door KoKo Kroup aangegeven verbeterpunten.”

WAT IS DE VOLGENDE STAP IN HET STREVEN NAAR EEN DUURZAME VOLMACHTMARKT?

“De kwaliteit van uitvoering, de schaderesultaten en de kostenstructuur zijn de drie belangrijkste pijlers onder een duurzame volmachtmarkt. De NVGA werkt samen met haar leden en de verzekeraars aan de uitvoering en verbetering van het normenkader (Werkprogramma Risicobeheersing Volmacht). De schaderesultaten zijn nu eveneens inzichtelijk en vergelijkbaar gemaakt. Het is nu aan verzekeraars of DNB om meer transparantie te bieden ten aanzien van de interne kostenstructuur.”

Het zelfreinigend vermogen van de markt valt mij tegen

De kwaliteit van uitvoering, de schaderesultaten en de kostenstructuur zijn de drie belangrijkste pijlers onder een duurzame volmachtmarkt

WELKE BIJDRAGE KUNNEN VOLMACHTBEDRIJVEN ZELF LEVEREN AAN EEN DUURZAAM KANAAL?

“Het blijft jammer dat er nog steeds een handvol gevolmachtigd assurantiebedrijven actief is die keer op keer de vooroordelen bevestigen en de beeldvorming over de volmachtmarkt negatief beïnvloeden. Het zelfreinigend vermogen van de markt valt mij tegen. Verzekeraars hebben er blijkbaar belang bij dat deze partijen blijven bestaan. Laat ondertussen de individuele kantoren hun maximale bijdragen leveren aan de verduurzaming van de volmachtmarkt. De performancemonitor Volmacht is een prima instrument voor benchmarking. Volmachtbedrijven kunnen nu individueel hun eigen resultaten vergelijken met de resultaten van de totale volmachtmarkt of dezelfde type volmachtbedrijven. Op basis daarvan kunnen ze maatregelen nemen mocht dat nodig blijken.”

INZICHT IN DE MARKT VINDT U BELANGRIJK. WAAROM?

“Meer inzicht in en begrip van de onderliggende (markt)structuur dient ertoe bij te dragen dat het kennisniveau over de volmachtmarkt toeneemt. Ik verbaas mij nog het meest over de leegloop aan kennis en ervaring - tot op het hoogste niveau – bij verzekeraars. En dat terwijl juist ‘kennis’ het exclusieve domein zou moeten zijn van

diezelfde verzekeraars. Zij hebben zowel de markt als de klanten niet onder controle en kunnen nooit die goedkoopste flexibele fabriek zelf neerzetten. Uiteindelijk kunnen zij alleen nog maar duurzaam verdienen aan kennis! De balans is zoek. Vandaag de dag moeten verzekeraars er bijna toe overgaan om juist ook kennis in te kopen bij de gevolmachtigden. *Data science* wordt al actief door bepaalde kantoren gegenereerd, net zoals verzekeringstechnische kennis. De lagere schaderatio's binnen het volmachtbedrijf vormen een serieuze waarschuwing.”

WAT MAAKT HET VOLMACHTBEDRIJF ZO UNIEK?

“Het volmachtbedrijf heeft een uniek DNA en is volop in ontwikkeling. Binnen een duurzame volmachtmarkt ontstaat volop ruimte om extra klantwaarde expliciet toe te gaan voegen aan het klassieke waardemodel gebaseerd op operationele excellentie en kostenreductie. Denk aan de AVG of de onafhankelijke schadebehandeling. Het is het volmachtbedrijf dat het contract uitvoert dat gesloten is tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer.” ■

De lagere schaderatio's binnen het volmachtbedrijf vormen een serieuze waarschuwing



De NVGA wil naar alle *stakeholders* transparantie bieden over de performance van haar leden. De Performancemonitor Volmacht 2017 (Schade) is dan ook voor iedereen beschikbaar en kan worden gedownload via de website van de NVGA. De NVGA zal ieder jaar de Performancemonitor Volmacht (Schade) in het najaar publiceren, kort nadat DNB de markttabellen via haar website beschikbaar heeft gesteld.

NVGA-leden groeien in 2017 harder dan de markt en behalen in meeste branches lager schaderatio



In het boekjaar 2017 is de omvang van de volmachtmarkt via de leden van de NVGA gegroeid met 9,2% tot € 3,1 miljard (bruto geboekte premie). De totale markt groeide in dezelfde periode met 2,3%. Het marktaandeel van deze gevolmachtigde assurantiebedrijven die lid zijn van de NVGA is gestegen tot 28,1% in 2017, zo blijkt uit de Performancemonitor Volmacht 2017 (Schade) die in opdracht van de NVGA is opgesteld door adviesbureau Koko Group. Hierin wordt de performance van de NVGA-leden over het boekjaar 2017 inzichtelijk gemaakt en vergeleken met de performance van alle verzekeraars tezamen en individuele verzekeraars actief in de volmachtmarkt.

Volgens het onderzoeksrapport kent de volmachtmarkt binnen de grootste verzekeringsbranches een lagere gemiddelde schaderatio in het boekjaar 2017 en heeft zij daarmee een positieve bijdrage geleverd aan de gemiddelde schaderatio, al benadrukt de NVGA wel dat één waarnemingsjaar onvoldoende is voor een fundamentele eindconclusie. De afwijking in positieve zin is het hoogst in de branche medische Varia (min 16,1%), gevolgd door de branche algemene aansprakelijkheid (min 10,6%), Motorrijtuigen (min 7,8%) en Brand en andere zaakschade (min 2%).

De schaderatio bij NVGA-leden valt in twee branches hoger uit: Schepen, luchtvaartuigen en andere transportmiddelen (+ 8,2%) en Overige Varia (+1,3%). “Over de verzekeringsbranche Rechtsbijstand kunnen geen conclusies getrokken worden. Zowel de cijfers afkomstig van DNB als de cijfers afkomstig van de NVGA geven geen representatief beeld van de werkelijkheid”, aldus de branche- en beroepsorganisatie voor de volmachtmarkt.

Uit de Performancemonitor Volmacht 2017 (Schade) blijkt daarnaast dat de gemiddelde kosten in % van de bruto verdiende premie binnen de totale markt 34,6% bedragen, exclusief de acquisitiekosten van 15,3%. Er is geen inzicht in de toerekening van de overheadkosten (5,3%), de vermogensbeheerkosten (0,1%) en de operationele kosten per distributiekanaal (Provinciaal, Volmacht, Beurs en Direct). Per individuele verzekeraar ontbreekt ook de uitsplitsing naar alle individuele kostencomponenten. De gemiddelde tekencommissie (inclusief kwaliteitsbeloning en de winstopslag

voor het gevolmachtigd assurantiebedrijf) binnen de volmachtmarkt bedraagt 10,5% van de bruto verdiende premie.

POSITIEVE BIJDRAGE

Vanuit het perspectief van groei en schaderatio kan volgens de onderzoekers van KoKo Kroup worden geconcludeerd dat de volmachtmarkt in 2017 een positieve bijdrage heeft geleverd. Ook blijkt dat meer inzicht in de kostenstructuur noodzakelijk is om tot een verantwoord vergelijk te komen. “Daarom zal de NVGA onderzoeken op welke wijze zij opvolging kan geven aan de door KoKo Kroup aangegeven verbeterpunten, bijvoorbeeld binnen de nieuw te ontwikkelen geïndividualiseerde beloningsstructuur. Het is aan de verzekeraars en DNB om te bepalen of en zo ja, op welke wijze zij een verdere bijdrage willen leveren aan ‘toenemend inzicht’”, aldus de NVGA.

VOORUITKIJKEN

Om het inzicht in de *performance* van het gevolmachtigde assurantiebedrijf te verbeteren is het volgens KoKo Kroup wenselijk dat:

- de indeling van verzekeringsbranches binnen de Volmacht Resultaat Analyse (VRA) gelijk getrokken wordt aan de indeling gehanteerd door de DNB;
- de data die de NVGA verzamelt vanuit meerdere doorsnedes inzichtelijk wordt gemaakt per risicodrager;
- de tekencommissie niet langer volledig wordt verantwoord onder de ‘Acquisitiekosten’, maar gedeeltelijk wordt opgenomen onder ‘Administratiekosten’ en ‘Schadebehandelingskosten’. De overige componenten die onderdeel uitmaken van de tekencommissie kunnen elders verantwoord worden;
- de transparantie en marktwerking wordt verbeterd door per individuele verzekeraar en per verzekeringsbranche de kostencomponenten apart te publiceren, uitgesplitst per distributiekanaal (Provinciaal, Volmacht, Beurs en Direct) en daarnaast de ‘Acquisitiekosten’ verder te verbijzonderen;
- verzekeraars inzicht verschaffen in de bestendige en consistente wijze van toerekening van de ‘Overheadkosten’ en ‘Vermogensbeheerkosten’ per distributiekanaal;
- alle rechtsbijstandsverzekeraars schadegegevens aanleveren voor verwerking binnen de VRA;
- de NVGA haar segmentatie naar type volmachtkantoor aanpast aan de gevolgen van de consolidatie en schaalvergroting binnen de volmachtmarkt. ■