ALS VOORZITTER VAN DE NVGA EN ALS DIRECTEUR VAN EEN (GROOT) VOLMACHTBEDRIJF HEB IK DAGELIJKS TE MAKEN MET EEN AANTAL STEVIGE UITDAGINGEN. DE BELANGRIJKSTE OP EEN RIJ: 1. HET TOEZICHTKADER DRUKT ZWAAR OP ONZE KETEN; 2. DE VERSCHRALING IN AANBODCAPACITEIT DWINGT TOT NIEUWE ROUTES; 3. DE VRAAG OM INNOVATIE EN MAATWERK VANUIT DE MARKT STAAT OP GESPANNEN VOET MET DE DRANG TOT STANDAARDISATIE VANUIT TOEZICHTHOUDERS EN VERZEKERAARS.

TEKST **RON GARDENIER (VOORZITTER NVGA)**

Het volmachtbedrijf moet aan veel wet- en regelgeving voldoen. Worden bij verzekeraars hele afdelingen compliance en risk management uit de grond gestampt, bij het gemiddelde volmachtbedrijf is die mogelijkheid niet aanwezig. Dit terwijl de regeldruk ook voor de gevolmachtigde groot is en waarbij het aantal uit te voeren taken alleen maar toeneemt met als resultaat een toenemende druk op het rendement van het volmachtbedrijf. 'Meer voor minder' zal voor velen herkenbaar zijn.

Daarbij wordt de gevolmachtigde ook nog eens geconfronteerd met twee soorten toezicht. Direct toezicht door de AFM en indirect – via verzekeraars – door DNB. Kijken we naar kosten om te kunnen voldoen aan de gestelde eisen van sanctiewetgeving, PARP, Solvency II, ofwel het allesomvattende Normenkader, dan voorziet

OPINIE

Van delen wordt niemand arm

de reguliere beloning hier feitelijk niet in en ligt financiële instabiliteit bij het volmachtbedrijf op de loer.

Aan de aanbodzijde zien we een verschraling van capaciteit in de Nederlandse markt. Onder meer Solvency II – en daarmee de invoering van op risico gebaseerde kapitaaleisen – en de aanhoudende lage rente hebben het verdienvermogen van verzekeraars onder druk gezet. De focus op kostenreductie leidt tot een verdergaande consolidatie van de sector. Zonder de kleinere (waaronder ook nichespelers) tekort te willen doen, impliceert de aangekondigde samenvoeging tussen Delta Lloyd en NN dat de markt straks gedomineerd zal worden door drie grote volmachtgevers. Per definitie geen positieve ontwikkeling voor de aanbodzijde. Daar komt nog bij dat verzekeraars zeer terughoudend zijn in het aantrekken en verzekeren van nieuwe risico's. Rendement is key, omzetgroei is veelal niet gewenst. Dit dwingt het volmachtkanaal tot een zoektocht naar capaciteit buiten de landsgrenzen.

Strakke procesinrichting, optimale service aan de klant en een onderscheidende propositie 'op maat' voor de eindklant zijn de troeven van het volmachtbedrijf. Helaas neigen steeds meer verzekeraars – ingegeven vanuit toezichteisen en de behoefte aan control – naar standaardisatie. Nieuwe markten hebben echter behoefte aan nieuwe producten en diensten. Denk hierbij aan cyber, productaansprakelijkheid, en nieuwe risico's die ontstaan vanuit de deeleconomie.

In het streven om zo adequaat mogelijk te anticiperen op wet- en regelgeving, verschillen verzekeraars en het volmachtbedrijf niet van elkaar. Omdat kleinere volmachtbedrijven wat dit betreft minder geëquipeerd zijn, is mijn dringende oproep aan verzekeraars hierin de gewenste ondersteuning te bieden, die verder gaat dan alleen het uitvaardigen van instructies. Laten wij er gezamenlijk voor zorgen dat wij in control blijven dan wel komen.

Terug naar de titel van dit betoog. Ik ben een groot voorstander van de geneugten van de zogenoemde deeleconomie. Om de kosten in de keten te reduceren, moeten we als markt bereid zijn om – waar wet- en regelgeving dit toestaat – meer met elkaar te delen. Een goed voorbeeld is de functionaliteit die het Sanctie-pl@tform van de VNAB biedt om slechts éénmalig relaties te screenen en deze vastlegging over de distributielijnen heen met elkaar te delen. Daarnaast wijs ik op het belang van de VolmachtBeheer Producten Interface (VPI). Een interface waarlangs informatie in de breedste zin van het woord efficiënt kan worden uitgewisseld.

> 'Om de kosten in de keten te reduceren, moeten we als markt bereid zijn meer met elkaar te delen'

Tot slot pleit ik voor meer transparantie waarbij rendementsanalyses van het provinciale kanaal en de directe markt op een vooraf bepaald geaggregeerd niveau gedeeld worden. Het provinciale en directe kanaal kunnen baat hebben bij informatie uit het volmachtkanaal en vice versa. Welke segmenten en risicoprofielen schadelast verhogend zijn, is immers voor iedereen interessant. Minder terughoudend en gefragmenteerd met informatie omgaan tussen de verschillende kanalen is mijn devies. Samen werken aan een duurzaam winstgevende schadetekening, ongeacht de wijze van distributie. ■