



ROBERT OTTO (ACHMEA):

'OMARM DE VERNIEUWING'

Na een forse reorganisatie schrijft Achmea weer zwarte cijfers. De coöperatieve verzekeraar experimenteert volop met nieuwe dienstverlening en bedieningsmodellen. Geen reden voor het intermediair om bang te worden, meent bestuurder Robert Otto, verantwoordelijk voor het schade- en inkomenbedrijf, Centraal Beheer, Avéro en Interpolis. Zijn eigen verzekeringsadviseur ligt hem na aan het hart, zeker omdat het zijn broer is.

Een reparatieservice voor smartphones, een campagne waarbij Centraal Beheer helpt om je tweedehandsauto te verkopen, kiest Achmea bewust voor verbreding van de dienstverlening?

“Dienstverlening is altijd een onderdeel van ons werk geweest. Denk alleen maar aan het managen van het hele claimproces, wat we ook doen voor buitenlandse verzekeraars die in Nederland actief zijn. Daarnaast ontwikkelen we ook al langer nieuwe diensten zoals onze on demand pechhulp RoadGuard en diensten op het gebied van woon- en verkeersveiligheid. Onze klanten waarderen dat zeer.”

Ook andere verzekeraars richten zich op dienstverlening buiten de polis om. Bewijst dat niet dat de schadeverzekering op zijn retour is?

“Het businessmodel van verzekeraars verandert, vooral door de enorme mogelijkheden die er zijn bijgekomen op het gebied van IT en data. Het zorgt ervoor dat risico's afnemen of zelfs verdwijnen, maar er komen ook risico's bij. Denk aan klimaat en cyber. Daarnaast is het zo dat klanten vragen om dienstverlening buiten de polis om. Ze willen weten waar ze hun telefoon kunnen laten repareren. Die zaken kunnen naast elkaar bestaan. Het vergoeden van schade blijft de kern, dienstverlening kan zorgen voor een *seamless experience*.”

In de beeldvorming lijkt het alsof het vergoeden van schade geen kerntaak meer is, maar iets dat verzekeraars zoveel mogelijk vermijden. Helpen hoogoplopende conflicten met klanten, bijvoorbeeld over hagelschade, om het vertrouwen in verzekeraars te herstellen?

“Vooropgesteld: bij de hagelschade van twee jaar geleden hebben we meer dan € 300 miljoen uitgekeerd. Onze medewerkers hebben dag en nacht gewerkt om klanten zo snel mogelijk van dienst te zijn. Helaas zijn er gevallen waar onenigheid is ontstaan over de dekking. De rechter is daarin echter heel duidelijk geweest. Iets wat niet gedekt is, kunnen we niet plotseling wel gaan vergoeden. We hebben ook een verantwoordelijkheid naar onze andere verzekerden toe.”

Hoe komt het dan dat de discussie over hagelschade zo ver wordt doorgevoerd?

“Bij onze agrarische klanten was het puur de vraag of ze er voor verzekerd waren, ja of nee. Particuliere klanten hebben die mogelijkheid niet, maar agrarische klanten kunnen voor de hageldekking kiezen of niet. Als je er niet voor kiest, dan neem je bewust een risico.”

Zou je in het vervolg standaard iedereen verplicht tegen hagelschade moeten verzekeren?

“Persoonlijk ben ik geen voorstander van het verplichten van verzekeringen. Los daarvan is een hageldekking voor een deel van de klanten onnodig en maakt het de verzekering duurder. Ik denk dat je die afweging bij de ondernemer en zijn adviseur moet laten liggen. Sowieso kun je je afvragen of het voor alles kiezen voor een allriskoplossing op zichzelf al geen risico is.”

Hoe voorkom je dit soort grote schadegolven door hagel dan wel?

“Door met alle stakeholders zo goed mogelijk invulling te geven aan het risicomangement bij onze agro-klanten. Er zijn tegenwoordig betere materialen beschikbaar die minder gevoelig zijn voor hagelschade. Als er schade is, betalen we mee aan de vervanging met dergelijke materialen. Maar je geeft ook heel specifiek klantgebonden advies, zoals hoe je een kas het best kunt bouwen ten opzichte van de wind op een bepaalde locatie.”

In hoeverre speelt de adviseur daar nog een rol bij? Uit jullie cijfers blijkt dat nog maar 13% van jullie omzet via het intermediair gaat.

“Dan heb je het alleen over particuliere producten die via het onafhankelijk intermediair gaan. Met Rabobank erbij, voor ons ook een belangrijk advieskanaal, zitten we op meer dan 50% van onze omzet die we via het intermediaire kanaal wegzetten. Wat ons betreft gaat het erom wat de klanten willen. Zij gaan naar een

adviseur, met name als het complex wordt. Dat zie je dwars door alle productgroepen heen. Ik geloof in advies. Het vertegenwoordigt op een totale omzet van 20 miljard nog altijd een heel grote waarde. Bij AOV, verzuim, WIA en zakelijke schade kom je al snel bij een adviseur uit, wat ook geldt voor hypotheek. Pensioen, in de vorm van het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds (APF), doen we alleen maar via het intermediair.”

Botst die liefdesverklaring niet met het feit dat direct writer Centraal Beheer ook een heel belangrijk merk voor jullie is en nu zelfs online hypotheek aanbiedt?

“Nee, want je merkt dat het intermediair zelf ook steeds meer digitaal gaat doen. Je had het tien jaar geleden niet durven voorspellen maar er zijn nu ook al veel adviseurs die hun klant een Centraal Beheer-product adviseren. Dat is ook niet zo vreemd als je ervan uitgaat dat de klant bepaalt hoe hij of zij geholpen wil worden. Ze doen steeds meer van het voorwerk zelf, maar willen op een gegeven moment wel een adviseur, bijvoorbeeld omdat ze niet alles kunnen overzien. Het is fijn als je als adviseur dan ook de online propositie van Centraal Beheer kunt meenemen. Centraal Beheer doet zelfs 98% van de hypotheekproductie via het intermediair.”

Jullie zijn gestopt met het merk Avéro voor het particuliere schadesegment. Wat is daar de achtergrond van en wat betekent het voor het merk?

“De particuliere schadeportefeuille van Avéro was te klein om zelfstandig in de lucht te houden. Vandaar dat wij ervoor hebben gekozen om deze voor het grootste deel alleen in volmacht voort te zetten. Met de portefeuille die via het provinciale kanaal liep, zijn we helemaal gestopt. Desondanks bereiken we met het merk Avéro nog altijd 80% van de intermediaire markt. Alleen zetten we dat nu specifiek in voor zakelijke verzekeringen, ook via de coassurantiemarkt.”

'HET VERGOEDEN VAN SCHADE BLIJFT DE KERN, DIENSTVERLENING KAN ZORGEN VOOR EEN SEAMLESS EXPERIENCE'

Een deel van de Avéro-klanten hebben jullie doorwezen naar ASR. Waarom?

“Dat betreft een klein deel van de particuliere Avéro-portefeuille dat nog via het provinciale kanaal werd beheerd. Je kunt dat niet overzetten naar volmacht, en zelf in beheer houden gaat ook niet. Tegelijkertijd wilden we onze klanten niet afdoen met een standaardbriefje dat de polis wordt beëindigd en *that's it*. In plaats daarvan hebben we ervoor gekozen om hun via het intermediair een soortgelijke verzekering van ASR als alternatief aan te bieden. De meeste intermediairs zijn hierop ingegaan.”

De beweging die jullie hebben gemaakt met Avéro lijkt op het outsourcen van particuliere schade door NN en Delta Lloyd aan Voogd & Voogd. Is er nog toekomst voor particuliere schade via het provinciale intermediair?

“Het intermediair is zeker niet uitgespeeld. Met name bij complexe producten zie je het aandeel van het intermediair juist weer toenemen. Je ziet ook op het gebied van particuliere schade een vermenging van kanalen. Adviseurs maken online dienstverlening onderdeel van hun businessmodel.”

Maak je zelf nog gebruik van een echte adviseur?

Grijnzend: “Jazeker. Maar ik kan ook niet anders, want mijn broer werkt als intermediair. Hij heeft een volmachtkantoor. Of ik ook een adviseur in de arm had genomen als het niet mijn broer was, weet ik niet zeker, maar ik denk het wel. Alle producten die ik via hem afneem, zou ik ook zelf af kunnen sluiten, maar voor mij speelt de gemakcomponent een heel belangrijke rol. Ik heb de tijd niet om er rustig voor te gaan zitten.”

Interpolisproducten worden exclusief via Rabobank aangeboden. Waar blijven die adviseurs nu Rabo zoveel lokale kantoren sluit?

“Er is nog altijd een goede dekking met kantoren. Daarnaast experimenteert de bank met

nieuwe kleinere vestigingen. Feit is dat ook de Interpolisklanten al minder naar de bank zelf komen voor een verzekering. Ook die klanten doen veel online en de adviseurs zijn ook niet meer gebonden aan een kantoorlocatie.”

Is snijden in de distributiekosten het middel om het resultaat op schade te verbeteren?

“Als je kijkt naar de combined ratio, kun je aan drie knoppen draaien. Dat doe je door het voorkomen van schade en het managen van al je kosten. Daarnaast ontkom je er niet aan om aan de premieknop te draaien. Als je alleen al kijkt naar klimaatverandering dan moet je de verwachte olopemde schade ook inprijzen. Bij auto werkt het net zo als je kijkt naar de olopemde letselschade en een toename van het aantal ongevallen door het gebruik van de mobiele telefoon. Voor Achmea geldt dat we een goed schadejaar achter de rug hebben. Maar daarmee zijn we er nog lang niet.”

Vanuit volmacht wordt regelmatig geklaagd dat de rekening bij hen wordt neergelegd. Zij krijgen nu minder tekencommissie, terwijl ze er niets bij kregen toen de premies laag in de markt werden gezet.

“In algemene zin was ook in volmacht een deel van de schadeportefeuille lange tijd verlieslatend. Verzekeraars hebben zware keuzes moeten maken. Voor ons geldt dat op de as met wie wij samenwerken het draait om hoe we het verschil kunnen maken. Daarbij zijn wij uiteraard ook kritisch op de kosten in de keten.”

Hoe moet je als verzekeraar of tussenpersoon inspelen op de nieuwe wereld?

“De ontwikkelingen gaan heel snel in de keten. Of je nu bank, tussenpersoon of direct writer bent. Het beste is om vernieuwing te omarmen en te kijken hoe je daar in jouw rol in mee kunt gaan. Ook voor onze klanten wordt de wereld eerder complexer dan makkelijker. Wij doen er daarom alles aan ze zo eenvoudig en goed mogelijk van dienst te zijn.” ■