

Pensioenen en verzekeringen

Markt in beweging

Er zijn de nodige trends te zien in de pensioen- en verzekeringsmarkt. Deze ontwikkelingen hebben invloed op alle deelnemende en belanghebbende partijen.

De Nederlandse Pensioenmarkt maakte de afgelopen periode een aantal ingrijpende veranderingen mee. Dit kwam onder andere door de steeds verder toenemende scheefgroei in de verhouding werkenden versus gepensioneerden (in tien jaar daalde de verhouding van het aantal werkenden per pensioengerechtigde van 2,7 naar 2,3), de opkomst van de premiepensioeninstelling (PPI), de daling van de dekkingsgraad van pensioenfondsen en de sterke afname

van het aantal pensioenadvieskantoren en een wetsvoorstel voor de Algemene Pensioen Instelling (API). De Algemene Pensioeninstelling (API), gebaseerd op de Europese pensioenrichtlijn Institutions for Occupational Retirement Provision (IORP) wordt in 3 fases doorgevoerd. Als eerste is de premiepensioeninstelling (PPI) geïntroduceerd. De PPI moet mede bijdragen aan de aantrekkelijkheid van Nederland als vestigingsplaats voor pensioeninstellingen. De PPI mag geen verzekeringstechnische risico's dragen en zal nadrukkelijk geen gegarandeerde uitkeringsovereenkomsten uitvoeren. Vervolgens moest het multi-ondernemingspensioenfondsen (M-opf) kleine pensioenfondsen beter in staat stellen schaalvoordelen te realiseren. De derde fase zou de 'echte'

API moeten gaan voorzien, die tevens in staat moet zijn om uitkeringsovereenkomsten uit te voeren. Er zijn 7 geregistreerde PPI constructies. Daarmee is er sprake van een sterke concurrentie in dit speelveld. Het verschil met een PPI is, dat een API zowel Defined Contribution (DC) als Defined Benefits (DB) kan uitvoeren en daarmee een groter marktpotentieel bedient. De komst van de API betekent dat bedrijven meer keuzevrijheid krijgen bij de keuze voor de pensioenuitvoerder. Er komt meer concurrentie tussen verzekeraars en pensioenfondsen. Een verzekeraar mag een pensioenfonds oprichten en een pensioenfonds kan werkgevers eenvoudiger binnenhalen, die hun pensioenregeling bij een verzekeraar hebben ondergebracht.

Ondersteunen

Een andere invloedrijke factor is de overheid. Zij zal kaders stellen om de vrije markt te ondersteunen (door bijvoorbeeld toezicht en wetgeving op het gebied van eigendom, kartelvorming, etc.) maar laat de rest aan de vrije markt over. In het kader van de huidige marktontwikkelingen als gevolg van de financiële crisis ligt het in de lijn der verwachting dat de overheid in toenemende mate zal vragen om transparantie in de financiële sector. Het vergroten van de transparantie door middel van een provisieverbod was een van de speerpunten in de nieuwe Pensioenwet en zal de komende jaren extra aandacht krijgen van de toezichthouders DNB en AFM.

Daling aantal kantoren

Ondertussen neemt het aantal pensioenadvieskantoren sterk af. Hierdoor vindt er een sterke marktconcentratie plaats in het pensioenadvies. Ook het aantal pensioenuit-

INTRODUCTIE PPI IN NEDERLANDSE WETGEVING

Sinds 1 januari 2011 is de premiepensioeninstelling in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Pensioenwet (Pw) opgenomen. De PPI mag uitsluitend in de opbouwfase van het pensioen als aanbieder optreden voor premieovereenkomsten. De PPI is toegespitst op de uitvoering van zogenoemde beschikbare premieregelingen (DC: Defined Contribution), waarbij wel de premiebijdrage vaststaat, maar niet de hoogte van het uiteindelijke pensioen.

De PPI is specifiek gericht op de uitvoering van pensioenregelingen waarbij geen sprake is van verzekering van risico's. Daarom mag de PPI geen lijfrentes verstrekken aan gepensioneerden, noch (rendements-) garanties bieden. Voor een levenslange uitkering op basis van het bij de PPI opgebouwde kapitaal zal de pensioengerechtigde zich vervolgens moeten wenden tot een verzekeraar. De PPI kwalificeert niet als verzekeraar en hoeft ook niet te voldoen aan de bij een verzekeraar horende solvabiliteitseisen. De PPI is dus een nieuwe pensioenuitvoerder (naast het pensioenfonds en de pensioenverzekeraar) met beperkte kosten en grensoverschrijdende mogelijkheden. (Bron: toezicht.dnb.nl)



voeringsorganisaties daalt in hoog tempo. Daarnaast is er een ontwikkeling zichtbaar waarbij een steeds groter deel van het Nederlandse bedrijfsleven in buitenlandse handen komt. Door eventuele ontwikkelingen op het gebied van wetgeving kan dit tot gevolg hebben dat Nederlanders pensioen in andere landen gaan opbouwen en/of dat er door de economische groei een verschuiving zal plaatsvinden naar de opkomende markten en buitenlandse pensioenfondsen actief worden op de Nederlandse markt. Deze trend is een verbreding van het werkgebied van pensioenfondsen en zorgt ervoor dat financiële instellingen steeds dichter naar elkaar toe groeien qua werkzaamheden.

Minder risico

Door de huidige ontwikkelingen in de markt is het niet onwaarschijnlijk dat pensioenfondsen steeds minder risico zullen nemen. De recente sterke koersdalingen en

de problemen die dit oplevert voor de dekingsgraden, lijken te resulteren in een sterker risicomijdend gedrag door pensioenfondsen en een wens om meer inzicht te verkrijgen in de beleggingen van deelnemers. Een aanverwante trend is het verschuiven van het risico van het pensioenfonds naar de deelnemer, hierbij wordt niet meer de uiteindelijke benefit gegarandeerd door het pensioenfonds maar bepaalt de deelnemer zelf wat hij krijgt door middel van de eigen contributie.

Individualisering

De individualisering van de maatschappij zal naar verwachting ook doorzetten in de wijze waarop met het pensioen omgegaan wordt. Deelnemers wensen niet langer onderdeel te zijn van een collectief waarbinnen over hun inleg beschikt wordt, maar willen zelf bepalen hoe ze hun pensioen aanwenden. Individualisten organiseren zich alleen in collectieven indien dat voor-

deel voor het individu oplevert en niet vanuit een solidariteitsgedachte. De complexe materie, de nadruk op het leven vandaag de dag en individualisering zorgen ervoor dat het pensioenbewustzijn steeds verder daalt. Vooral onder jongeren weten onvoldoende pensioengerechtigden hoeveel zij opbouwen.

Technologisch

Het internet wordt steeds belangrijker voor de samenleving. Na het internetbankieren zullen ook de pensioenfondsen steeds vaker internet als middel gebruiken om hun deelnemers te bereiken. Enkele pensioenfondsen hebben al een “mijn...”-pagina waarop deelnemers de uniforme pensioenoverzichten kunnen inzien en de stand van eventuele acties kunnen volgen. Verwacht wordt dat in de toekomst de dienstverlening via internet sterk zal toenemen. Het aantal online financiële tools neemt nu al flink toe. ▲



Toenemende concurrentie

Binnen de verzekeringsmarkt heerst er een toenemende prijsconcurrentie op adviestarieven. Als gevolg van de inwerkingtreding van het provisieverbod wordt de markt transparanter. Voor advies wordt er aan consumenten voor alle complexe producten losse tarieven gerekend. Deze tarieven staan direct al onder een neerwaartse druk. Onafhankelijke tussenpersonen concurreren op de tarieven met banken en verzekeraars, en de banken hebben inmiddels al scherpe tarieven voor hypotheekadviezen in de markt gezet. Ook wordt prijsconcurrentie aangewakkerd door een vergelijkingssite voor adviestarieven.

Data-gedreven besluitvorming

De consument gebruikt steeds meer informatie om tot een keuze te komen en er is steeds meer informatie beschikbaar over het keuze(bepalende) gedrag van consumenten. Zowel in de markt als in de eigen systemen van bedrijven. Het gebruik van deze data wordt ook steeds belangrijker. Door data goed te analyseren en te gebruiken kan op een onderscheidende manier meer maatwerk worden geboden en meer gestuurd worden op de meest waardevolle klanten. Bekende toepassingen zijn customer relations management (CRM) en data mining. Kernbegrippen hier zijn een nog snellere technologische vooruitgang, verder dalende kosten en een enorme toename van de hoeveelheid real-time data.

De hoeveelheid persoonsgegevens neemt enorm toe en daarmee is het ook belangrijk dat er zorgvuldig met deze gegevens wordt omgegaan. Die taak ligt in eerste instantie bij de gebruikers en verwerkers van persoonsgegevens, binnen de financiële dienstverlening zijn dit dus de banken en verzekeraars.

Het belang van internet

Het aantal vergelijkingssites en het gebruik ervan blijft toenemen. Een voorbeeld is www.adviestarifevergelijker.nl, een vergelijkingssite voor adviestarieven voor producten die onder het provisieverbod vallen. De omzet van Independer, de grootste vergelijkingssite voor verzekeringen is in 2012 gestegen met 42%. Ook traditionele intermediairverzekeraars zoals Nationale-Nederlanden, Delta Lloyd en Aegon bieden steeds meer mogelijkheden om online risico's in te schatten en verzekeringen te sluiten. Consumenten zoeken steeds vaker eerst zelf naar informatie op internet alvorens verder actie te ondernemen, onder andere door middel van social media. Social media maakt het mogelijk om snel en op grote schaal in contact te komen met gelijkgestemden. Sociale netwerken groeien uit tot een nieuw weravingskanaal. Dat heeft grote invloed op de aard van verzekeringsproducten, de marketing ervan en de prijs. Belangrijke trends zijn de voortschrijdende opkomst van sociale netwerken, afnemend vertrouwen in financiële instellingen en een toenemende macht van klanten.

Aandacht voor duurzaamheid

Consument en bedrijven hebben minder te besteden. De aandacht ligt op kostenbesparing. Energiekosten zijn de laatste jaren sterk gestegen, zowel de aardgasprijzen als de benzinekosten. Tegelijkertijd is duurzaamheid een belangrijk thema bij consumenten en bedrijven. Bij vrijwel alle grote bedrijven is er inmiddels naast een algemeen en sociaal jaarverslag nu ook een duurzaamheid jaarverslag beschikbaar om uit te leggen aan consumenten hoe invulling gegeven wordt aan duurzaamheid.

Smartphone en tablet

Halverwege 2012 was het gebruik van de smartphone gestegen tot 58% ten opzichte van 42% een jaar ervoor. Relatief gebruiken jongeren meer een smartphone en ouderen meer een tablet. Ongeveer 23% van de Nederlanders had medio 2012 een tablet, een verdubbeling ten opzichte van 2011. Meer dan de helft gebruikt de smartphone en/of tablet voor productinformatie. Alle grote banken hebben inmiddels een app, waarmee een bankrekening beheerd kan worden. Sinds eind 2011 is er ook een autoschade-app (Mobielschademelden.nl). Deze is ontwikkeld door het Verbond van Verzekeraars en is inmiddels ruim 50.000 keer gedownload. Per maand zijn er ongeveer 250 tot 300 schademeldingen en hierin is een stijgende lijn te zien.

Bedrijven die als tussenpersoon in de pensioen- en verzekeringsbranche actief zijn, doen er goed aan keuzes te maken en in te spelen op deze trends. Zo is klantenbinding essentieel vanwege de toenemende concurrentie. Dit kan door middel van bieden van services in abonnementsvorm en het ontwikkelen van een totaalpakket opdat klanten niet steeds opnieuw advieskosten bij verschillende tussenpersonen hoeven te betalen. Meer aandacht voor marketing en communicatie om henzelf te onderscheiden in de markt en de inzet van online dienstverlening en social media vergroot de eigen zichtbaarheid, biedt extra service en past geheel binnen de immers aanwezige rol van de technologie in de branche. ■

Bron: Baken Adviesgroep, Atos Consulting - Pensioenmarkt in 2020, Rabobank Cijfers & Trends - Brancheinformatie Assurantiepersonen, 16 september 2013.