

UITKOMSTEN TRENDENQUÊTE

september 2022



VERBOND VAN VERZEKERAARS



Inleiding

- ▶ “Wat zijn voor u de belangrijkste trends/transformaties in de verzekeringssector?”.
- ▶ Deze vraag leggen wij sinds de jaarwisseling 2013-2014 jaarlijks voor aan onze leden.
- ▶ De trendenquête is een momentopname en biedt een indicatie van wat leden belangrijk vinden.
- ▶ De enquête is in juni 2022 voor de negende keer uitgezet. Ten opzichte van voorgaande jaren is de timing van het onderzoek gewijzigd (van februari naar juni).
- ▶ De uitkomsten van de enquête worden door het Verbond gebruikt als input voor het vaststellen van de koers voor het volgende jaar, in presentaties bij congressen, seminars, etc. en zijn vrij door leden te gebruiken met bronvermelding.



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Conclusies

- ▶ De top 10 wijzigt als gevolg van de actualiteit. De krapte op de arbeidsmarkt zorgt voor een forse stijging van de trend 'Aantrekkelijkheid van de verzekeringssector voor (nieuw) personeel'. Dit is voor verzekeraars op het moment veruit de belangrijkste trend.
- ▶ Data analytics, digitalisering en innovatie vormden in 2021 nog de top 3, maar worden nu ingehaald door de actualiteit (o.a. 'impact van inflatie') en 'menselijke' thema's als 'de menselijke maat' en 'verzekerbare / toegankelijkheid'. Innovatie zakt zelfs buiten de top 10 (naar plek 18).
- ▶ Dit betekent niet dat deze trends voor verzekeraars veel minder belangrijk zijn geworden, de gemiddelde scores dalen met minder dan 1 punt. Het betekent wel dat verzekeraars andere (actuele) trends nóg belangrijker zijn gaan vinden.
- ▶ Kosten spelen op het moment een belangrijke rol voor verzekeraars, naast 'impact van inflatie' zijn 'Aandacht voor schadelastbeheersing' en 'Het terugbrengen van de bedrijfskosten' opgenomen in de top 10 van belangrijkste thema's.
- ▶ Er is een opvallende stijging zichtbaar bij het thema 'De (Europese) regel en toezichtdruk' (+1,7). Levensverzekeraars vinden dit zelfs de belangrijkste trend van dit moment.
- ▶ Van trends buiten de top 10 is 'Solvency II' het enige thema waar een lichte stijging zichtbaar is.



VERBOND VAN VERZEKERAARS



Top 10 meest impactvolle trends in 2022

Actualiteit bepaalt top 3 van meest impactvolle trends

	Trend	Score	Positie 2021	Vershil
1	Aantrekkelijkheid van de verzekeringssector voor (nieuw) personeel	8,2	(19)	↑ 1,7
2	Aandacht voor de menselijke maat	8,0	(*)	-
3	Impact van inflatie	8,0	(*)	-
4	Verdere digitalisering van het interne bedrijf	7,9	(1)	↓ 0,7
5	De (Europese) regel- en toezichtdruk	7,7	(5)	↑ 0,1
6	Aandacht voor schadelastbeheersing	7,5	(10)	↑ 0,3
7	Data analytics, Big data en AI	7,4	(2)	↓ 0,8
8	Het terugbrengen van de bedrijfskosten	7,4	(11)	↑ 0,2
9	Verzekerbbaarheid / toegankelijkheid	7,4	(*)	-
10	Duurzaamheid (o.a. duurzaam schadeherstel)	7,3	(*)	-

(*) = nieuwe trend



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Wat bleef buiten de top 10 in 2022?

Solvency II de enige trend buiten de top 10 waar een stijging zichtbaar is

	Trend	Score	Positie 2021	Vershil
11	Reputatieverbetering en klantbelang centraal	7,3	(6)	↓ 0,1
12	Solvency II	7,2	(13)	↑ 0,2
13	Zoektocht naar nieuwe verdienmodellen	7,1	(4)	↓ 0,5
14	Inspelen op / omgaan met klimaatverandering	7,1	(8)	↓ 0,2
15	Het veranderende distributielandchap / consolidatie	7,0	(7)	↓ 0,3
16	Maatschappelijk verantwoord beleggen (o.a. IMVO Convenant)	7,0	(9)	↓ 0,2
17	Hybride werken na Corona (verbinding houden, bedrijfscultuur, etc.)	7,0	(*)	-
18	Innovatie (Blockchain, Open Insurance, etc.)	6,9	(3)	↓ 0,8
19	Europese veiligheids crisis (oorlog Oekraïne)	6,8	(*)	-
20	De veranderende arbeidsmarkt (zzp, arbeidsongeschiktheid, sociale zekerheid, etc.).	6,5	(15)	↓ 0,4
21	Nieuwe risico's	6,5	(*)	-
22	Invoering nieuwe pensioenstelsel	6,2	(*)	-
23	Risico op onderverzekering	6,1	(*)	-

(*) = nieuwe trend



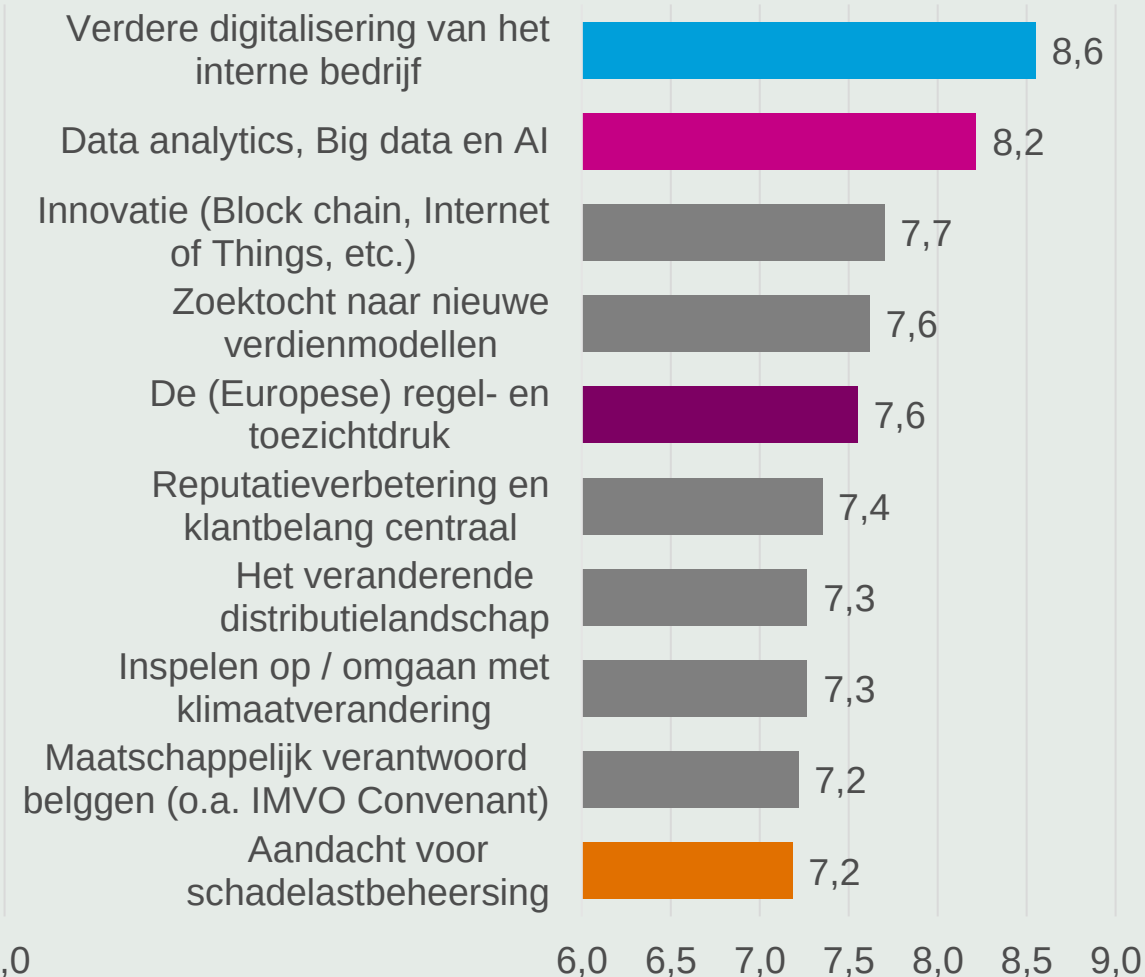
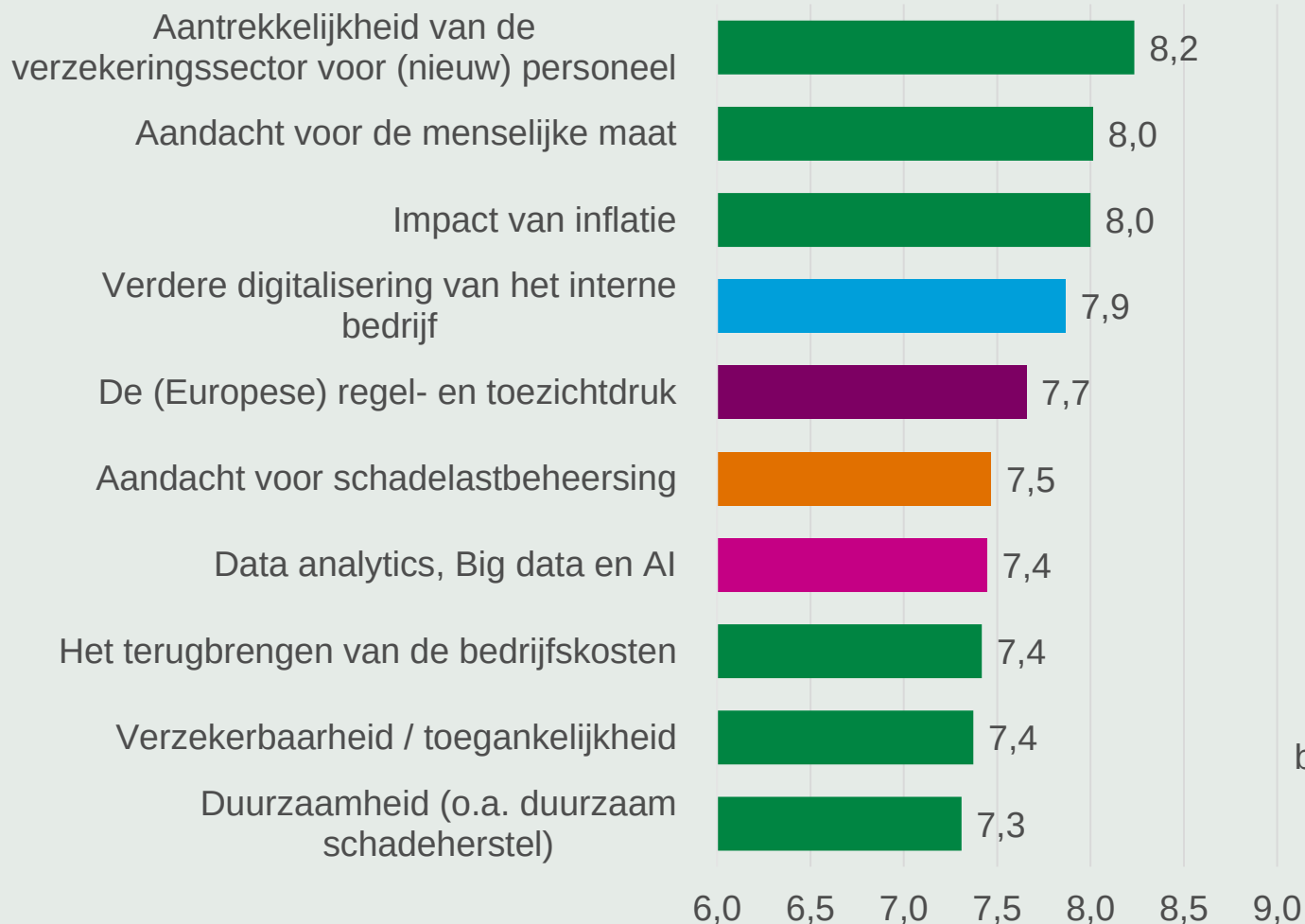
VERBOND VAN VERZEKERAARS

Verskil tussen 2022 en 2021

Digitalisering en innovatie maakt plaats voor 'menselijke' thema's

2022

2021



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Top 10 schadeverzekeraars in 2022

Krapte op de arbeidsmarkt bepaalt belangrijkste trend voor schadeverzekeraars

	Trend	Score	Positie 2021	Vershil
1	Aantrekkelijkheid van de verzekeringssector voor (nieuw) personeel	8,1	(15)	↑ 1,4
2	Aandacht voor de menselijke maat	8,0	(*)	-
3	Impact van inflatie	8,0	(*)	-
4	Verdere digitalisering van het interne bedrijf	7,7	(1)	↓ 0,7
5	De (Europese) regel- en toezichtdruk	7,6	(5)	↑ 0,1
6	Aandacht voor schadelastbeheersing	7,5	(3)	↓ 0,2
7	Verzekerberbaarheid / toegankelijkheid	7,4	(*)	-
8	Data analytics, Big data en AI	7,4	(2)	↓ 0,6
9	Duurzaamheid (o.a. duurzaam schadeherstel)	7,3	(*)	-
10	Het terugbrengen van de bedrijfskosten	7,2	(6)	↓ 0,1

(*) = nieuwe trend



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Top 10 levensverzekeraars in 2022

Vooral voor levensverzekeraars scoort (Europese) regel- en toezichtdruk opvallend hoog

	Trend	Score	Positie 2021	Vershil
1	De (Europese) regel- en toezichtdruk	8,3	(4)	↑ 0,4
2	Het terugbrengen van de bedrijfskosten	7,8	(12)	↑ 0,9
3	Maatschappelijk verantwoord beleggen (o.a. IMVO Convenant)	7,8	(7)	↑ 0,6
4	Inspelen op / omgaan met klimaatverandering	7,8	(14)	↑ 0,9
5	Solvency II	7,7	(8)	↑ 0,5
6	Aantrekkelijkheid van de verzekeringssector voor (nieuw) personeel	7,7	(20)	↑ 2,0
7	Impact van inflatie	7,7	(*)	-
8	Verdere digitalisering van het interne bedrijf	7,4	(1)	↓ 1,2
9	Duurzaamheid (o.a. duurzaam schadeherstel)	7,4	(*)	-
10	Reputatieverbetering en klantbelang centraal	7,3	(9)	↑ 0,2

(*) = nieuwe trend



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Top 10 inkomensverzekeraars 2022

Aantrekkelijkheid van verzekeringssector voor (nieuw) personeel als trend belangrijker voor inkomensverzekeraars dan veranderingen op de arbeidsmarkt

	Trend	Score	Positie 2021	Vershil
1	Aantrekkelijkheid van de verzekeringssector voor (nieuw) personeel	8,4	(19)	↑ 1,9
2	Impact van inflatie	8,2	(*)	-
3	Verdere digitalisering van het interne bedrijf	8,1	(2)	↓ 0,3
4	De (Europese) regel- en toezichtdruk	8,1	(4)	↑ 0,3
5	Aandacht voor schadelastbeheersing	8,1	(6)	↑ 0,3
6	Data analytics, Big data en AI	8,0	(1)	↓ 0,6
7	Aandacht voor de menselijke maat	7,9	(*)	-
8	De veranderende arbeidsmarkt (zzp, arbeidsongeschiktheid, sociale zekerheid, etc.)	7,7	(3)	↓ 0,6
9	Het veranderende distributielandchap / consolidatie	7,6	(9)	↑ 0,2
10	Maatschappelijk verantwoord beleggen (o.a. IMVO Convenant)	7,5	(8)	↑ 0,1

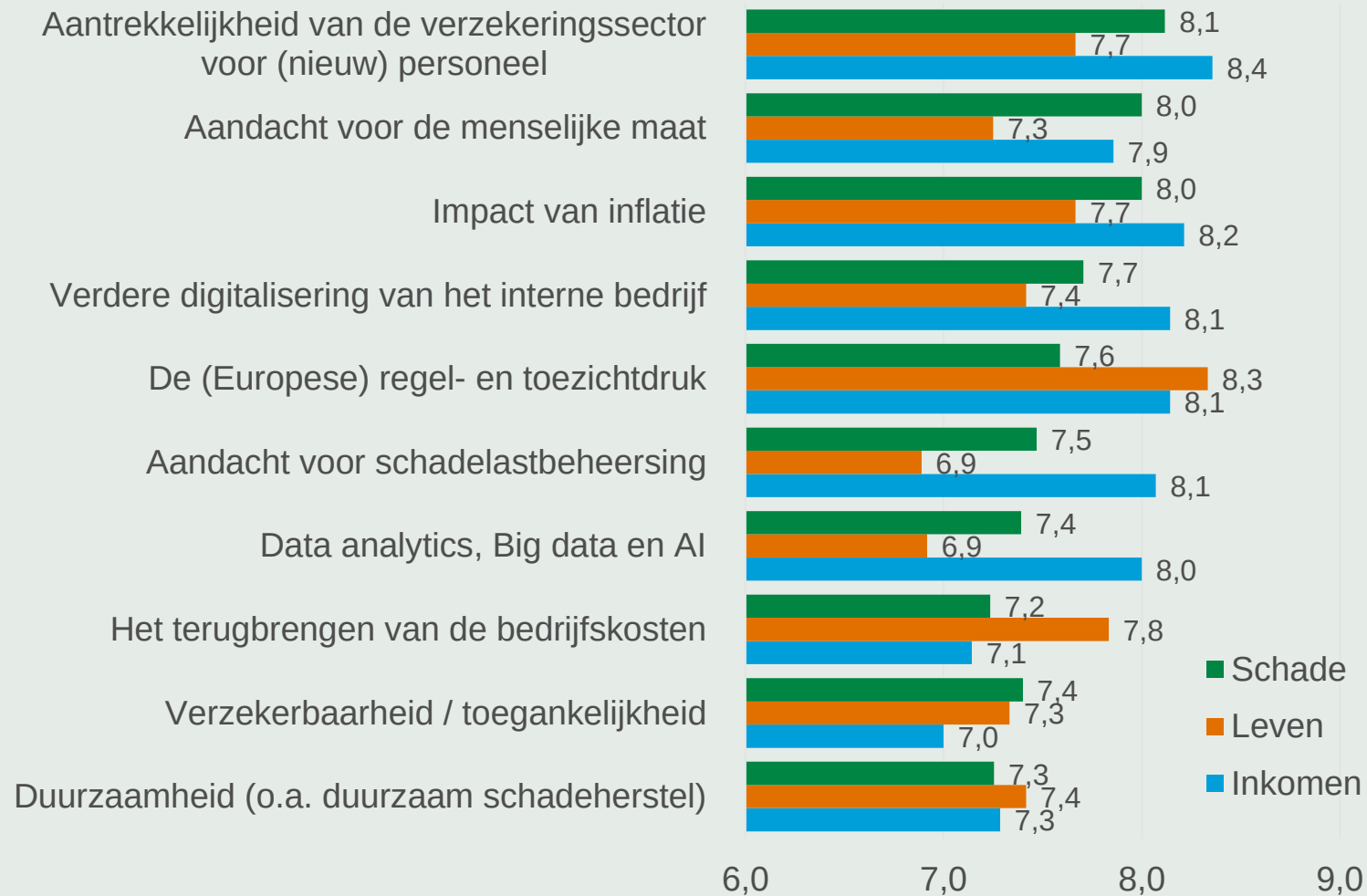
(*) = nieuwe trend



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Vergelijking sectoren in 2022

Trends uit de top 3 scoren in alle sectoren hoog. Levensverzekeraars wijken licht af, met name waar het gaat over bedrijfskosten en regel- en toezichtdruk. Opvallend zijn ook de relatief hoge scores van inkomensverzekeraars voor alle trends in de top 7.



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Achtergrondinformatie

- ▶ Er is (volledig) gereageerd door 68 personen. Hiervan is ongeveer 66% werkzaam bij een schadeverzekeraar, 16% bij een levensverzekeraars en 18% bij een inkomensverzekeraar.
- ▶ Via een ledenbericht zijn leden uitgenodigd om de enquête in te vullen. Aanvullend zijn verschillende leden uit relevante besturen, commissies en platforms direct benaderd. Er is begin maart een rappel uitgedaan.
- ▶ De resultaten van de Trendenquête zijn voorgelegd aan de diverse Sectorbesturen, waaruit bleek dat de trends werden herkend op sectorniveau.
- ▶ Dit is geen wetenschappelijk onderzoek en de steekproef is niet gecontroleerd op representativiteit. Het is daarmee een indicatie, maar het geeft wel een goede indruk van wat leden belangrijk vinden. Zo ontdekten we in voorgaande jaren dat een top 10 nauwelijks wijzigt als het aantal respondenten van bijvoorbeeld 60 naar 80 stijgt.

