



Pandemie en InsurTechs zorgen voor een nieuw normaal

De COVID-19 pandemie heeft geleid tot een vrijwel stilliggende economie en de roep om een nieuw normaal. Het nieuwe normaal zal anders zijn dan we gewend waren tot 12 maart 2020. InsurTechs met oplossingen waarbij klantbeleving op nummer 1 staat, rammelen aan de poorten van de bestuurskamers van verzekeraars. De traditionele Pavlovreactie van verzekeraars door producten alleen te 'vernieuwen' via apps, websites of andere informatie opties zal onvoldoende blijken. Het adagium voor verzekeraars in het nieuwe normaal van de nabije toekomst zal zijn: veranderen of veranderd worden; een rol spelen of uitgespeeld zijn.

Tegenwoordig wordt de verzekeringsmarkt gedomineerd door grote nationale merken met verouderde productlijnen die in decennia niet substantieel zijn geëvolueerd. Dit kan komen doordat de regelgeving na 2008 heel erg risicoavers is geworden met een nadruk op compliance. Historisch gezien suggereren stagnaties dat ook dit een sector is die rijp is om te worden verstoord. Sommige verzekeraars zijn er door operational excellence in geslaagd de diensten en producten tegen lagere kosten te produceren. Maar een snel veranderende wereld confronteert de nationale merken met het feit dat ze op de lange termijn niet kunnen overleven door dezelfde dingen te blijven doen. Er diende zich voor de pandemie al een ontwikkeling aan die verandering teweeg zou brengen. Dit is de platformeconomie¹. De platformeconomie ontwikkelt zich razendsnel en de verzekeraars hebben aantoonbaar moeite zich daaraan aan te passen. InsurTechs vullen nu al enkele gaten op. Het is daarom zaak voor bestaande nationale merken om aanpassingsvermogen te omarmen.

HET IS DAAROM ZAAK VOOR BESTAANDE NATIONALE MERKEN OM AANPASSINGSVERMOGEN TE OMARMEN

Naast de ontwikkeling van InsurTechs die een stukje van de taart willen, worden verzekeraars nu ook uitgedaagd zich aan te passen aan de veranderde tijd door de coronapandemie. Stoelen en een laptop verstrekken aan de medewerkers zodat er thuis gewerkt kan worden is niet genoeg. Het gaat niet alleen om de introductie van de anderhalve-metereconomie, maar vooral om de wijze waarop in de veranderde situatie met de belangen van de klanten wordt omgegaan. De ontwikkelaars van verzekeringsproducten zijn verplicht op grond van de Insurance Distribution Directive² (IDD) bestaande producten regelmatig te beoordelen of deze nog steeds voldoen aan de wensen en behoeften van de klant. Uitgangspunt daarbij is: treating customer fairly³. De klanten, die het bestaansrecht van organisaties garanderen, zijn de belangrijkste component voor organisaties, maar is er ook aan hen gedacht door de verzekeraars? Het beantwoorden van deze vraag levert, in de post pandemie tijd wanneer die komt, opnieuw kansen voor InsurTechs.

PANDEMIE EN INSURTECHS

Op 11 maart 2020 stelde de WHO officieel vast dat de uitbraak van SARS-CoV-2 tot een pandemie heeft geleid⁴. Als gevolg daarvan heeft het kabinet besloten tot een aantal indringende maatregelen⁵. Zo is bedrijfsuitoefening van sommige branches verboden, op pad gaan met de auto met meer dan twee inzittenden is verboden, geen fysiek contact en anderhalve meter houden tot elkaar zijn enkele van de besloten maatregelen. Hierdoor zijn de traditionele risicoprofielen toe aan verandering. De redenen daarvoor zijn nogal evident. Voorbeelden daarvan zijn:

- Er staan gebouwen (vrijwel) leeg waardoor de kans op bedrijfs- of brandschade afneemt.
- Doordat de medewerkers thuis werken daalt de kans op arbeidsongevallen.

- Doordat er minder auto's op de weg zijn, neemt de kans op verkeersongevallen af en daarmee ook het aantal verkeersslachtoffers.
- Woninginbraken nemen af. In Limburg zelfs met bijna 58%⁶.
- Aantal fietsendiefstallen nam af in week 12 van 1.100 naar 750⁷.
- Er werden in de politiestructuren ook minder bedrijfsinbraken en straatroven geregistreerd.

Kortom, de schadelast zal lager zijn dan waarmee eerder gerekend is. Als gevolg daarvan kunnen de premies van verschillende verzekeringen nu al omlaag. Op dit moment is er slechts één verzekeraar (Promovendum⁸) die gevolgen verbindt aan de effecten die de coronacrisis op de schadelast heeft.

In California (USA) bijvoorbeeld heeft de Insurance Commissioner bepaald dat een deel van de premieontvangsten over de maanden maart en april terug moeten worden betaald aan de polishouders. Daarbij gaat het om onder andere auto-, commerciële aansprakelijkheidsverzekeringen en dekkingslijnen waar de risicomaatstaven overdreven zijn als gevolg van de pandemie⁹. Chubb Ltd. kondigde aan 15% korting te verlenen voor de commerciële autoverzekering. Ook zijn er wetten in voorbereiding in Louisiana, New York, Ohio, Massachusetts en New Jersey die verzekeraars verplichten om claims met betrekking tot zakelijke onderbrekingen als gevolg van COVID-19 te dekken¹⁰.

Er is derhalve iets aan de hand met de gehanteerde risicoprofielen en de gebudgetteerde schadelast. Elk land en iedere verzekeraar gaan er op eigen wijze mee om. Echter, het lijkt erop dat ook in Nederland op basis van het gebruik de klanten te veel betalen voor een aantal verzekeringen vanwege de beperkingen die van overheidswege zijn opgelegd aan de bevolking en bedrijven.

Op grond van de IDD zijn ontwikkelaars van verzekeringsproducten verplicht om na te gaan of de bestaande producten nog steeds voldoen aan de wensen en behoeften van de klant. Om dit vast te stellen dienen er testen te worden uitgevoerd. Deze testen zijn verplicht voor bestaande en nieuwe producten. Door de pandemie wordt duidelijk, dat zowel het risicoprofiel, de risicodekking als de prijsstelling van enkele verzekeringsproducten niet voldoen. Een aanpassing van die producten op basis van gebruik zal tot voordeel van klanten leiden.

DOOR DE PANDEMIE WORDT DUIDELIJK DAT ZOWEL HET RISICOPROFIEL, DE RISICODEKKING ALS DE PRIJSSTELLING VAN ENKELE VERZEKERINGS-PRODUCTEN NIET VOLDOEN

Het is waarschijnlijk lastig voor grote nationale merken om uit eigen beweging allerlei ingrepen te gaan doen in producten en prijsstelling daarvan. Echter, 'veel polisvoorwaarden, zoals de dekking van business interruptie, zijn echter niet glashelder. Een gevolg daarvan is dat sommige verzekeraars momenteel halsoverkop de risico's van een pandemie specifiek uitsluiten, in die polissen die vernieuwd moeten worden. Dat is spijtig. Het ondermijnt het principe van verzekeren, waarbij het in de kern gaat om bescherming te bieden voor het onvoorziene¹¹. Het zomaar aanpassen van producten en polisvoorwaarden is op grond van IDD-regelgeving niet toegestaan zonder daarover vooraf in contact te treden met de klanten. Hier ligt ook een taak voor de herverzekeraars. Zij zullen de ontwikkelaars van verzekeringsproducten dienen te wijzen op hun verantwoordelijkheid.

InsurTechs zijn kleine technologisch gedreven organisaties die kennis hebben van digitalisering, verzekeringen en klantbeleving¹². Door de inzet van Artificial Intelligence en Machine Learning kunnen deze ondernemingen sneller reageren op wijzigingen in de stroom van data dan de logge verzekeraars en ook sneller met klanten 'in gesprek gaan' over de aanpassingen van de producten die daar het gevolg van zijn.



Hoewel op dit moment nog geen aantoonbare aanpassingen, behoudens de hiervoor genoemde, van verzekeringen of premies zijn te melden, is de verwachting dat dit slechts een adempauze is. Klanten zullen gaan nadenken over het optreden van verzekeraars in deze tijd van de pandemie en actief op zoek gaan naar andere aanbieders die wel verzekeringsproducten leveren die voldoen aan hun wensen en behoeften. Daar zullen de InsurTechs van profiteren door hun kennis van klantbeleving.

CONCLUSIE

De COVID-19 pandemie toont onomstotelijk aan dat nieuwe werk-omstandigheden een ander risicoprofiel tot gevolg hebben. Verzekeraars zullen aan de slag moeten met het nieuwe normaal. Hier ligt een taak voor bestuurders en actuarissen. Het niet oppakken van deze nieuwe uitdaging zal brandstof zijn voor de InsurTechs. De kennis en wendbaarheid van deze organisaties zal leiden tot een verandering in het traditionele verzekeringslandschap en een betere aansluiting bij de klantbehoefte. ■

1 – <https://www.linkedin.com/in/arieslottje/detail/recent-activity/shares/> Slottje, A. (2019, December). *Insurance in the era of the platform economy in the Netherlands*.

2 – EU 2016/97

3 – <https://www.fca.org.uk/firms/fair-treatment-customers>. Geraadpleegd, 26 april 2020

4 – <https://www.nu.nl/coronavirus/6033756/who-bestempelt-corona-uitbraak-officieel-als-pandemie.html>. Geraadpleegd, 18 april 2020

5 – <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/veelgestelde-vragen-over-de-aanpak-van-het-nieuwe-coronavirus-in-nederland>. Geraadpleegd, 18 april 2020

6 – <https://www.1limburg.nl/flinke-daling-aantal-woninginbraken-tijdens-coronacrisis>. Geraadpleegd, 18 april 2020

7 – <https://www.politie.nl/nieuws/2020/maart/24/corona-beinvloedt-werkaanbod-politie.html>. Geraadpleegd, 18 april 2020

8 – <https://www.promovendum.nl>. Geraadpleegd, 19 april 2020

9 – https://www.businessinsurance.com/article/20200413/NEWS061912334009/California-orders-insurers-to-pay-back-premiums-due-to-virus?_hsenc=p2ANqtz-_u6qkYeqqXXTV0AmRdN30DiiRhG0T5U3S2C_dPifZdIFCbX4PitpboqLTBoziWzldxbns4WqjDKrSHCTmp20YCPwClg&_hsmi=86460098. Geraadpleegd, 20 april 2020

10 – <https://www.businessinsurance.com/article/20200407/NEWS061912333911/Pennsylvania-bill-would-force-COVID-19-business-interruption-coverage-coronavirus>. Geraadpleegd, 20 april 2020

11 – https://www.ag-ai.nl/view.php?Pagina_id=976: Verzekeren in tijden van een pandemie. Dr. Raymond van Zaal, MBA. Geraadpleegd, 19 april 2020

12 – Molenaar, C. (2019). *Het einde van concurrentie?*, Amsterdam, Boom uitgeverij

