

De verzekeringssector vandaag en wat mag de consument morgen verwachten?



Frank Lierman,
Chairman of the editorial board,
Revue Bancaire et Financière/Bank- en Financiewezen

ABSTRACT

Report of the speech given by Philippe Colle, Managing Director of Assuralia and Professor at the Vrije Universiteit Brussel, for the Belgian Financial Forum in Antwerp on March 27th, 2019.

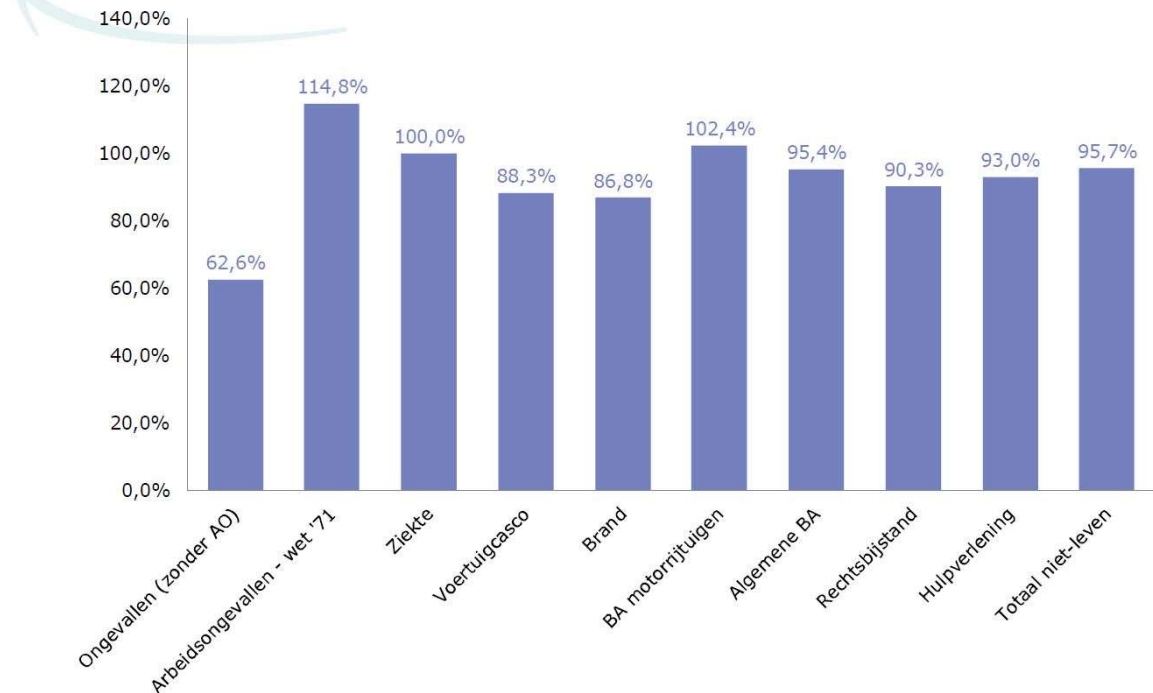
1. De stand van zaken van de verzekeringssector

De **top 15** van de verzekeringsmaatschappijen op basis van hun premie incasso in België is goed voor 91,6% van de markt in 2017. Wat leven betreft is dat zelfs 93% terwijl voor niet-leven 89,9% wordt opgetekend. In de voorbije jaren is de aangroei van de niet-leven premies zeer geleidelijk opwaarts geweest. Voor leven is er een flinke daling opgetreden in 2013 omwille van de verhoging van de premietaks van 1,1% naar 2% voor individuele levensverzekeringen.

Wat de **beleggingen** (dekkingsactiva) betreft is de toename zeer uitgesproken tussen 2005 met een totaal van 161,6 miljard euro en 2017 toen 263,4 miljard euro werd gehaald. De obligaties en andere vastrentende effecten zijn nog altijd goed voor meer dan tweederden van het totaal. Het relatief aandeel van de aandelen is gedaald van bijna 23% in 2005 tot 14,2% in 2017, terwijl de hypotheekleningen en overige leningen opgeklommen zijn van 3,5% naar 8,4%. De invloed van Solvency II is hier grotendeels verantwoordelijk voor.

De combined ratio voor niet-leven in functie van de verdiende premies in 2017 (zie grafiek 1) schommelde tussen 62,6% voor de ongevallen (zonder arbeidsongevallen) en 114,8% voor de arbeidsongevallen. Het gemiddelde voor alle takken bedraagt 95,7%. De burgerlijke aansprakelijkheid voor motorrijtuigen scoort 102,4%, terwijl ziekte op 100% uitkomt.

Niet-leven: combined ratio 2017 in functie van de verdiende premies



Bron: Assuralia

Bij de BA motorvoertuigen valt op dat de **kosten** fors zijn opgelopen tussen 2008 en 2017: tot 30% voor het uurtarief van de garagist, ruim 15% voor de conventionele lonen en 10% voor de nieuwe wagens terwijl de gemiddelde premie met slechts zo'n 5% is gestegen tot 2014 om dan min of meer te plafonneren en zelfs lichtjes te dalen in 2017. Er waren in 2017 782 schadegevallen van meer dan 125.000 euro, goed voor amper 0,23% van het aantal schadegevallen, maar wel 27,4% van de totale schadelast. De gemiddelde kostprijs van die 782 schadegevallen was 422.657 euro in totaal goed voor 330,5 miljoen euro.

Wat de **werkgelegenheid** van de verzekeringssector betreft is er een uitgesproken dalende trend sinds 2008 toen nog 24.300 personen actief waren met een contract van onbepaalde duur, terwijl dat in 2017 zo'n 22.478 betreft.

2. Maatschappelijk belang voor de openbare financiën en economie

De globale tewerkstelling van de sector loopt op tot 44.500 personen met inbegrip van de tussenpersonen en hun personeel. De verzekeringssector is **complementair met de sociale zekerheid** gezien de producten zoals arbeidsongeval, gezondheid, gewaarborgd inkomen en aanvullende pensioenen (2^{de} en 3^{de} pijler). Het maatschappelijk belang komt ook tot uiting in publieke-private samenwerkingen zoals bij natuurrampen, terrorisme, vergoeding medische ongevallen, vergoeding technologische ongevallen.

De **financiële bijdrage aan de maatschappij** loopt op tot zowat 3,1 miljard euro via de premietaks op nagenoeg alle verzekeringsovereenkomsten, de financiering van o.m. het Rode Kruis, het Gemeenschappelijk Waarborgfonds, het Belgisch Bureau Autoverzekeraars, de Ombudsman Verzekeringen, het Fonds voor bestaanszekerheid, opleiding en outplacement (FOPAS), het Syndicaal Vormingsfonds en het Fonds voor Dringende Geneeskundige Hulpverlening. Dit is 2,5 keer de loonmassa van de sector.

De sector is ook een belangrijke aanbrenner voor de **openbare financiën** vermits zowat 62,7 miljard euro belegd is in Belgische OLO's, zijnde ongeveer 14% van de Belgische staatsschuld. Daarnaast financiert de sector ook de economie voor 116 miljard, via beleggingen in corporate bonds voor zowat 65 miljard euro, aandelen en participaties voor 35,9 miljard euro en leningen en hypothecaire kredieten voor 15,1 miljard euro, wat een directe ondersteuning is van de bouwsector.

3. Levensverzekering: impact van lage rente en premietaks van 2% = explosieve cocktail

Uit grafiek 2 blijkt dat de **premietaks** een nefaste invloed gehad heeft op de premie-inkomsten Leven Tak 21 (gewaarborgd kapitaal en rendement), vermits de invoering ervan in 2006 (toen 1,1%) een flinke daling uitlokte, die nog groter was na de verhoging tot 2% in 2013. De tak 23, die een koppeling is van levensverzekering met een beleggingsfonds heeft meer last van het beursklimaat. De groepsverzekeringen kennen een continue opmars van hun premie-inkomsten. De incasso van de individuele levensverzekeringen tak 21 en 23 bedroeg nog 20,8 miljard euro in 2005 toen er nog geen premietaks van toepassing was. In 2006 viel die terug tot 15,8 miljard euro ingevolge de 1,1% premietaks. In 2013 toen de premietaks werd verhoogd tot 2% verloor de incasso verder fors terrein tot 10,8 miljard euro. Sindsdien is er een geleidelijke daling tot 9,3 miljard euro in 2017. De verhoging naar 2% heeft geenszins het verhoopte budgettaire resultaat opgeleverd vermits van de beoogde meerontvangst van 139 miljoen euro niets in huis kwam. De effectieve meerontvangst bedroeg slechts 9 miljoen euro. Al bij al is dit een budgettaire slag in het water, maar een bijzonder pijnlijke operatie voor de verzekeringssector

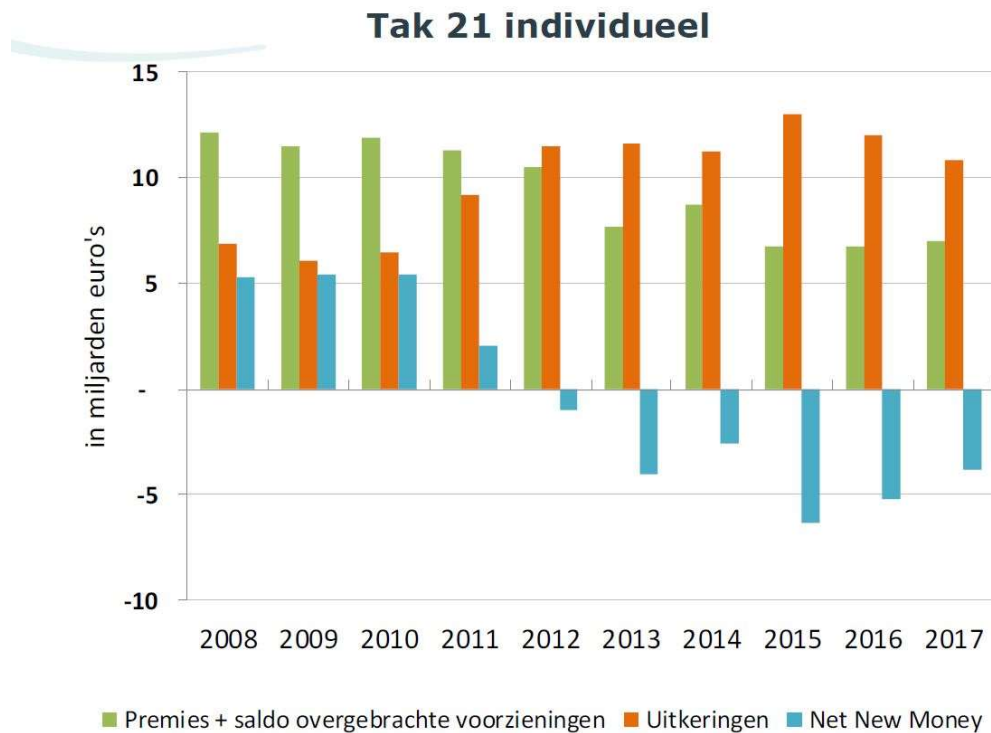
III. Levensverzekering: impact lage rente en premietaks van 2 % = explosieve cocktail



Bron: Assuralia

Grafiek 3 illustreert mooi voor de individuele levensverzekering tak 21 de negatieve impact op de ontvangsten die flink teruglopen, terwijl de uitkeringen stijgend zijn. De *Net New Money* die jaarlijks zo'n 5 miljard bedroeg tot 2010 werd omgebogen tot een jaarlijkse daling vanaf 2013 die tussen 4 en 5 miljard euro schommelde.

Net New Money



Bron: Assuralia

De verzekeraars die prudentieel verplicht zijn 100% van hun engagements af te dekken (dit zijn de zogenaamde dekkingsactiva) zullen in de toekomst de openbare financiën steeds minder kunnen ondersteunen;

Daarenboven loert het gevaar voor een “run on the insurer” om de hoek. Indien de rentevoeten zouden stijgen neemt de kans toe dat individuele verzekeringen zullen afgekocht worden. Hier is geen financiële penalisatie na 8 jaar mogelijk ondanks de verbreking van het contract. Het financieel risico is voor de verzekeraar want die moet activa te gelde maken met verlies. Dit kan overigens prudentieel gevaarlijk zijn. Trouwe klanten zullen hun winstdeelnames zien dalen; tevens zal het aanbod van levensverzekeringen van meer dan 8 jaar dalen wat maatschappelijk niet wenselijk is gezien de oplopende pensioenbehoeften en de stijgende vergrijzing. Het is duidelijk dat een dringende aanpassing van de wetgeving zich opdringt.

4. Herziening van Solvency II

Deze regelgeving legt kapitaalvereisten op in functie van de risico's die op de verzekeringsonderneming wegen. Die risico's zijn financieel, management, markt, operationeel, en andere. Deze risk based kapitaalvereisten worden gecalculeerd volgens de lange termijn verplichtingen.

Tabel 1 geeft de impact ervan op een **langetermijnbelegging**. De impact van Solvency II is dat er een strikter acceptatiebeleid wordt gevoerd, voor bijv. natuurrampen, hospitalisatie, slechte autobestuurders, enz. De lange termijn (voor leven is dat meer dan 8 jaar en 1 dag) wordt risicovoller geacht door Solvency II, wat hogere kapitaalvereisten impliceert. Dus worden lange termijnproducten afgebouwd. Tevens leidt dit tot concurrentievervalsing met asset managementondernemingen en pensioenfondsen. Ook voor de beleggingspolitiek in de dekkingsactiva zijn de gevolgen duidelijk. Minder risicovolle activa vinden hun plaats in de portefeuille. Tabel 2 illustreert heel goed de verschuivingen in de beleggingsportefeuille tussen 2005 en 2017.

1) Calibratie Solvency II

| Voorbeeld langtermijnbelegging | Kapitaalsbelasting voor spread risico (zonder diversificatie-effecten) |
|---|--|
| Bedrijfsobligatie, rating BBB, looptijd 20 jaar | 30% |
| Bedrijfsobligatie of bedrijfslening, rating BBB, looptijd 30 jaar | 35% |
| Infrastructuurlening, unrated, looptijd 25 jaar | 21,85% |
| Effectisering, rating A, looptijd 10 jaar | 30% |
| Aandelen genoteerd op een beurs van de OESO | 39% +/- 10% i.f.v. financiële markten |
| Niet-beursgenoteerde aandelen, KMO's, venture capital, private equity | 49% +/- 10% i.f.v. financiële markten |
| Vastgoed | 25% |

Beleggingen per soort activa (uitgezonderd tak 23)

| | 2005 | | 2008 | | 2011 | | 2014 | | 2017 | |
|--|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
| | Mld € | % | Mld € | % | Mld € | % | Mld € | % | Mld € | % |
| Obligaties en andere vastrentende effecten | 98,5 | 72,0% | 136,4 | 74,3% | 170,6 | 80,2% | 173,7 | 75,8% | 168,9 | 74,2% |
| Aandelen en andere effecten met variabele opbrengst | 17,1 | 12,5% | 13,1 | 7,1% | 9,4 | 4,4% | 12,4 | 5,4% | 13,8 | 6,1% |
| Participaties | 7,6 | 5,5% | 13,2 | 7,2% | 12,8 | 6,0% | 15,4 | 6,7% | 14,4 | 6,3% |
| Terreinen en gebouwen | 2,4 | 1,8% | 3,1 | 1,7% | 3,2 | 1,5% | 3,1 | 1,3% | 2,8 | 1,2% |
| Andere (hypothecaire kredieten, deposito's, schuldvorderingen, cash,...) | 11,2 | 8,2% | 17,7 | 9,6% | 16,9 | 7,9% | 24,7 | 10,8% | 27,6 | 12,1% |
| Totaal | 136,8 | | 183,6 | | 212,8 | | 229,2 | | 227,7 | |

Bron: Assuralia

Daarnaast is er een groot probleem m.b.t. de **volatiliteit van de markten en de lange termijnverplichtingen**. De verplichtte evaluatie in marktwaarde van de dekkingsactiva, die veelal tot einde looptijd worden aangehouden, is niet in lijn met de lange termijn verbintenissen (pensioen, leven, ziekte, arbeidsongeval, invaliditeit, gewaarborgd inkomen, zware lichamelijke schade). De volatiliteit van de markten creëert artificiële kapitaalvereisten: minwaarden moeten worden gecompenseerd via aanvullende kapitaalbreng, terwijl ze niet gerealiseerd zijn gezien de hold to maturity van obligaties. Hier loert het gevaar dat verzekeringsondernemingen op termijn geen kapitaalbrengers (investeerders) meer vinden. Dit is slecht voor de openbare financiën en de staatsschuld. Om hieraan te verhelpen stelt de sector voor te werken met een **matching adjustment**, die de volatiliteit van de activa neutraliseert via een compenserende actualiseringsrente bij de evaluatie van de passiva (technische voorzieningen).. Indien hiervoor geen oplossing kan gevonden worden is er het risico van delocalisatie van kapitalen.

Ten slotte is er ook nog een impact op het **productdesign**. De keuze wordt kleiner en duurdere opties zoals op elk moment kunnen uitstappen zonder kosten of vaste rendementsgarantie op toekomstige vrije premiestortingen verdwijnen. Lange termijnproducten (meer dan 8 jaar) worden afgebouwd omwille van de moeilijkere afdekking van de lange termijnverplichtingen en de zware kapitaalvereisten. Dit staat

haaks op de behoeften van de vergrijzing en kan nadelig uitvallen voor de belastinginkomsten door de overheid.

5. Wat mag de consument morgen verwachten?

De **veiligstelling van de levensstandaard van de senioren** is een grote uitdaging. Tabel 3 geeft de vervangingsratio waarbij het bedrag van het wettelijk pensioen vergeleken wordt met het laatste brutoloon. Er is duidelijk nood aan een verbreding (voor alle weknemers) en verdieping (voldoende bijdragen) van aanvullende pensioenen (via groepsverzekering). Dit kan door de loskoppeling van de loonnorm, door de VAPW (Vrij Aanvullend Pensioen voor Werknemers) op te trekken tot 7% van het loon, door vanaf een bepaalde leeftijd (50 à 55 jaar) de mogelijkheid te bieden een vrijwillige bijkomende storting van het brutoloon te doen in de groepsverzekering door in de cafetariaplannen bijkomende financiering van de groepsverzekering mogelijk te maken.

Voorstel sector :

- **Matching adjustment** [= volatiliteit van de activa neutraliseren via een compenserende actualiseringsrente bij de evaluatie van de passiva (technische voorzieningen)];
- **Volatility adjustment** [= correctie volatiliteit op grond van 65% van gemiddeld EU portefeuille = EIOPA-voorstel (↔ Solvency II = *risk-based* per onderneming)]

Bij ontstentenis adequate oplossing, risico van delocalisatie van kapitalen.



Bij de schadeverzekeringen kunnen we evolueren naar **prestaties in natura**. Bij woning, brand, auto, andere materiële schade heeft vele verzekerden geen tijd, noch de competentie en ook geen zin om de herstelling te organiseren en een professionele hersteller te vinden. De verzekeraar geeft geen geld, maar organiseert het herstel in

natura. Dit impliceert snelheid, professionaliteit, zekerheid, minder stress, groter comfort en tevredenheid van de verzekerde. Uiteraard leidt dit tot fidelisering van de klant. De verzekeraar moet dan ook een performant en kwaliteitsvol netwerk van herstellende uitbouwen. Improvisatie is niet aan de orde. Er is behoefte aan opvolging en periodieke kwaliteitscontrole, die essentieel zijn voor het imago en de reputatie van de verzekeraar. De troeven voor de verzekeraar zijn duidelijk: klantvriendelijk en efficiënt imago, kostenbeheersing, minder fraude, eventueel aanbod van comfortdiensten buiten het schadegeval zoals was, strijk, boodschappen, terbeschikkingstelling van vaklui (loodgieter, elektricien, schilder, chauffagist, ...).

De onafhankelijke consument, die zelf zijn zaken wil regelen, op eigen ritme en volgens eigen normen en wensen, kan via het **internet** alle mogelijke informatie bekomen. Feit is dat 25% van de particulieren en 20% van de zelfstandigen regelmatig internet raadplegen met dat doel. Maar amper 15% heeft een verzekering via het internet gesloten (in 2006 was dat slechts 1%). Opvallend is dat het vooral 55-plussers zijn die dat doen. De wensen van de consument zijn een belangrijke aanduiding van hoe de relatie tussen verzekerde en verzekeraar via het internet kan evolueren:

- 35% wil een verzekeringsovereenkomst kunnen afsluiten;
- 68% wil een schadegeval kunnen aangeven en de afwikkeling ervan volgen;
- 75% wil een overzicht kunnen krijgen van zijn verzekeringen;
- 37% is voorstander van een app voor schadeaangifte via smartphone;
- zelfstandigen en kmo's hebben geen tijd, noch zin om zich met verzekeringen bezig te houden.

Nieuwe **innoverende producten** komen eraan. De eerste is de **first party verzekering** waarbij de verzekeraar na schadeloosstelling verhaal zal uitoefenen op de aansprakelijke(n). Een vergoedingsregeling voor de verzekerde vervangt aldus de klassieke aansprakelijkheidsregeling. Vervolgens is er ook de **globale verzekering persoon**, die alle dekkingen met betrekking tot de integriteit of behoeften van de persoon verenigt: hospitalisatie, gewaarborgd inkomen, individuele ongevallenverzekering. Een ander voorbeeld is de evolutie van BA auto naar **mobiliteitsverzekering**. Ten slotte leidt de deeleconomie zoals autodelen (BlaBlacar, Cambio, Drive Now, Car amigo, ...), homesharing, co-storage, co-working, gedeeld gebruik van wasmachine, tv, pc, grasmaaier, zaagmachine, kettingzaag, haagschaar tot een loskoppeling van de toegang tot en gebruik van een goed van de eigendom ervan. Verzekeringen moeten aan deze nieuwe ontwikkeling worden aangepast. Probleem is natuurlijk de prijszetting want historische gegevens over schadefrequentie en schadeomvang ontbreken vooralsnog.

De wetgeving omtrent de **vergoeding van slachtoffers van terrorisme** is aan herziening toe. Er is een ontwerp van de speciale werkgroep ingesteld door de regering Michel, dat



voorziet dat alle slachtoffers worden vergoed, ongeacht het al dan niet verzekerd zijn, ongeacht de aanslag in België of in het buitenland plaatsvond, ongeacht de plaats van de aanslag en ongeacht de middelen of wapens gebruikt door de terroristen. Tevens zou één verzekeraar tussenkomen voor de vergoeding van lichamelijke en morele schade op basis van één enkele medische expertise. Dat wetsontwerp heeft de eindstreep niet gehaald vóór de verkiezingen.

Sustainable Finance wordt een belangrijke factor voor zowel de aangeboden verzekeringsproducten zoals tak 23, als de beleggingen van de sector in de dekkingsactiva. Duidelijke en transparante criteria qua duurzaamheid zijn essentieel. Is er voldoende aanbod van duurzame en kwalitatieve activa, lange termijnbeleggingen ter dekking van lange termijn engagementen van de verzekeraar (pensioenen, levensverzekeringen, levenlange hospitalisatieverzekering, arbeidsongevallenverzekeringen, zware lichamelijke schade, ...)? Uiteraard mag de financiering van de economie niet in gevaar worden gebracht. Bijgevolg is een redelijke en pragmatische aanpak gewenst.

Het is duidelijk dat de maatschappij in volle ontwikkeling is. Net zoals de wetgever moet ook de verzekeringssector de veranderende realiteit op de voet volgen en zich aanpassen. Anticiperen is verplicht nadenken.