

Verzekeraars zien voorzichtig herstel imago

15 december 2010 | Het Financieele Dagblad

Door: Horde, C. de

Cor de Horde

Zeist

Aandelenlease, woekerpolissen, financiële crisis, staatssteun: de ooit deftige verzekeringssector heeft in korte tijd veel van zijn glans verloren. In de woeligste jaren, van zomer 2008 tot en met vandaag, was Eureko-topman Willem van Duin de voorzitter van het Verbond van Verzekeraars. 'Het voorzitterschap was nu wel wat intensiever dan in andere jaren.'

Wat moest er gebeuren?

'We hebben eerst intern gesproken en tegen elkaar gezegd: er is echt wat aan de hand. Daar hoort het gedrag van verzekeraars bij. We hebben de kernwaarden opnieuw geformuleerd. Waartoe zijn wij er? Voor het overnemen van risico's, om dingen mogelijk te maken.'

'Tegelijk moesten we de reputatie herstellen. We zijn daarom begonnen met het project Verzekeraars Vernieuwen. Het is belangrijk om alle belanghebbenden te dienen. Als er in een periode bovenmatige belangstelling is voor de beurskoers, krijgt dat meer aandacht dan gewent. Je ziet dat een crisis helpt bij een fundamentele discussie. Verder is het distributiemodel grondig veranderd.'

Heeft de sector niet gewoon te makkelijk geld verdiend, zoals topman van ASR Jos Baeten zegt?

'Het is zeker zo dat de sector het qua verdien capaciteit voor de crisis helemaal niet zo slecht had. Maar als je nu kijkt, zie je dat resultaten onder druk staan, mede door een verlaging van het risicoprofiel. Minder winst uit beleggingen. En als het goed gaat in een sector, is het kostenbewustzijn minder.'

Heeft de sector wel een mea culpa uitgesproken?

'Het mea culpa is dat project Verzekeraars Vernieuwen. Als je terugkijkt, kun je zeggen dat verzekeraars producten hebben gevoerd die zo complex waren dat ze niet meer passend waren voor veel klanten. De ontwikkelingsafdelingen, die iedere verzekeraar heeft, leverden producten af die technisch misschien goed waren, maar waarvan je je kunt afvragen of ze voldoende aansloten bij de behoeften van de klant.'

'Het is goed te beseffen in welke tijdgeest dit plaatsvond. In die tijd vonden deze producten gretig aftrek, ook consument en tussenpersoon hadden daarbij een eigen verantwoordelijkheid. Het rendement op beleggen was hoog.'

'Verzekeraars hebben als sector nu gezegd dat de kosten te hoog zijn geweest. Je kunt bepaald niet zeggen dat verzekeraars niet hebben hersteld wat niet goed was.'

Er is anders veel kritiek op de compensatieregeling voor woekerpolissen.

'Ik denk dat de bedragen zeer significant zijn. Verzekeraars keren tussen de euro 2,5 mrd en euro 3 mrd uit.'

Er zijn 6 miljoen polissen verkocht.

'Niet alle beleggingsverzekeringen waren woekerpolissen. Er wordt alleen gecompenseerd waar de kosten te hoog zijn. Er zal altijd spanning blijven bestaan tussen de perceptie van de klant en wat reëel is. Het teveel aan kosten wordt gecompenseerd, de lager dan verwachte beleggingsrendementen natuurlijk niet. Die compensatie is in samenspraak met stichtingen die de consumenten vertegenwoordigen, en met als richtlijn ombudsman Jan Wolter Wabeke, tot stand gekomen. Je kunt altijd discussiëren of dat voldoende is, maar ik denk dat er een grote stap is gezet.'

Hebben alle maatregelen geholpen?

'We zien een zeer voorzichtig herstel van de reputatie, al zijn we er nog niet. In de sector is het bewustzijn gegroeid dat het anders moet. Belangrijk is dat bij veel verzekeraars nieuwe managers aan de top zitten. Er is nieuw elan.'

'Je kunt discussiëren of het voldoende is, maar ik denk dat een grote stap is gezet'

'Je kunt discussiëren of het voldoende is, maar ik denk dat een grote stap is gezet'

Willem van Duin: 'Niet alle beleggingsverzekeringen waren woekerpolissen.'

Copyright (c) 2010 Het Financieele Dagblad

Gerelateerde artikelen

02-12	Aegon sluit weer dochter VS
26-11	Bezorgdheid over plan pensioenen Hongarije
19-11	SNS Reaal gaat euro 600 mln bij elkaar schrapen door herverzekeren risico's en verkoop
18-11	Commerciële partijen durven nog geen geld te steken in Ierse banken
16-11	Banken zien heropleving private equity

Meta-data

Katern/Bijlage	<u>Het Financieele Dagblad</u> , woensdag 15 december 2010
Pagina	<u>Beleggen (pag. 15)</u>
Auteur(s)	<u>Horde, C. de</u>
Sectoren	<u>financiële instellingen; verzekeraars</u>
Personen	<u>Duin, W. van</u>
Trefwoorden	<u>Affaire; Crisis; Interview; Woekerpolis; corporate image. corporate identity; verzekeringsw ezen</u>

REACTIES 0 van 0