

MLT 2022-2024

SAMEN STERKER

 VERBOND VAN VERZEKERAARS



SAMEN STERKER

Duurzame oplossingen voor risico's in een snel veranderende wereld

De samenleving staat voor grote uitdagingen. Klimaatveranderingen worden zichtbaarder en de noodzaak om te verduurzamen is cruciaal. Klimatrisico's, zoals overstromingen, moeten in kaart gebracht en beheersbaar gemaakt worden. Digitalisering biedt kansen voor het versterken van de klantrelatie, maar stelt ons ook voor vragen over dataveiligheid, privacy en de menselijke maat. In deze snel veranderende samenleving zien wij een belangrijke taak weggelegd voor onze sector.

Aan de hand van vijf thema's nemen we u mee in onze ambitie voor de komende jaren en wat de samenleving van ons mag verwachten.

Onze rol in vooruitgang

Zonder risico's te nemen kunnen mensen zich niet economisch en maatschappelijk ontwikkelen. Verzekeraars helpen klanten om te gaan met onzekerheid. Als risicomanager, beheerder van vermogen en institutioneel belegger maken wij de maatschappelijke en economische vooruitgang mogelijk. De pluriformiteit en omvang van onze diverse sector zorgt ervoor dat we grote veranderingen ook echt mogelijk kunnen maken.

Risico's beheersen

Met onze kennis van en inzicht in risico's zien wij het als onze primaire taak de risico's in de samenleving te helpen beheersen. Samen met onze partners bevorderen we preventie, organiseren we risicosolidariteit in de samenleving en zorgen we voor toegankelijke verzekeringen. Het belang van de verzekerde staat voorop en de menselijke maat is leidend. Om onze rol in de samenleving te kunnen blijven spelen, is het belangrijk dat het vertrouwen van zowel zakelijke klanten als consumenten gewaarborgd blijft.

Focus op vijf thema's

Langs deze weg willen wij focus aanbrengen in ons beleid voor de komende jaren en verbinding realiseren met de belangen van de samenleving door bij te dragen aan een duurzame balans tussen economisch herstel en maatschappelijke vooruitgang. De nadruk ligt daarbij op de volgende vijf thema's.





1. Oplossingen door inzicht en expertise

De verzekeringssector heeft een unieke kennispositie en wil deze de komende jaren aanzienlijk versterken om samen met partners te komen tot oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. Met inzicht in risico's en de mogelijkheden om deze te beperken, verbeteren we de verzekerbaarheid. Vooral voor kwetsbare klanten wil de sector onderverzekering, maar ook oververzekering voorkomen.

Kennis van risico's

De COVID-19-pandemie heeft laten zien dat scherp inzicht in risico's en onzekerheden van groot belang is voor het ontwikkelen van

effectief beleid voor economisch en sociaal herstel. Kennis van risico's en onzekerheden en het vinden van oplossingen is randvoorwaardelijk op tal van terreinen. Grote dossiers zoals de hervorming van de arbeidsmarkt, het aanpakken van knelpunten op de woningmarkt, de hervorming van het pensioenstelsel, de aanpak van letselschade, mobiliteitsvraagstukken alsmede de klimaatverandering en de energietransitie eisen onze aandacht.

Maar ook relatief nieuwe risico's, zoals cybercriminaliteit, spelen een rol. Met onze expertise krijgt de samenleving meer grip op nieuwe risico's. Verzekeren is immers vooruitzien.

Risico's delen

Consumenten en bedrijven hebben een groeiende behoefte aan inzicht in risico's. De sector speelt daarop in door risico's gezamenlijk te verkennen en deze zo veel mogelijk te beperken door gerichte preventie. We maken risico's beheersbaar en delen kennis daarvan. Dit stelt klanten en bedrijven in staat om risico's te delen via toegankelijke en transparante verzekeringsoplossingen. Voor moeilijk verzekerbare risico's in breed maatschappelijk verband doen we onderzoek en dragen we oplossingen aan.



Dit gaan wij bereiken:

- We versterken onze positie als thought leader, stimuleren kennisdeling en dragen oplossingen aan voor bestaande, moeilijk verzekerbare risico's én op het terrein van nieuwe risico's.
- We gaan samenwerken met partners, overheden en wetenschap en ontwikkelen een risico-onderzoeksnetwerk.
- We werken aan een veilige transitie voor bestaande klanten naar het nieuwe stelsel op het gebied van de oudedagsvoorziening. Ook werken we aan de verbetering van de pensioenopbouw van werkenden die niet onder een verplichte regeling vallen.

- We werken met de overheid en sociale partners aan een stelsel waarin we voor alle werkenden passende bescherming tegen arbeidsongeschiktheid bieden.
- We maken het de werkgevers zo makkelijk mogelijk om de inzetbaarheid en inkomenszekerheid van hun werknemers te borgen.
- We krijgen beter zicht op de aard en omvang van cyberrisico's. Daardoor kunnen we adequate oplossingen aandragen, zoals het ontwikkelen van risicoklassenindeling, het bevorderen van risicobewustzijn en toegang verlenen tot incidentendata.
- We onderzoeken hoe een vereenvoudigde schadeafhandeling bij personenschade, waarbij de schadeomvang op een transparante en eenduidige wijze tot stand komt, bijdraagt aan een hogere slachtoffertevredenheid en een minder complexe schadeafhandeling met kortere doorlooptijden. Europese best practices worden hierin meegenomen. Daarnaast werken we aan optimalisatie van het huidige stelsel met initiatieven als de Letselkamer voor langlopende letselschadezaken, 1 medisch adviseur etc.





2. Oplossingen voor een duurzame toekomst

Verzekeraars spelen een belangrijke rol in de klimaatambitie van de maatschappij. Voor een veilige energietransitie verzamelen we data om beter inzicht te krijgen in de risico's die kunnen spelen bij verduurzaming. Denk aan de verzekeraarbaarheid van zonnepanelen en warmtepompen of aan de aansluiting bij nieuwe technologische ontwikkelingen als waterstof, lithium en circulariteit.

Kennis versterken

Voor het kennen, beheersen en verzekeren van klimaatrisico's zoals hagelschade, bodemdaling en overstroming is inzicht cruciaal. Samen met onze partners werken we aan het versterken van onze kennis op dit gebied. Deze kennis proberen we aan te wenden om toekomstige klimaatrisico's beheersbaar te maken en waar nodig op de agenda te zetten. De overstromingsrisico's hebben hierbij onze specifieke aandacht.

Duurzame oplossingen

Verzekeraars spelen ook een belangrijke rol in het mogelijk maken van duurzame oplossingen. Zo krijgen we steeds meer te maken met het verduurzamen van woningen, duurzaam schadeherstel en duurzame mobiliteit. We helpen en stimuleren klanten hierbij. Nederlandse verzekeraars blijven actief in maatschappelijk verantwoord beleggen, verduurzaming en het afremmen van klimaatverandering om de klimaatdoelstellingen te behalen. De sector geeft hierin zelf het goede voorbeeld.



Dit gaan wij bereiken:

- Als sector helpen we, samen met onze partners, de samenleving om te gaan met klimaat gerelateerde risico's. Dit doen we door de betreffende risico's te kennen, te duiden en de informatie hierover breed te delen. Het overstromingsrisico heeft onze specifieke aandacht.
- We beleggen verantwoord en duurzaam. We stimuleren partijen waarin we investeren om de transitie naar een duurzame economie te maken.

- We helpen de duurzaamheidstransitie financieerbaar te maken door risico's te dekken en passende financieringsmogelijkheden te bieden. We willen de duurzaamheidsdoelen van de VN vertalen naar de situatie in Nederland, waarbij we de focus hebben op de energietransitie en biodiversiteit.
- De verzekeraarbaarheid van een veranderende toekomst betrekken we bij de herinrichting van ons land. Met onze expertise, data en onze posities als financier, belegger en verzekeraar, dragen we bij aan oplossingen voor een duurzame toekomst, zoals verduurzaming van woningen.
- We maken duurzaam schadeherstel en preventie gemeengoed.





3. Klant centraal

Verzekeraars kunnen hun maatschappelijke taak alleen vervullen als we het vertrouwen genieten van klanten en van de samenleving. Daarom wil de sector blijven bewijzen dat het klantbelang centraal staat en dat we beloftes waarmaken.

Solidariteit en inclusiviteit

Met data-analyse kunnen we de klant beter leren kennen en producten en dienstverlening met maatwerk optimaliseren. De keerzijde

daarvan is het risico dat de solidariteit hierdoor onder druk komt te staan. De uitdaging is het behouden van een gezonde balans tussen solidariteit en risico-differentiatie bij een altijd uitlegbare premiestelling. We spannen ons in om klanten niet buiten de boot te laten vallen. Wij bieden normen omtrent inclusiviteit en het tegengaan van discriminatie. Het Verbond gaat hier komende jaren met zijn leden en stakeholders invulling aan geven.

Menselijke maat

De toenemende digitalisering van de sector kan het contact met klanten faciliteren en helpen de betaalbaarheid van verzekeringen te verbeteren door kostenbeheersing. Voor sommige klanten zijn de standaard (digitale) processen niet passend, bijvoorbeeld voor een klant die digitaal minder vaardig is. Het kan er toe leiden dat de menselijke maat uit het oog raakt. Standaardprocessen kunnen het zicht op de omstandigheden van het geval ontnemen, met grote gevolgen. Daarom heeft het Verbond de ambitie om inzicht en bewustzijn te bevorderen en moderne oplossingen aan te reiken die efficiëntie verbinden met persoonlijk klantcontact.

Verantwoorde keuzes

De klant krijgt steeds meer verantwoordelijkheid in het maken van financiële keuzes. Dit zien we terug in het nieuwe pensioenstelsel, bij nabestaanderegelingen en de verminderde financiële zekerheid in een veranderende arbeidsmarkt. Klanten zijn zich niet altijd goed bewust van de risico's of het belang van goed advies. De sector wil klanten op weg helpen naar verantwoorde keuzes door zo goed mogelijk te informeren, te ondersteunen met keuzebegeleiding en maatwerk in de dienstverlening te hanteren.



Dit gaan wij bereiken:

- Iedereen moet toegang hebben tot verzekeringen die essentieel zijn om in de maatschappij te kunnen functioneren.
- Samen met stakeholders werken we aan nieuwe vormen van keuzebegeleiding die bijdragen aan passende zekerheid voor iedereen.
- We brengen een verdieping aan op het Product approval and review proces (PARP), waarin we productveiligheid voor specifieke (kwetsbare) groepen vaststellen.
- We zetten ons in voor financiële educatie, met name in het mbo.
- Op basis van het ethisch kader rondom datagedreven besluitvorming, onderzoeken we methoden om solidariteit te behouden en te versterken, zonder de marktdynamiek te verstoren.





4. Verantwoord met data voor klant en samenleving

Door de toename van datastromen krijgen we steeds beter zicht op risico's en kunnen klanten beter maatwerk bieden. De sector ziet het als een belangrijke opgave om een 'trusted party' te zijn waar het gaat om het gebruik van data en innovatieve IT-oplossingen en het beschermen van klanten tegen cyberrisico's.

Data als basis

De uitdaging ligt in het zoeken en gebruiken

van de juiste data waarmee de sector geschikte prognoses over de toekomst kan doen. Ook hebben we inzicht in de ontwikkelingen rondom datadeling en wetgeving. We willen daarbij voortbouwen op het ethisch kader en sterke waarborgen bieden zodat de sector data inzet ten behoeve van de klant. Diens persoonlijke gegevens zijn bij ons in vertrouwde handen. Daar gaan wij veilig en zorgvuldig mee om. We blijven bij toezichthouders aandacht vragen voor het level playing field met buitenlandse aanbieders en technologiebedrijven.

Digitaal weerbaar

Data, IT-systemen en persoonsgegevens blijken toenemend kwetsbaar voor hacks. Het aantal en de omvang van incidenten neemt toe. Het Verbond zet in op initiatieven om de digitale weerbaarheid van klanten en van de sector zelf verder te verhogen. We faciliteren kennisdeling tussen verzekeraars op het gebied van cybercrime en fraude. We ondersteunen verzekeraars bij sectorbrede beleidsvraagstukken en hebben oog voor de belangen van publieke instanties in het cybersecurity domein.

Dit gaan wij bereiken:

- We borgen inclusiviteit en toegankelijkheid van de sector door invulling te geven aan het ethisch kader, daarbij lettende op transparantie en uitlegbaarheid. Het zal voor de klant helder zijn welke gegevens we voor welk doel gebruiken.
- We zetten ons in voor een internationaal level playing field. De ethische normen die wij belangrijk vinden, zijn alleen houdbaar als ze van toepassing zijn op alle partijen die klanten helpen



met risicobeheersing.

- We hebben een gerichte aanpak van allerlei vormen van fraude en financiële criminaliteit door versterking van publiek-private samenwerking, informatie-uitwisseling en aandacht voor efficiency en effectiviteit van controleprocessen.
- We dragen bij aan een raamwerk voor Open Insurance om wederkerigheid en zorgvuldigheid van informatie- en datadeling te borgen.





5. Een vernieuwende en vitale sector

Het is cruciaal dat de verzekeringssector in de komende jaren zelf een financieel robuuste positie kan blijven innemen, zodat het vertrouwen van klanten en stakeholders gewaarborgd blijft. Het is belangrijk dat er voldoende ruimte wordt geboden voor innovatie.

Voorwaarden voor vooruitgang

In een vernieuwende sector kunnen niet alleen nieuwe verzekeringsvormen en toe-

komstbestendige distributiemodellen worden ontwikkeld. Ook kunnen nieuwe ecosystemen ontstaan en partnerschappen met andere partijen zoals InsurTechs en expertorganisaties worden aangegaan. De rol van het Verbond ligt met name in het scheppen van de juiste voorwaarden. Bijvoorbeeld door het bepleiten van ruimte in de wetgeving voor experimenteren en het wegnemen van belemmeringen voor innovatie.

Talent aantrekken

Het is belangrijk om talenten met voor de toekomst relevante vaardigheden te kunnen aantrekken en vast te houden. Daarom slaan we de handen ineen en zorgen we – in samenwerking met relevante opleidingsinstituten – dat we worden gezien als een aantrekkelijke sector voor schaarse (IT-) kandidaten.

Dit gaan wij bereiken:

- In samenwerking met elkaar, InsurTechs, toezichthouders en andere bedrijven uit het ecosysteem, experimenteren we met nieuwe technologieën en werken we aan een vitale en vernieuwende sector.
- We positioneren de sector krachtiger op de arbeidsmarkt en bevorderen de interne mobiliteit binnen de sector. Dit doen we onder meer door samen te werken met studenten en opleidingsinstituten, door gezamenlijk een digitaal talentwervingsplatform te ontwikkelen en door onderzoek te doen naar de haalbaarheid van een mobiliteitsplatform.



- We onderzoeken de mogelijkheid van een faciliterende rol met een Insurance Service Hub. Ook leveren we aanvullende dienstverlening onder meer op het gebied van compliance en InsurTech startups.
- We zetten in op zichtbare vermindering van de grote administratieve, regel- en toezichtsdruk op de sector. Zo ontstaat meer ruimte voor vernieuwende initiatieven ten behoeve van de klant.
- We zetten in op een betere aansluiting van Solvency II bij de lange termijn ontwikkelingen in financiële markten en het verwijderen van korte termijn schommelingen uit de kapitaalrekening om rekening te houden met het feit dat verzekeraars lange termijn beleggers zijn, zonder dat de polishouderbescherming daaronder lijdt.

