

FORSIKRINGSMÆGLEREN

Intet alternativ til uvildig rådgivning

Af direktør Flemming Kosakewitsch, Forsikringsmæglerforeningen

Hvem kan give kvalificeret rådgivning? Kræver det ikke andre kvalifikationer end dem, som rådgiveren selv mener at besidde? En ansat i et pensionselskab kan naturligvis yde rådgivning af et ærligt hjerte, baseret på sund dømmekraft og årelang erfaring, men medarbejderen er i sin rådgivning begrænset af de tilbud og ydelser, hans selskab har på hylden. Nøjagtig som en bilsælger kan være en ærlig og dygtig rådgiver. Men også han er i sin rådgivning begrænset af de bilmærker og -modeller, der nu engang sælges fra hans forretning.

Hvad skal der så til, for at samtalen med kunden får den dimension, der ligger i ordet rådgivning. Dimensionen er naturligvis uvildighed: "En forsikringsmægler er en uvildig rådgiver inden for forsikring og pension," hedder det på forsiden af Forsikringsmæglerforeningens hjemmeside. Det første bud i forsikringsmægling.

Forsikringsmægleren er et hundrede procent kundens mand. Det følger af loven. Han kender markedet og ved, hvilke selskaber han skal involvere i sine udbud, således at kunderne får de bedst mulige løsninger til disposition. Det skaber værdi, og derfor får forsikringsmægleren penge for at placere og servicere forsikringerne, hvad enten det drejer sig om skadesforsikring eller liv- og pensionsforsikring.

For nylig meddelte et af landets store revisionshuse, revisions-, skatte- og rådgivningsvirksomheden PwC, at de er begyndt at virke som forsikringsmægler. Eller rettere: Det meddelte de netop ikke. PwC oplyste, at de i fremtiden vil tilbyde pensionsrådgivning, der optimerer virksomhedernes pensionsaftaler. Og at deres rådgivning af medarbejdere betyder "Opfølgning og kontrol af selskabets pensionsrådgivning af medarbejderne."

Det er med andre ord ikke en uvildig forsikringsmægler, der skal rådgive medarbejderne. Det skal sælgerne i det forsikringselskab, som virksomheden efter råd

fra PwC har valgt at placere pensionsordningen i.

Hvordan PwC vil kontrollere kvaliteten af den rådgivning, som pensionselskabet yder de enkelte medarbejdere, står hen i det uvisse. Det er i hvert fald et nyt synspunkt inden for forsikringsformidling, at man vil kontrollere andres rådgivning, når man ikke selv har deltaget i møderne med de pågældende medarbejdere.



Flemming Kosakewitsch

Når man taler om forsikringsformidling – hvilket PwC's ydelser er, selv om de kalder det pensionsrådgivning – er det helt afgørende, at mægleren skal forsøge at skabe mest mulig værdi på kort og langt sigt for den, hvis tillid og fuldmagt han har fået overdraget. Rådgivningen rækker ikke kun til placering af en pensionsordning. Den fortsætter med den løbende rådgivning af kunden og kundens medarbejdere, hvor mæglerens bistand både er nødvendig og vital, når der skal fastsættes og udbetales erstatning. Her er der ofte en klar interessekonflikt mellem selskab og kunde. Og så er det rart med en indsigtfuld mægler, der er på kundens side.

Den uafhængige rådgivning er simpelthen afgørende, fordi den sikrer, at kunden og kundens medarbejdere får, hvad de er berettigede til. Der er masser af eksempler på, at uafhængig rådgivning sikrer medarbejderen den rette erstatning efter en per-

sonskade. Hvad hjælper det, hvis medarbejderen har en pensionsordning, der ser konkurrencedygtig ud, men til gengæld ikke modtager den rette erstatning. Er skaden sket vil de allerfleste ønske sig en forsikringsekspert på sin side.

Langt de fleste vil også have behov for personlig rådgivning, når det drejer sig om økonomiske konsekvenser ved en omlægning af en pensionsordning. Her er det næppe rådet fra det forsikringselskab som leverer produkterne, der nødvendigvis er det bedste.

Et andet eksempel kunne være jobskifte, hvor det ikke altid kan betale sig at flytte den hidtil foretagne opsparing til den ordning, der findes i den nye virksomhed. Er man f.eks. lidt oppe i alderen og har en bestående ordning med rentegaranti, bør en flytning af pensionsdepotet kun ske i helt særlige tilfælde, og spørgsmålet er, om pensionselskabets sælger i en sådan situation vil råde medarbejderen til at lade pensionen stå i det gamle selskab. Det vil i alt fald kræve en meget høj moral hos sælgeren i det nye selskab at give den rigtige rådgivning.

Men kan PwC's rådgivning da ikke tænkes at være uvildig? Måske nok. Men indsatsen er ikke tilstrækkelig i forhold til virksomhedernes medarbejdere.

Det er heller ikke til at blive klog på, om PwC yder egentlig rådgivning på skadesforsikringsområdet. PwC nævner selv, at man yder "Hjælp som virksomhedens og medarbejdernes 'Client advocate' over for forsikringselskabet i forbindelse med skadesager" - et udtryk PwC i øvrigt har kopieret fra Willis, der var de første i landet til at lancere begrebet 'Client advocate' inden for forsikringsmægling.

Der er mange aktører, og mange bud på, hvad fremtiden vil bringe. Et pensionselskab har i medierne fremført, at fremtiden ligger i rådgivning gennem internetpor-

taler, fordi man på få minutter med Pensionsinfo - et samarbejde mellem pensionskasser, livsforsikringselskaber m.fl. - kan skabe overblik og finde løsninger ved at supplere med pensionselskabernes internetportaler. De omtalte få minutter kan vist ofte udvikle sig til mange timer eller dage - uden at man på nogen måde er sikker på resultatet. Internetportaler kan aldrig erstatte uafhængig og individuel rådgivning og kan derfor heller ikke være betryggende for en pensionsopsparer.

Efter at have kastet kritisk lys på en ny aktør på markedet for forsikringsformidling kunne det måske være en god ide at vende blikket indad.

Lever alle medlemmer af Forsikringsmæglerforeningen altid op til kravene om uvildighed? Er vi altid fuldstændig uafhængige af de forsikringselskaber, der så gerne vil servicere de kunder, hvis forsikringsordninger, vi har placeret hos dem? Sikrer vi os, at vi aldrig kan komme i en interessekonflikt mellem to kunder, der har modstridende interesser? Sikrer vi os, at vor rådgivning altid bliver udført af godkendte forsikringsmæglere, og ikke af sælgere, hvor gode deres kvalifikationer end er? Spørgsmål, vi alle bør kunne svare klart ja til. Men som det er sundt at stille sig selv engang imellem. I Forsikringsmæglerforeningen - som PWC ikke er medlem af - arbejder vi stedse på at sikre, at vore medlemmer lever op til

lovens intentioner, og vi har i den forbindelse løbende drøftelser med Finanstilsynet, medlemsvirksomhederne, Forsikring & Pension samt andre organisationer for hele tiden at være på forkant.

Vi har den højeste grad af interesse i, at vore medlemmer leverer 100 % uvildig rådgivning - og derfor kan vi også tillade os at sige, at enhver bør have ret til at få uvildig rådgivning. Kun på den måde kan man opnå tilstrækkelig sikkerhed for den rette erstatning og den rigtige pris.

Forsikringsformidling er stadig et spørgsmål om etik. Og det vil det også være i fremtiden.

Ni virksomhedsbesøg i oktober

De traditionsrige medlemsbesøg blev en positiv oplevelse for direktør Flemming Kosakewitsch, som igen i år var ledsaget af Lars Poulsen. Besøgene giver anledning til at få vendt branchens udfordringer og til at få drøftet forholdet til selskaberne, myndighederne, politikerne, medierne og udviklingen på det kommercielle marked.

”Det er en berigende oplevelse for os at møde de mange kvalificerede og fagligt engagerede medlemsvirksomheder, og de mange kontakter, som skabes, sikrer, at vi kender de lokale forhold indgående.

Når nye virksomheder ønsker at etablere sig på rådgivermarkedet inden for forsikring og pension, bliver det meget synligt, at individuel og uvildig rådgivning kræver etik og indsigt i markedet. Det er ikke tilstrækkeligt at kunne formulere et udbud. Det kræver mægleruddannelse og kvalificeret rådgivning at være kundens mand - helt frem til skadesbehandlingen. Flere medlemsvirksomheder har oplevet usaglig

konkurrence, og kunderne kan have vanskeligt ved at skelne mellem ægte forsikringsmægling og ”hurtige forretningsfolk, der ikke opfylder kravene”, forklarer Flemming Kosakewitsch.

Medlemsturen fandt sted i oktober og startede i år i Sydhavnen hos SecureLife (Mads Kobberø og Søren Bahnsen), som er så tæt på den papirfri virksomhed, som en pensionsmægler kan komme. Alt er scannet og den digitale dagligdag giver overblik. Herefter gik turen til det centrale Frederiksberg hos Assurancepartner (Niels Ole Sloth), hvor mange års erfaring fra ejendomsbranchen giver en fast hånd uanset konjunkturerne. Efter en hyggelig frokost med alle medarbejderne fortsatte teamet til Aarhus.

Dagen efter var der møde hos Assure i Aabyhøj (Allan Aistrup og Flemming Rahr), hvor den betydelige stigning i lønsumsafgiften blev drøftet med partnerne, før turen gik til Dansø i Ikast (Ib Sonne-Schmidt og Michael Andersen). Her var der en god

debat om krav til etik og uddannelse, før dagen endte hos Brevis i Herning. Claus Renner Petersen gav kvalificeret input til den videre debat om branchens fremtid.

På turens sidste dag var der møde hos FPR (Finn Enkebølle og Claus Ravn-Jonsen) i Taastrup, som har en stærk position på brancheløsninger, og her var der bl.a. dialog om et selskab, som efter FPR's opfattelse havde foretaget ulovlig outsourcing. Frokosten blev delt med Torben Stubberup og Michael Kofoed hos Dahlberg, hvorefter vi sluttede fredag eftermiddag med et besøg hos Høgsberg i Hørsholm, hvor Lars Neumann tog imod.

Senere på måneden var Flemming Kosakewitsch og Lars Poulsen desuden på besøg hos Henrik Larsen fra Marsh i Virum. Med Willis flytning til Nærum er der dannet en hel medlemskoloni i bæltesten fra Virum og ud til Skodsborg.

Delegationen ønsker at takke medlemmerne for den positive dialog og ser frem til næste års medlemstur.



Mads Kobberø



Claus Renner Petersen



Ib Sonne-Schmidt



Niels Ole Sloth



Lars Neumann



Finn Enkebølle