

FORSIKRINGSMÆGLEREN

Ny FMF-direktør på første medlemsrundtur

FMF's nye direktør Pernille Lyng Jepsen var på medlemsrundtur allerede før sin første generalforsamling i foreningen.

"Tæt dialog med vores medlemmer er helt afgørende," forklarer Pernille.

Lars Poulsen var chauffør på turen, som blev indledt hos RTM i Greve. Fra den firlængede gård leveres både skade, liv og risikostyring, og virksomheden fejrede 25 års jubilæum i maj. Vi talte med Leif Rexen, Jannik Jønsen og Mogens Rosengaard.

Næste stop var hos Mentor i Slagelse, som fokuserer på skadesforsikringer til erhvervsmarkedet. Indehaveren Carsten Palmer gav et personligt indtryk af sit marked:

"Jeg oplever, at kunderne på erhvervsiden i langt højere grad ønsker uvildig forsikringsrådgivning f.eks. om nye produkter, der tilbydes i et stadig voksende – og for de fleste uoverskueligt – forsikringsmarked. Kunderne ønsker bevægelse, fleksible løsninger



Steen Søndergaard, Finn Enkebølle, Flemming Gravesen, Erik Olsen og Carsten Palmer.

og forsikringsprogrammer, der er opdateret til en konkurrencedygtig præmie – og det er kun en forsikringsmægler, der kan løse den opgave," forklarer Carsten.

"Hvis vi i branchen holder fokus på sober og professionel rådgivning, vil forsikringsmæglerne i fremtiden udkonkurrere selskabernes assurandører. Sempelthen som følge af vores uvildighed. Det er derfor af stor betydning, at vi får udbygget FMF's efteruddannelsesprogram," slutter Carsten Palmer.

Næste stop var hos V-R Gruppen i Bellinge syd for Odense, hvor vi blev budt velkommen af Steen Søndergaard. "Mæglerbranchens største udfordring er, udover lønsum, de nye IDD-kompetencekrav affødt af EU's nye Forsikringsformidlingsdirektiv, som træder i kraft i februar 2018," fortalte Steen Søndergaard.

Derefter fortsatte turen med besøg hos Olsen og Partner i Odense, First Brokers i Rødekro, Contea Assurance i Esbjerg og Dansø Assurance i Ikast.

IDD (Insurance Distribution Directive)

Af Kent Risvad, bestyrelsesformand for Forsikringsmæglerforeningen

Det danske lovgrundlag for gennemførelsen af IDD blev sendt i høring den 23. juni og forventes iværksat den 23. februar 2018. Loven indebærer en række ændringer i forhold til det nuværende lovgrundlag.

Væsentligt er det, at det nu er alle distributører samt forsikringselskaber, der er reguleret i samme lovgivning.

For specielt forsikringselskaberne indebærer det mange ændringer, mens der for forsikringsmæglerne alene er tale om tilpasninger. De væsentligste ændringer for mæglermarkedet er bl.a. følgende:

Der indføres et lovbehaftet krav om efteruddannelse, hvilket Forsikringsmæglerforeningen bakker op om. Ikke mindst af den grund at Forsikringsmæglerforeningen (FMF) allerede for to år siden iværksatte et



"FMF er yderst tilfreds med lovforslaget," fortæller Kent Risvad

efteruddannelsesprogram.

Der indføres yderligere beføjelser fra Finanstilsynets side, således at uvildigheden hos mæglerne til stadighed efterkommes, hvilket FMF også hilser velkommen. Hvis man som mægler anfører sig som væren-

de uafhængig, gælder der en række krav. Mange af disse krav er en videreførelse af den hidtidige lovgivning.

Det vigtigste heri er:

- At den uafhængige mægler skal handle i den enkelte kundes interesse og repræsenterer kunden.
- At der er et generelt provisionsforbud, idet aflønning modtages af kunden.
- At den uafhængige mægler ikke må have forbindelse til en forsikringsdistributør, der er egnet til at skabe tvivl om mæglerens uafhængighed.

Herudover er der det væsentlige krav, at den uafhængige mægler skal yde rådgivning på baggrund af en analyse af et så stort antal af de på markedet disponible aftaler, således at den uafhængige mægler kan rådgive sin kunde om, hvilke aftaler der opfylder kundens behov bedst.

Fortsættes på næste side

FORSIKRINGSMÆGLEREN

FMF har kæmpet for fortsat bevarelse af uvildigheden og integriteten hos mæglere. Det er FMF's opfattelse, at kunderne i høj grad efterspørger og har behov for uvildig rådgivning på det ofte komplicerede forsikrings- og pensionsområde.

FMF noterer derfor med glæde, at der i lovforslaget er åbnet mulighed for, at kunderne fortsat kan få adgang til uvildig rådgivning. Begrebet uafhængig for-

sikringsmægler er derfor et begreb, som fremadrettet bliver kvalitetsstempet for, hvornår der er tale om "rigtig" rådgivning.

Derudover indeholder lovforslaget en række registrerings- og tilladelseskrav, egnetheds- og hæderlighedskrav, kompetencekrav, god skik-regler, aflønning, tavshedspligt, tilsynskrav etc.

I det store hele er FMF yderst tilfreds med lovforslaget. Vi har længe frygtet, at uaf-

hængighedsbegrebet – og dermed den uvildige rådgivning over for kunderne – ville blive udvandet. Det er ikke sket.

Man kan derimod sige, at den tillid, man kan have til den uafhængige mægler/rådgiver på forsikrings- og pensionsområdet, er blevet yderligere cementeret.

Kunderne kan have fuldstændig tillid til, at de råd, de får af deres uafhængige mægler, er 100 procent i kundens interesse.

Nyt bestyrelsesmedlem i FMF

Direktør Allan Karlsen fra Aon er nyt medlem af bestyrelsen i FMF. Vi har talt med ham.

"Der vil fremover fortsat være behov for en uvildig rådgiver mellem kunderne og selskaberne. Eller rettere i et trepartsforhold, hvor vi bringer værdi til alle parter. Ellers risikerer vi at blive irrelevante på sigt.

På skadessiden og blandt pensionselskaberne forsøger flere at gå direkte efter kunderne, mens andre er mere loyale overfor deres mæglerkanalstrategi.

Fra kundesiden ser vi en tendens til at forsøge at standardisere og gøre mæglerydelse sammenlignelige og lade valg af mægler følge en procurement proces.

Flere store kunder vælger i højere grad at opdele mandatet på flere mæglere, og vi oplever en stigende konkurrence bl.a. fra revisionsfirmaer og andre rådgivere.

Nogle af de administrative opgaver, vi løser, som f.eks. policehåndtering, simpel skadshåndtering og simple elementer af individuel pensionsrådgivning, vil snart kunne løses af robotter.

Den bedste måde at navigere i det marked er ved at sætte kunden i centrum og sikre, at de oplever en værdi i de ydelser, vi leverer. Der er et potentiale i, at vi dækker en større del af værdikæden. Eks. ved at gå mere ind i risk management og i den anden ende af værdikæden, f.eks. rådgivning på komplicerede skader.

Overfor både selskaber og kunder er der også en stor mulighed i indsamling og bearbejdning af data. I Aon investerer vi massivt i at indsamle data om præmier, skader m.m. på tværs af alle produktgrupper og tilbyde det til markedet. Her vurderer jeg,



Allan Karlsen er nyt bestyrelsesmedlem i FMF

at der er en mulighed for branchen som helhed.

I relation til selskaberne og på brokingsiden er der også mulighed for endnu mere segmenttilpassede løsninger fra skræddersyede løsninger for store og globale kunder, henover en panelløsning for mellemstore og faciliteter for mindre kunder. Vi kan levere signifikante præmiebesparelser og udvidelse af betingelserne til kunderne med sådanne løsninger.

Privatmarkedet er vanskeligt. Der er klart et potentiale i forskellige niches og i affinity-lignende programmer, hvor vi placerer og servicere forsikringsprogrammer, der distribueres til kunderne via samarbejdspartneren som f.eks. en forening eller sammenlutning. At gå ind i privatmarkedet, f.eks. i regi af et agentur, og med eget brand, vil kræve et stærkt brand, et stort markedsføringsbudget og en effektiv kundeakvisitionsstrategi med mindre man vil konkurrere på pris.

Endelig er der andre muligheder som f.eks. fysiske distributionskanaler som detailbutikker, der er forsøgt i andre europæiske lande, men uden megen succes.

Generelt mener jeg, at vi skal satse mere på uddannelse. Vi bør tage ansvar for at uddanne vores medarbejdere, så vi ikke risikerer at underminere vores faglige position. Vi bør sikre, at flest mulige medarbejdere gennemfører hele uddannelsesforløbet, og vi skal være kritiske med dispensationer.

Hvis vi vil udvide vores tilbud f.eks. til også at dække risk management, vil det kræve et yderligere kompetenceløft. Med de nye regulatoriske tiltag bliver vi også nødt til at kunne håndtere IDD, GDPR m.m. - og kontroreffektivitet og regtech bliver endnu vigtigere. Vi må både arbejde med at forbedre vores compliance risici og kontroller af samme, og på samme tid optimere vores processer. Det vil også kræve et kompetenceløft og viden indenfor proces excellence, digitalisering og automatisering.

Jeg har nu været med i knap to år. På skadessiden er vi som branche kommet lidt længere indenfor risk management end på f.eks. pensionsiden. Men det undrer mig, at vi ikke fokuserer mere på at skubbe det mere op ad agendaen og helt op i ERM-området og få HRM's, CFO's og C-niveaue i tale og ikke overlade det til revisionselskaberne. En anden ting er cyber. Jeg tror, at der er en kæmpe mulighed indenfor både cyber risk management, placering af cyberforsikringer og i incident response løsninger for, når skaden er sket. Og også i at bruge cyber som en løftestang til at få direktionen hos vores kunder i tale.

Jeg synes helt generelt, at det er en meget interessant branche med en god og sund konkurrence, professionelle kunder og samarbejdspartnere og en spændende udvikling henimod mere værdiforædlede rådgiverløsninger."