

Een review op AOV bij Generali

Beroepen, beroepsklasse en werkelijke werkzaamheden
Stageverslag
Door Yannick Brethouwer

Gegevensblad

Gegevens student thuis:

Studentnummer: 1830783
Naam: Yannick Brethouwer
Adres: Wilgenhoflaan 15
Postcode en plaats: 1944TA Beverwijk
Telefoonnummer: 06 12 53 85 23
E-mail: yannick.brethouwer@gmail.com
Voltijd/Deeltijd/Duaal: Duaal
Jaar eerste inschrijving: 2008

Gegevens student bij het bedrijf:

Naam bedrijf: Generali verzekeringsgroep nv
Afdeling: Kenniscentrum Inkomen en Schade
Kamernummer: KIS
Telefoonnummer: 020 660 43 07
E-mail: yannickbrethouwer@generali.nl
Stageperiode: 01-11-2010 t/m 01-07-2011

Gegevens bedrijf:

Naam bedrijf: GENERALI verzekeringsgroep nv
Bezoekadres: Diemerhof 42
Postcode en plaats: 1112 XN Diemen
Postadres: Postbus 1888
Land: Nederland
Telefoonnummer Secretariaat: 020 660 44 44
Faxnummer Secretariaat: 020 398 30 00
Internetadres: www.generali.nl

Gegevens mentor bij het bedrijf:

Naam: Grupstra
Voornaam: Bert
Voorletters: A.
Functie: Manager Kenniscentrum Inkomen en Schade
Afdeling: Kenniscentrum Inkomen en Schade
Kamernummer: KIS
Telefoonnummer: 020 660 43 10
E-mail: bertgrupstra@generali.nl

Gegevens docent:

Docent naam: Bert Kersten
Telefoonnummer: 020 598 76 28
E-mail: h.m.p.kersten@vu.nl
Kamernummer: R-451

Voorwoord

Deze scriptie is het resultaat van een onderzoek naar het tarief van de arbeidsongeschiktheidsverzekering van Generali. In de scriptie wordt de opbouw van dit Generali AOV tarief vergeleken met de opbouw van het tarief van de concurrenten. De scriptie is geschreven in opdracht van de Generali verzekeringsgroep nv. Ik zal met deze scriptie de opleiding Business Mathematics and Informatics (BMI) aan de Vrije Universiteit in Amsterdam afronden.

Omdat ik dyslectie heb, is het schrijven van een scriptie voor mij echt een hele uitdaging geweest. Ervoor zorgen dat de lezer ook begrijpt wat ik bedoel was vaak een hele opgave. Gelukkig waren een aantal collega's bereid mij te helpen. Zij hebben mijn scriptie gelezen en gaven aan waar de tekst nog aangepast kon worden. Dit heeft geleid tot een leuke samenwerking met mijn collega's. Ik wil dan ook mijn collega's Carien van Olst en Joyce Nunda bedanken voor hun advies en feedback. In het bijzonder wil ik mijn manager Bert Grupstra bedanken voor de mogelijkheid om dit onderzoek te doen. Ook de andere collega's van de afdeling Kenniscentrum Inkomen en Schade wil ik bedanken voor de plezierige tijd die ik gehad heb.

Vanuit de Vrije Universiteit wil ik graag Annemieke van Goor bedanken voor haar begeleiding in de procedures omtrent de stage. Als laatste (maar niet de minste) bedank ik Bert Kersten voor zijn inhoudelijke kennis en feedback tijdens de stage.

Yannick Brethouwer
Juli 2011

Samenvatting

Inhoudsopgave

Gegevensblad	1
Voorwoord	2
Samenvatting	3
Inhoudsopgave	4
1. Inleiding	5
2. Over het bedrijf Generali	6
2.1 Generali Group	6
2.2 Generali verzekeringsgroep nv	6
2.3 Bedrijfsstrategie	6
2.4 De afdeling	7
3. Probleemstelling	9
3.1 Het probleem	9
3.2 Fase-indeling	9
3.3 Plan van aanpak	9
3.4 Scope	9
3.5 Doelen	9
4. Onderzoek	10
4.1 Het AOV model (“Kazo model”)	10
4.2 Resultaat analyse	10
4.2.1 Methode	10
4.2.2 Resultaten	10
4.2.3 Invalidering en revalidering	10
4.3 Concurrentie analyse	10
4.3.1 Generali	10
4.3.2 Delta Lloyd	10
4.3.3 Reaal	10
4.3.4. Allianz	10
4.3.5 Nationale Nederlanden	10
5. Resultaten	11
5.1 SWOT-analyse Generali	11
5.2 Sterkte/zwakte analyse tarief concurrenten	11
5.3 Mogelijke aanpassingen op het Generali tarief	11
6. Conclusie en Aanbevelingen	12
7. Literatuurlijst	13

1. Inleiding

Jarenlang was de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV) markt een gesloten markt. De markt werd bepaald door een aantal grote spelers, die elkaar nauwelijks beconcurrerden. De grote spelers hadden enorme winstmarges en klanten betaalden tot wel 30% te veel premie. Generali, een in Nederland middelgrote verzekeringsmaatschappij, richtte zich voornamelijk op schadeverzekeringen. In 2006 kwam hier verandering in. Generali richt zich sindsdien op pensioen- en inkomensverzekeringen. Er werd een nieuw productassortiment neergezet met een passend tarief. Een tarief dat een stuk lager lag dan het tarief van de concurrent. Hierdoor is Generali in de afgelopen 3 jaar enorm gegroeid.

De concurrentie heeft niet stil gezeten. De afgelopen jaren hebben veel verzekeraars hun tarieven aangepast. Ook werd er veel gebruik gemaakt van kortingen. De AOV-markt is een prijsvechtersmarkt geworden.

Door de kortingsacties is de marge in de markt op AOV praktisch nul geworden. Daarom zijn de verzekeraars een nieuwe manier gaan zoeken om elkaar te beconcurreren. Meerdere verzekeraars doen dit in de vorm van verder gaande premiedifferentiatie op beroepen of werkzaamheden.

In dit verslag wordt het onderzoek naar de premiedifferentiatie van Generali weergegeven. In hoofdstuk 2 wordt het bedrijf Generali besproken. Hier worden een aantal algemene vragen over Generali beantwoord en wordt er gekeken naar waar de stage zich heeft afgespeeld. Hierna wordt in hoofdstuk 3 het probleem in detail uitgewerkt en wordt de scope van het verslag weergegeven. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 het premiedifferentiatie onderzoek uiteengezet. Het onderzoek is in drie delen opgedeeld, namelijk:

- 1) Een theoretisch deel; hier wordt de theorie achter AOV besproken
- 2) Een onderzoek naar de portefeuille van Generali; hierbij zal naar de winstgevendheid per factor en beroep worden gekeken.
- 3) De concurrentie analyse; hier wordt besproken hoe de concurrenten hun premiedifferentiatie hebben aangepakt.

Vervolgens worden de resultaten in hoofdstuk 5 weergegeven. Ten slotte worden in hoofdstuk 6 een aantal conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

2. Over het bedrijf Generali

In dit hoofdstuk wordt Generali besproken. Het hoofdstuk begint in paragraaf 2.1 met een algemeen stuk over de Generali Group. Paragraaf 2.2 is gewijd aan het Nederlandse deel van de Generali Group; de Generali verzekeringsgroep nv. In paragraaf 2.3 wordt de missie van Generali verzekeringsgroep nv behandeld. Tot slot gaat paragraaf 2.4 over de afdeling waar de stage heeft plaats gevonden.

2.1 Generali Group

Generali verzekeringsgroep nv is onderdeel van de grotere Generali Group. Generali Group is opgericht in 1831 en is een verzekerings- en investeringsgroep die actief is in meer dan 60 landen. Haar omzet bedraagt meer dan 60 miljard euro aan verzekeringspremie per jaar en heeft ruim 84.000 werknemers in dienst in verschillende landen. De Generali group heeft zijn hoofdkwartier in het Italiaanse Triëst en heeft als missie:

- Het worden van de leidende verzekeringsgroep in de gebieden waar de groep opereert, in termen van winstgevendheid.
- Het spelen van een belangrijke rol in opkomende markten (waaronder China en de voormalige Oostbloklanden).
- Groeien in de detailhandel en het MKB, door het implementeren van een distributie strategie die vooral gebaseerd is op een intermediair netwerk en vooral gefocust is op een “multi-brand” aanpak.

2.2 Generali verzekeringsgroep nv

Generali verzekeringsgroep nv is een dochteronderneming van de Generali Group. Generali verzekeringsgroep nv is een verzekeringsbedrijf dat gevestigd is in Diemen Zuid. Dit kantoor heeft iets minder dan 500 werknemers en heeft als credo: “Wij zijn dé specialist in pensioen- en inkomensverzekeringen. Wij beloven niet. Wij verzekeren!”. De Nederlandse tak van Generali heeft in 2009 een omzet van ongeveer 610 miljoen euro op jaarbasis. Hiervan is 197 miljoen afkomstig uit schadeverzekeringen, 269 miljoen uit levensverzekeringen en 144 miljoen euro uit beleggingsinkomsten.

Generali verzekeringsgroep nv is onder te verdelen in 3 werkmaatschappijen: Generali levensverzekering maatschappij nv, Generali schadeverzekering maatschappij nv en Nederlanden van Nu. Generali Leven richt zich vooral op het intermediair. Generali schade verkoopt zijn verzekeringen via via provinciaal¹, beurs² en volmachten³. Deze kanalen zijn alle drie ongeveer even groot. De Nederlanden van Nu op verkoop rechtstreeks aan de consument via het internet. Dit verslag richt zich op Generali Schade.

2.3 Bedrijfsstrategie

Het intermediair verlies in het particuliere segment terrein aan internet aanbieders. Generali moet daarom investeren in de zakelijke markt via de grote intermediairs. In deze zakelijke

¹ Provinciaal houdt in dat de consument via een intermediair (een assurantieadviseur) een verzekering afsluit bij een verzekeraar.

² Met de term beurs wordt de coassurantie markt bedoeld. Hier verzekert Generali schade samen met andere verzekeraars grote bedrijven.

³ Een volmacht is een intermediair die naast provisie ook een deel van de winst ontvangt. Dit is omdat de volmacht de administratie, incasso, schadebehandeling etc. zelf doet.

markt worden de pensioen- en inkomensmarkt het meest levensvatbaar geacht.. Binnen de pensioen- en inkomensmarkt zijn er vele andere verzekeraars actief. Generali moet daarom scherpe prijzen hanteren en goede producten aanbieden om zich te onderscheiden binnen deze markt. Ook is een goede dienstverlening een vereiste om succesvol te zijn.

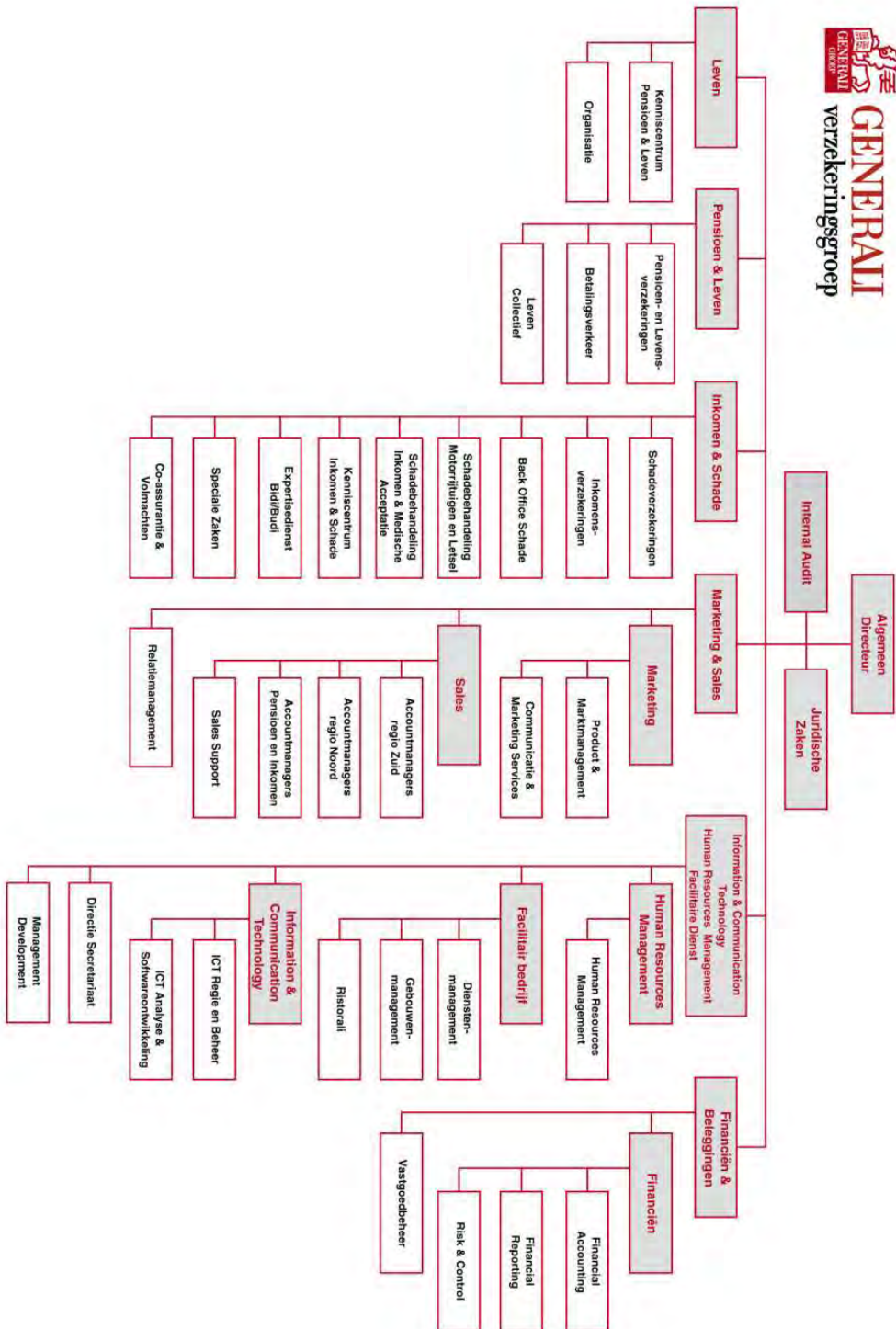
De strategie voor de komende jaren kan als volgt worden samengevat:

- Generali scherp positioneren als inkomens- en pensioenverzekeraar.
- Opbouwen van een intensieve relatie met de grote intermediairs (10+ fte).
- Rechtstreeks bedienen van corporate clients door eigen pensioenadviseurs.
- Experimenteren met simple risk schade via Internet.
- Zo goed mogelijk handhaven van onze positie op de particuliere markt, beurs en volmacht (geen kernelement in positionering, wel in de financiële positie op korte- en middellange termijn).

Het opbouwen van de zakelijke portefeuille (pensioen, ziektewet, AOV) zal meerdere jaren duren. Rechtstreekse bediening van corporate clients vloeit voort uit de bijzondere positie die de actuariële adviesbureaus hebben bij deze relaties en de slechte marktpositie van het intermediair bij deze doelgroep.

2.4 De afdeling

Generali heeft drie hoofdtakken: Schade, Leven en concern (overige zaken, zoals Marketing & Sales, HRM, ICT). Er is een stafafdeling binnen de Schadetak van Generali, dit is Kenniscentrum Inkomen en Schade (KIS). KIS bestaat uit drie subonderdelen: de productontwikkelaars, de risico analisten en de functioneel beheerders. Productontwikkelaars innoveren en renoveren nieuwe en bestaande producten. Functioneel beheerders houden zich bezig met het beheren van administratiesystemen. De risico analisten, vormen het schadeactuarieel. Zij zijn verantwoordelijk voor het analyseren van het technisch resultaat, business intelligence, de premiestellingen, risico analyses en het controleren van de winstgevendheid. De stage heeft zich afgespeeld binnen de groep van risico analisten.



Figuur 2.3: Het organigram van de Generali verzekeringsgroep NV. (Generali verzekeringsgroep NV, 2011)

3. Probleemstelling

3.1 Het probleem

3.2 Fase-indeling

3.3 Plan van aanpak

3.4 Scope

3.5 Doelen

4. Onderzoek

4.1 Het AOV model (“Kazo model”)

4.2 Resultaat analyse

4.2.1 Methode

4.2.2 Resultaten

4.2.3 Invalidering en revalidering

4.3 Concurrentie analyse

4.3.1 Generali

4.3.2 Delta Lloyd

4.3.3 Reaal

4.3.4. Allianz

4.3.5 Nationale Nederlanden

5. Resultaten

5.1 SWOT-analyse Generali

5.2 Sterkte/zwakte analyse tarief concurrenten

5.3 Mogelijke aanpassingen op het Generali tarief

6. Conclusie en Aanbevelingen

7. Literatuurlijst

- 1) KAZO-TARIEF 1990 AOV Individueel – drs. M.W. Dijkshoorn AG en andere (1990)
- 2) KAZO-grondslagen 2000 AOV-Individueel – Verbond van verzekeraars (2000)
- 3) Model kosten van de dekking Individuele Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV) 2009 – drs. C. Santoso en andere (2009)
- 4) AOV 2000 vs AOV 2009 – E. de Haan (2010) (intern document Generali)
- 5) Zzp'ers in Nederland: de baan zekerheid voorbij? – Ronald Dekker (ReflecT) en Lian Kösters (CBS) (2010)
- 6) Lichamelijke belasting op het werk en ziekteverzuim – J. de Vries (CBS) (2010)
- 7) Invalideringskans zelfstandigen stijgt – Verzekerd!, nummer 8, 2010
- 8) SAS documentatie (<http://support.sas.com/documentation/>) – SAS institute inc. (2011)
- 9) CVS risicostatistiek AOV 3e kwartaal 2010 – Verbond van verzekeraars (2010)
- 10) CVS risicostatistiek AOV Deelnemersrapportage 2007-2008 – Verbond van verzekeraars (2009)

