

Fremtidens finansielle serviceydelser

af Ansvarhavende aktuar., Direktør, Skandia, **Søren Schock Petersen**
og Marketingchef, SkandiaLink, **Trine-Maria Kristensen**



Søren Schock Petersen

Det er i denne artikel forfatterens påstand, at fremtidens finansielle serviceydelser bliver baseret på en større grad af eksternt samarbejde med såvel eksterne investerings eksperter som eksterne salgskanaler. I artiklen gennemgås principperne bag unitlink forsikringer – og de eksterne samarbejdsrelationer, som kendetegner SkandiaLink produktet.



Trine-Maria Kristensen

Pensionsordninger består af en forsikringsdel og en opsparingsdel. Forsikringerne dækker – som vi alle ved – hvis uheldet er ude, *inden* man når pensionsalderen. Opsparingen bliver udbetalt, hvis man overlever, indtil man forlader arbejdsmarkedet – det er altså opsparingen, man skal leve af, når lønindtægten forsvinder.

I rigtigt gamle dage var det kun tjenestemænd, som havde ret til pension i Danmark. Alle andre måtte selv spare op – eller de måtte leve “på aftægt” hos deres børn. I 1917 åbnede det første pensionselskab for funktionærer. Selskabet var stiftet af funktionærorganisationerne og af funktionærernes arbejdsgivere. Pensionsmodellen var bygget op om de gamle patriarkalske dyder. En mand var en mand og en enkepension var for kvinder, der mistede deres mand.

Helt op til begyndelsen af halvfjerdsere eksisterede begrebet enkepensioner – og enkemændene måtte derfor klare sig selv. Mange kvinder var på det tidspunkt kommet på arbejdsmarkedet – og de tegnede egne pensionsordninger. Familierne blev afhængige af to indtægter, og derfor opstod der et udbredt ønske om, at også mænd skulle kunne sikres, hvis deres ægtefælle døde. Dengang var pensionsbranchen længe om at lytte til forbrugerne og følge med tiden.

Dengang handlede udfordringen i branchen om forsikringsdelen. Hvem skal kunne forsikres? Og mod hvad? Og hvad skal det koste?

De forandringer pensionsbranchen står overfor idag er nogle andre. Pensionsdebatten præges af stor usikkerhed. Der bliver flere og flere ældre og færre erhvervsaktive til at

forsørge dem. Der bliver også færre politikere, som skråsikkert stiller sig op og hævder, at den offentlige forsørgelse vil fortsætte i det uendelige. Udfordringen idag er derfor opsparingsdelen – og det vil naturligvis præge fremtidens udbud af finansielle serviceydelser i branchen.

Når man taler om forsikringsdelen er spørgsmålet: Hvad skal der ske med min familie, hvis jeg dør? Når man taler om opsparingsdelen er spørgsmålet snarere: Hvad sker der, hvis jeg overlever?

Professionel kapitalforvaltning

I Skandia i Danmark har vi netop introduceret unitlink forsikringer – under navnet Skandia-Link. Unit link ideen går kort fortalt ud på, at man ved hjælp af professionelle kapitalforvaltere (kaldet fondsforvaltere – idet investeringerne foregår i opsparingsfonde, som er sammensat af forskellige aktier eller obligationer) tilstræber at optimere opsparingsdelen på pensionsforsikringen.

I traditionelle forsikringsordninger investerer pensionselskabet selv kundernes penge. Den garanterede minimumsrente, som selskaberne lover kunderne, betyder, at minimum 50% af opsparingen skal placeres i obligationer. Resten kan placeres i aktier, men de fleste selskaber har kun placeret mellem 15 – 30 procent i aktier – idet aktieinvesteringer typisk giver større afkastudsving – og derfor skal ses i et længere perspektiv.

I perioder, hvor renten på obligationer er høj og stabil, kan denne form for opsparing være ganske fornuftigt. Man kender på forhånd det givne afkast af investeringen – og man kan sove roligt om natten, selvom aktiemarkederne tager en rutche tur. Men i perioder med lav rente på obligationerne – som den vi befinder os i i øjeblikket – er obligationsinvesteringer ikke fordelagtige for kunderne – eller for den sags skyld for selskaberne. Derfor er unitlink forsikringer en god idé.

Renteproblematikken og pensionen

For tiden afholdes der en ny runde af det, vi kunne kalde “Danmarksmesterskabet i konverteringer”. Husejere, som har finansieret huskøbet med realkreditobligationer, har ret til at ombytte obligationerne til nogle, der er billigere. Det giver flere penge til forbrug i de små hjem – og det er jo ganske udemærket for hr. Jensen. Det er imidlertid de færreste danskere, der tænker over, at de – når de konverterer til billigere realkreditobligationer – “stjæler fra sig selv”. De ejer nemlig selv obligationerne – deres pensionsopsparinger er placeret i dem. Og når der foregår en konverteringsbølge i Danmark, så betyder det, at de pensionselskaber, som har placeret kapitalen i obligationer, får deres penge igen. Og så skal pengene geninvesteres (og 50% af kapitalen skal altid være placeret i obligationer), og da renten på obligationer er faldet siden sidst, så bliver pengene geninvesteret til en lavere rente – og så bliver renten på pensionsopsparingen også lavere.

Netop denne mekanisme affødte i december 1998 en heftig pensionsdebat i de danske medier. Pensionselskaberne (som samtidig er blevet belastet med en afgiftsomlægning, der betyder, at de fremover skal betale 26% af afkastet på obligationer i afgift til staten – mod 5% af afkastet på aktier) gjorde højlydt opmærksom på, at det kan komme til at knibe med indfrielsen af de afgivne rentegarantier (på hhv. 4,5% og 2,5% afhængig af, hvornår pensionsordningen er oprettet).

Hvad er unitlink?

Unitlink navnet antyder at kunderne “linkes” til et eller andet – og det er netop kernen i dette produkt, at pensionselskabet ikke selv placerer midlerne. Pensionselskabet laver aftaler med store professionelle fondsforvaltere – som normalt ikke ville tage imod hr. Hansens spareskillinger, med mindre hr. Hansen er

god for flere hundrede tusinde kroner. Fondsforvalterne investerer pengene – og da deres service – deres produkt så at sige – er, at de kan forvalte pengene dygtigt – er det overvejende sandsynligt, at de vil forrente kapitalen bedre end noget dansk pensionsinstitut. Ikke for at forklejne indsatsen i danske investeringsafdelinger. For der er ingen tvivl om, at mange af dem gør det godt – og SkandiaLink samarbejder på det danske marked med både Sparinvest og Unibank, som tilbyder fonde med danske aktier og danske obligationer. Men alt andet lige så er en stor europæisk fondsforvalter nok at foretrække, hvis man skal investere i europæiske aktier – ligesom en fondsforvalter med kontorer og analyseafdelinger i Japan sikkert er mest professionel på dét marked.

Skandiakoncernen har mange års erfaring med unitlinkforsikringer. Skandia forvalter idag 596 milliarder SEK. 43% af formuen forvaltes af Skandias eget fondsforvaltnings-selskab (Skandia Investment Management) – resten forvaltes af eksterne fondsforvaltere. F.eks. er de 122 milliarder der er sparet op hos American Skandia placeret hos eksterne fondsforvaltere. 2/3 af præmieindtægten i Skandia koncernen er indbetalinger til unitlinkforsikringer. Skandia sælger unitlinkforsikringer i 20 lande verden over – og koncernens strategi er, at der som minimum åbnes to nye markeder om året.

Mere valgfrihed

Fordelene for den enkelte pensionskunde er indlysende. Kunden får adgang til ekspertise, som ikke findes tilsvarende i noget dansk pensionsselskab – og kunden har en langt større grad af frihed til selv at vælge, hvor opsparingen skal investeres, med hvilken grad af risiko – og i hvor lang tid. Hvis aktiemarkedene bliver for turbulente, kan kunden frit flytte sin opsparing til obligationsfonde, og på den måde kan kunden udnytte såvel høje

som lave markedsrenter.

Kunden får naturligvis ingen garanteret rente på sin opsparing hos SkandiaLink, for når mere end 50% af opsparingen i princippet kan placeres i aktier kan vi ikke samtidig garantere en rente. Den seneste opgørelse viser, at kun 13% af opsparingen i SkandiaLink til dato er placeret i obligationer – resten fordeler sig med 30% i europæiske aktier, 25% i danske, 18% i nordamerikanske og resten i japanske, fjernøstlige og russiske aktier. Vores påstand er derudover, at den garanterede rente ikke er interessant, med mindre man står umiddelbart overfor pensionering.

Når man køber en unitlinkforsikring, køber man andele i en eller flere fonde, hver gang man indbetaler til opsparingen. Hvis fondens værdi i en periode falder (således at man har tab på sin opsparing) så ejer man stadig x antal andele af fonden. I takt med at fondsforvalteren så udskifter eventuelle dårlige papirer med nogle, der giver bedre afkast – og måske omlægger strategien for fonden, hvis det er nødvendigt – vil man erfaringsmæssigt få dækket sine tab ind igen.

Unitlink er ikke for alle

Men der skal naturligvis ikke være nogen tvivl om, at unitlinkforsikringsproduktet er et langsigtet produkt. Man kan ikke råde hvem som helst til at tegne en unitlinkforsikring. Dels bør man ikke være tæt på pensioneringstidspunktet og dels skal man ikke være risikoavers. Hvis man sover uroligt om natten, fordi man har 5% af opsparingen stående i russiske aktier, så skal man vælge fonde med lavere risikoniveau – f.eks. med danske aktier – eller man skal vælge obligationsfonde. For nogle vil det givetvis stadigvæk være bedre, at de fortsætter deres opsparing i et traditionelt produkt, især hvis det er tegnet med en garanteret rente på 4,5% og/eller hvis der ikke er mere end fem år til pensionstidspunktet.

Fremtidens efterspørgsel

For os er der ingen tvivl om, at flere og flere kunder vil efterspørge finansielle serviceydelser, der giver dem mulighed for bedre forrentning og adgang til selv at bestemme over deres opsparing. I takt med at pensionsopsparingerne bliver større, og flere og flere unge taber tilliden til, at der vil eksistere offentlig pension, når de skal pensioneres om 40 år, vil vi se et krav om, at pensionselskaberne giver mulighed for bedre forrentning af pengene.

Fremtidens finansielle serviceydelser indebærer derfor også, at pensionselskaberne bliver bedre til at rådgive og formidle viden om investeringer. Ikke sådan at forstå, at alle i branchen nu skal være børsmægleruddannede, men der vil opstå et stigende behov for, at forsikringsmæglere og assurandører på livsforsikringsmarkedet ved, hvilke kunder der vil kunne få glæde af en unitlinkforsikring – og hvilke kunder der bør blive i en traditionel ordning.

Fordelen for Skandia

Det er ikke bare kunderne, der drager fordel af Skandias samarbejde med eksterne fondsforvaltere. Skandia kan også se fordelen. Vi kan koncentrere vores egen indsats om det, vi er rigtigt gode til nemlig at udvikle nye forsikringsprodukter, at udvikle IT-systemer til håndtering af produkterne og at markedsføre og uddanne i produkterne – og så selvfølgelig holde øje med fondsforvalternes performance.

Hvis en fond – eller en fondsforvalter – ikke klarer sig tilfredsstillende, så kan Skandia uden at ryste på hånden opsige aftalen og istedet tage en anden fond eller fondsforvalter ind i porteføljen. Hvis det i stedet var Skandias egne ansatte i en investeringsafdeling, som sad og placerede kundernes penge, så ville vi ikke være i stand til at gribe ind ligeså hurtigt, uden at det i perioder ville gå ud over kundernes afkast. Man kan ikke skifte investerings-

strategi fra den ene dag til den anden, af den simple grund at det tager tid at fastlægge strategien, at købe og sælge papirer, så de svarer til den portefølje, man ønsker o.s.v. Men man kan uden videre skifte fond fra den ene dag til den anden.

Fremtidens salgskanaler

Ligesom Skandia på investeringssiden har valgt at samarbejde med eksterne fondsforvaltere, har vi også på salgssiden valgt at fokusere på ekstern ekspertise. Når vi sælger SkandiaLinkordninger til firmaer, overlader vi fortrinsvis salgsarbejdet til professionelle forsikringsmæglere. Vi mener, at forsikringsmæglerne har den baggrund og uddannelse på livsforsikringsiden, som er nødvendig for at kunne yde optimal service overfor vores kunder – og vi uddanner så mæglerne i Skandialinkproduktets særlige sammensætning.

Det betyder naturligvis ikke, at Skandias egne salgskanaler er afskåret fra at sælge Skandialinkproduktet. Vi har bare besluttet, at det på firmaområdet er en klar fordel for os, at vi bliver taget med i mæglerens udbud og at kunden får uvildig rådgivning om fordele og ulemper ved såvel traditionelle som unitlinkprodukter. Som tidligere nævnt er det ikke alle kunder, der skal have unitlinkproduktet – og mægleren har den fordel, fremfor vores egne salgskanaler, at han har flere produkter med i tasken, som kunden så kan vælge imellem. Konsekvensen af denne strategi er også, at Skandias egne salgskanaler uddannes, serviceres og aflønnes på nøjagtig samme måde som mæglerne.

Da der desuden er dannet et særligt selskab for vores egne salgskanaler i Skandia, kan vi herefter betragte disse sælgere som mæglere.

Mæglerne får stor betydning også fremover. Vi er overbeviste om, at en langt større del af de finansielle serviceydelser i fremtiden vil blive solgt via eksterne salgskanaler,

som kan overskue markedet – og fremlægge de reelle valgmuligheder for kunden. Der bliver flere og flere informationer fra de enkelte udbydere og produkterne i pensionsbranchen er ikke altid nemme at gennemskue – og derfor vil flere og flere ty til uafhængig rådgivning.

Skandias filosofi

Vi forsøger altid at vælge den bedste mand til jobbet. Vi spørger: ”Er denne service en af vores kerneydelser eller kan vi med fordel finde nogen udenfor organisationen, som kan løfte opgaven bedre eller mere professionelt?” Og derefter vælger vi samarbejdspartner.

Vores egen opgave er, at bakke de eksterne salgskanaler op, ved at sikre, at de har adgang til de nyeste informationer om unitlinkprodukterne og om SkandiaLink især. Vi tilrettelægger uddannelsesprogrammer og udvikler salgsværktøjer til mæglerne – og vi forsøger at etablere et samarbejde med mæglerne, som gør det muligt for dem at stille krav til os.

Det er også vores opgave at sørge for forretningsgange, som gør det let for mæglerne at sælge vores produkter – og i den forbindelse er det naturligvis også vores job at optimere IT-systemerne og at sørge for, at kunderne føler sig godt behandlet gennem hele forløbet, både når de køber pensionsordningen – og når de undervejs får brug for at justere den – eller når de får brug for de ydelser, de har købt.

Det er også Skandias opgave at markedsføre SkandiaLink og at følge med og deltage i debatten om pensionsbranchen. Mæglerne

skal vide, at de samarbejder med en professionel udbyder – og fondsforvalterne skal vide, at vi gør en seriøs indsats for at afsætte deres produkt på det danske marked.

Opsummering

Fremtidens finansielle serviceydelser bliver i højere grad baseret på samarbejde mellem de finansielle virksomheder og eksterne samarbejdspartnere. Der er store fordele forbundet med at vælge de mest professionelle til at investere midlerne, ligesom det er fordelagtigt at lade de professionelle mæglere sælge produkterne.

Fordelene for kunderne er, at:

- de altid får den mest professionelle hjælp – hvad enten det gælder købsprocessen, den løbende servicering eller forrentningen af deres opsparing.
- de får præsenteret tilbud og muligheder på en mere overskuelig måde, end hvis de selv skulle analysere alle produkter på markedet.

De finansielle serviceudbydere kan så koncentrere deres arbejde om det væsentlige, nemlig at:

- udvikle de bedste forsikringsprodukter
- udvikle de bedste IT-systemer til håndtering af produkterne
- lave aftaler med de bedste fondsforvaltere
- holde øje med fondsforvalternes effektivitet
- afholde de bedste uddannelsesforløb internt og overfor sælgere
- markedsføre produkterne overfor de rigtige målgrupper
- servicere sælgerne og kunderne.