

Mæglervilkår i Danmark – udfordringer og fremtid

af Søren Lindbo



Søren Lindbo
sli@aon.dk

Forsikringsmæglere spiller en vigtig rolle for markedsfunktionen i de mere komplekse forsikringsforretninger, typisk erhvervsforsikringer på skadesforsikringsområdet og firmapensioner på livsforsikringsmarkedet. Som kundernes rådgivere skal mæglerne sikre gennemsigthed og effektivitet, så kunderne får den ønskede dækning hos den leverandør, der giver det bedste tilbud i forhold til kundens klarlagte behov. Mæglerens rolle i dag har ændret sig fra blot at formidle forsikringer til at være en aktiv sparringspartner for virksomheden, når denne skal synliggøre sine risici, arbejde med dem og finansiere. Men gennemsigthed og effektivitet har ikke de bedste vilkår under de eksisterende samarbejds- og aflønningsforhold for mæglere.

Mæglerbranchen i Danmark er ganske ung. De første mæglere så dagens lys i slutningen af 70'erne, og tog først rigtigt fart i begyndelsen af 80'erne. Kendetegnene ved disse nyetablerede mæglerfirmaer var, at de byggede på en håndfuld danske "entreprenører", som i en årrække havde arbejdet i selskabernes egne salgskorps eller storkundeafdelinger. På daværende tidspunkt strammede de nationale forsikringsselskaber kraftigt op overfor deres egne assurandører, både hvad angik kompetence og indtjeningsmuligheder. Man ønskede stadig en meget centralistisk organisation. Konkurrencen på markedet var sparsom, og kunderne havde reelt ikke så frygtelig mange alternativer, idet selskaberne, trods et væsentligt større antal end i dag, lignede hinanden,

både hvad angik produkter, men også pris-mæssigt.

Selvom de etablerede selskaber gennem mange år havde været vant til at købe reassurancebeskyttelse m.m. via udenlandske mæglere, kæmpede man imod disse nye danske mæglere, som gjorde deres indtog på det danske marked, som altid havde været forbeholdt selskabernes egne slags- og servicekanaler.

Man kan roligt sige, at kampen om kunderne var hård, og på mange måder ulige, idet selskabernes markedsposition, økonomi m.m. ikke kunne rystes af en række initiativrige mennesker som ville skabe mere konkurrence

Søren Lindbo er administrerende direktør for AON Holdings Scandinavia A/S.

på markedet primært for erhverv- og industri-segmentet. Danske forsikringsselskaber var dengang – ligesom i dag iøvrigt – meget nationale i deres ledelse og tankegang. Til trods for en stigende grad af internationalisering, EU-medlemskab etc. vendte man herhjemme det blinde øje til og vurderede at selv om mæglerne havde eksisteret i resten af verden “i århundreder” og rent faktisk til stor gavn for både kunder og forsikringsselskaber, ønskede man at bekæmpe mæglerne i stedet for at indgå i en konstruktiv dialog med disse om den nye fremtid.

Selskaberne blev dog nødt til i løbet af årene at vænne sig til, at de store virksomheder i Danmark rent faktisk ønskede at anvende mæglere, fuldstændig på samme måde, som man gjorde det i udlandet. Den store markante forskel mellem mæglerens og forsikringsselskabets egne distributionshandlere, ligger helt naturligt i måden man tænker på. Mægleren tænker divergent og i muligheder, hvorimod selskaberne tænker konvergent og i at beskytte selskabets egne interesser.

Uanset mange dyre ord om, at tage udgangspunkt i kunden og være en kundeorienteret organisation, så er det meget begrænset, hvad der er kommet af nye produkter m.m. fra selskaberne af egen drift. Stort set alle nye tiltag er blevet til på foranledning af mæglerne på det danske marked, som pludselig ikke længere var danske, men blevet en del af større internationale netværker eller ligefrem udenlandsk ejet. Kunderne var tilfredse. De fik bedre og bedre betingelser til lavere præmier. Det sidste skyldtes primært selskabernes iver efter at vinde markedsandele, og med mæglerens tilstedeværelse blev konkurrencen skærpet meget væsentligt. Over en 10-årig periode faldt præmierne på erhvervs- og industri med mere end 50%, og samtidig var produkterne blevet væsentligt forbedret og fuldt på højde med det internationale marked. Selskaberne var til trods for mæglerens stigende markedsandel tilfredse, idet man tjente

gode penge. Der var masser af reinsurance-kapacitet til lave priser og finansindtægterne var så høje, at man ikke bekymrede sig væsentligt om det tekniske resultat.

Mæglerens succes gjorde, at flere og flere blev tiltrukket af branchen, og man havde behov for at få stillet nogle kvalitative og kvantitative formkrav for branchen. Dette blev der arbejdet meget intenst med fra mæglerens egne rækker – og i dag skal mægleren godkendes af Finanstilsynet, udfra en række strenge krav om økonomi, uddannelse, uvildighed m.v. Man må sige at mæglerbranchen efter 20 år var blevet voksen, accepteret og blåstemplet af lovgiverne.

Alle ved, at hele det internationale forsikringsmarked har haft utrolige vanskeligt kår de seneste tre år. Ingen brancher, udover IT, har mistet så meget af deres værdi, målt på aktiekurserne i den periode. Det har naturligvis betydet markante præmiestigninger og mangel på kapacitet.

Alt tyder på, at fremtiden for selskaberne ser lysere ud, efter de første 6 måneder af 2003 at dømme. Det være sig de store internationale selskaber, som de mindre danske selskaber. Kunderne i dag er mindre loyale overfor forsikringsselskaberne end tidligere. Outsourcing er ikke fremmed for virksomhederne. God ledelse (corporate governance) arbejdes der aktivt med. Risici identificeres, og der etableres planer, risikostyringsprogrammer og måske skal en række risici finansieres via forsikring. Først dér kommer forsikringsselskaberne med i billedet. Det er ikke længere en naturlov, at der skal tegnes forsikringer.

Mæglerens rolle i dag har ændret sig fra blot at formidle forsikringer til at være en aktiv sparringspartner for virksomheden, når denne skal synliggøre sine risici, arbejde med dem og finansiere dem.

Nogle danske selskaber ønsker sig tilbage til de “glade” dage i begyndelsen af 80’erne, hvor de selv kunne sætte dagsordenen. Man forsøger krampagtigt gennem forskellige til-

tag at besværliggøre dagligdagen for kunder og mæglere, men glemmer, at “the client is the King” og at mulighederne for at konkurrere om kunderne er større end nogensinde på tværs af landegrænserne. Det danske, endog det skandinaviske forsikringsmarked består af en række selskaber, som har haft internationale rating-problemer, og som på det internationale marked er vanskelig at få øje på.

Markedet er blevet vanskeligere, både på grund af de dårligere økonomiske tider, men også fordi det er vanskeligere end tidligere for den enkelte virksomhed/ eller forbruger at gennemskue kompleksiteten i produkter og prissætning, uanset om det er indenfor pensionsprodukter eller skadesforsikringer. Jeg har svært ved at forstille mig andet end den uvildige mægler til at rådgive om disse ting.

Mægleren aflønnes af kunden, hvilket han altid er blevet, og det vil han naturligvis også blive i fremtiden. Kunden, som er professionel indkøber ved naturligvis, hvad der betales for, og mægleren som ligeledes er professionel overholder loven.

Det har naturligvis overrasket mæglerbranchen, at de nationale selskaber i Danmark stadig opfatter mæglerne som en trussel, idet mæglerne gennem en årrække ikke har set selskaberne som konkurrenter. Mæglernes reelle konkurrenter er andre rådgivere, som revisorer, advokater og store konsulenthuse, som også rådgiver om de trusler, som kan have negativ indflydelse på virksomhedens muligheder for at nå deres mål.

Kunderne ønsker gennemsigtighed i endnu større grad end nogensinde. Mæglerne har

gennem årene gjort en stor indsats for at skabe dette indenfor forsikringsprodukternes indhold (betingelser) og prissætning. Der er langt endnu, idet forsikringsbranchen i ufattelig mange år ikke har haft viljen til dette. Forsikringsselskaberne vil i fremtiden blive presset til dette af mæglerne og af kunderne. Derfor vil vi se, at selskaber som forstår at segmentere begavet og dermed specialisere sig i underwriting indenfor udvalgte risici vil vinde. Det kan være vanskeligt i et meget begrænset marked som det danske, hvis man fastholder det naive verdensbillede, at Danmark er verdens navle. Store internationale spillere vil segmentere på tværs af landegrænser og det europæiske marked vil blive endnu større med den kommende EU-udvidelse. Mæglerne står overfor de mange udfordringer, som ligger i at kende hele markedet og kunne rådgive bredt om risici i stedet for alene at fokusere på forsikringsbare risici i traditionel forstand. Forsikringsmægling er en rådgivningsdisciplin. De lokale forsikringsselskaber bliver nødt til at gøre op med sig selv, om man ønsker at være en rådgivningsvirksomhed eller finansiere risici og behandle skader. I dag er det samme surdej, og kunderne kan ikke gennemskue produkter og priser, hvilket skaber usikkerhed.

Mæglerne vil fortsat kæmpe kampen på kundernes side, hvilket også tydeligt er beskrevet i mæglerloven. Kampen om gennemsigtighed indenfor risikopræmie, administrationsomkostninger, omkostninger til ingeniører og skadesbehandling, og ikke mindst distributionsomkostninger.