

Resultaten Trendenquête 2023



September 2023



VERBOND VAN VERZEKERAARS

inleiding

“Wat zijn voor u de belangrijkste trends/transformaties in de verzekeringssector?”

Deze vraag leggen wij sinds de jaarwisseling 2013-2014 jaarlijks voor aan onze leden.

De trendenquête is een momentopname en biedt een indicatie van wat leden belangrijk vinden.

De enquête is in juli 2023 voor de tiende keer uitgezet. Dat is iets later dan vorig jaar.

De uitkomsten van de enquête worden door het Verbond gebruikt als input voor het vaststellen van de koers voor het volgende jaar, in presentaties bij congressen, seminars, etc. en zijn vrij door leden te gebruiken met bronvermelding.

Conclusies



De top 10 weerspiegelt de belangrijkste thema's voor de sector van dit moment: klant centraal, digitalisering en duurzaamheid. 'Data analytics, Big data en AI' en 'Aandacht voor de menselijk maat' delen de eerste positie. Verschillen tussen de verschillende sectoren zijn klein.

De trends in de top 10 zijn grotendeels dezelfde als vorig jaar, 'Reputatieverbetering en klantbelang centraal' staat weer terug in de top 10. '(Europese) regel- en toezichtdruk' was vorig jaar de grootste stijger, maar zakt dit jaar buiten de top 10.

Dit betekent niet dat deze trends voor verzekeraars veel minder belangrijk zijn geworden, de gemiddelde scores dalen met minder dan 1 punt. Het betekent wel dat verzekeraars andere (actuele) trends nóg belangrijker zijn gaan vinden.

Van de nieuw toegevoegde trends komt de trend omtrent cyber security het hoogst binnen op plek 12 (Onderschatting van digitale afhankelijkheden en de risico's voor bedrijfscontinuïteit).

Top 10 meest impactvolle trends in 2023

		Gemiddelde	Positie 2022	Vershil
1	Data analytics, Big data en AI	7,9	(7)	0,5 ↑
2	Aandacht voor de menselijke maat	7,9	(2)	0,1 ↓
3	Aandacht voor schadelastbeheersing	7,8	(6)	0,3 ↑
4	Verdere digitalisering van het interne bedrijf	7,8	(4)	0,1 ↓
5	Verzekerbbaarheid / toegankelijkheid	7,6	(9)	0,2 ↓
6	Aantrekkelijkheid van de verzekeringssector voor (nieuw) personeel	7,6	(1)	0,6 ↓
7	Duurzaamheid (o.a. duurzaam schadeherstel verzekeren)	7,6	(10)	0,3 ↑
8	Reputatieverbetering en klantbelang centraal	7,4	(11)	0,1 ↑
9	Impact van inflatie	7,4	(3)	0,6 ↓
10	Het terugbrengen van de bedrijfskosten	7,3	(8)	0,1 ↓

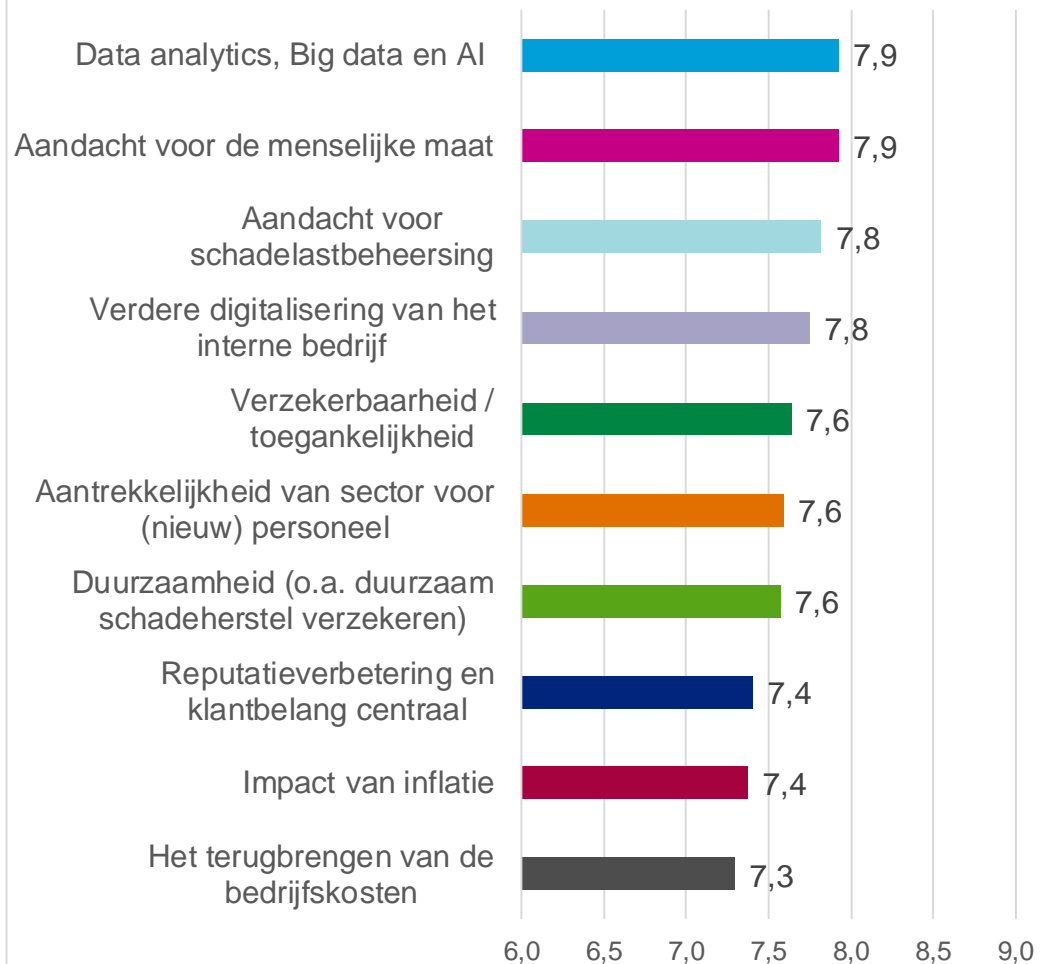
Wat bleef buiten de top 10 in 2023?

	Trend	Gemiddelde	Positie 2022	Vershil
11	De (Europese) regel- en toezichtdruk	7,3	(5)	0,4 ↓
12	Onderschatting digitale afhankelijkheden en risico's bedrijfscontinuïteit	7,2	*	nvt
13	Klimaatadaptie (overstroming, weersextremen)	7,2	(14)	0,1 ↑
14	Duurzaam beleggen (o.a. IMVO Convenant en ESG)	7,2	(16)	0,2 ↑
15	Nieuwe risico's	6,9	(21)	0,4 ↑
16	Veranderende distributielandschap / consolidatie	6,8	(15)	0,2 ↓
17	Innovatie (Block chain, Open insurance, etc.)	6,7	(18)	0,2 ↓
18	Solvency II	6,7	(12)	0,5 ↓
19	Zoektocht naar nieuwe verdienmodellen	6,5	(13)	0,6 ↓
20	Implementatie Wet Toekomst Pensioenen voor werkgevers	6,3	*	nvt
21	Risico op onderverzekering	5,8	(23)	0,3 ↓
22	Toekomst arbeidsongeschiktheidsstelsel	5,7	*	nvt
23	Verplichte AOV voor zelfstandigen	4,8	*	nvt

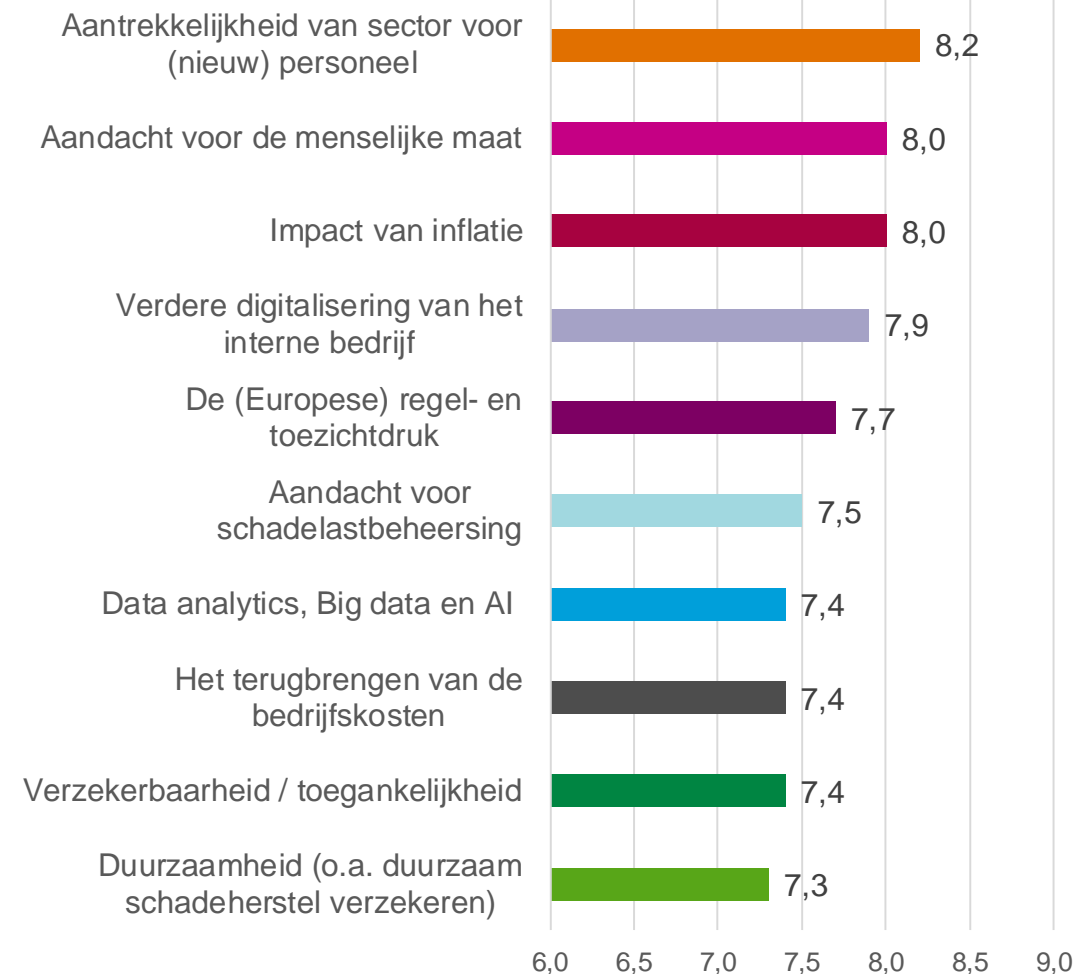
(*) = nieuwe trend

Verskil tussen 2023 en 2022

2023



2022



Top 10 schadeverzekeraars in 2023

	Trend	Gemiddelde	Positie 2022	Vershil
1	Aandacht voor de menselijke maat	8,2	(2)	0,2 ↑
2	Aandacht voor schadelastbeheersing	8,1	(6)	0,6 ↑
3	Verdere digitalisering van het interne bedrijf	7,9	(4)	0,2 ↑
4	Data analytics, Big data en AI	7,8	(8)	0,4 ↑
5	Verzekerbearheid / toegankelijkheid	7,8	(7)	0,4 ↑
6	Duurzaamheid (o.a. duurzaam schadeherstel verzekeren)	7,8	(9)	0,5 ↑
7	Klimaatadaptie (overstroming, weersextremen)	7,7	(12)	0,6 ↑
8	Aantrekkelijkheid van de verzekeringssector voor (nieuw) personeel	7,7	(1)	0,4 ↓
9	Onderschatting digitale afhankelijkheden en risico's bedrijfscontinuïteit	7,6	*	nvt
10	Reputatieverbetering en klantbelang centraal	7,5	(14)	0,6 ↑

(*) = nieuwe trend

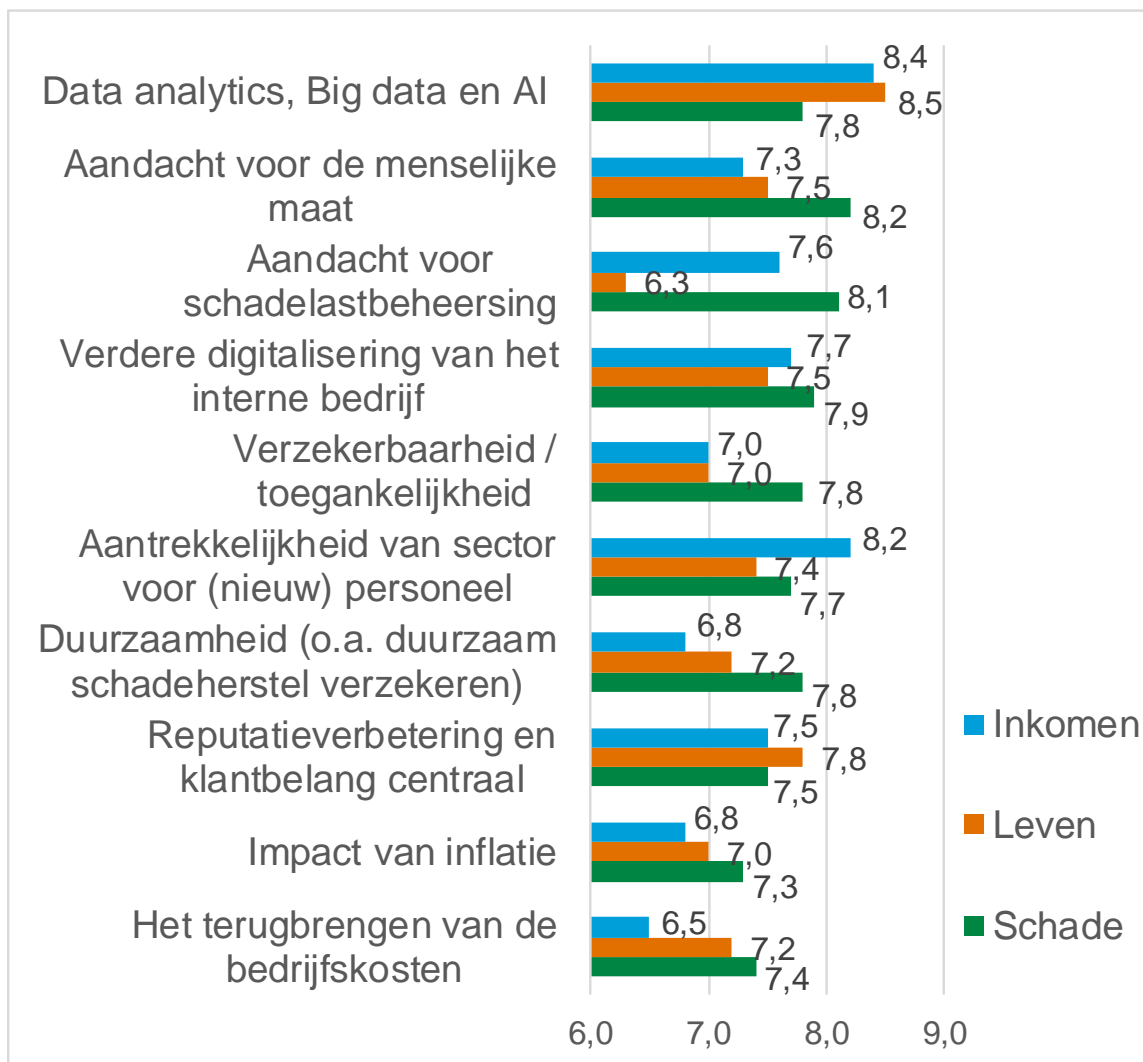
Top 10 levensverzekeraars in 2023

	Trend	Gemiddelde	Positie 2022	Vershil
1	Data analytics, Big data en AI	8,5	(15)	1,6 ↑
2	Reputatieverbetering en klantbelang centraal	7,8	(10)	0,5 ↑
3	Duurzaam beleggen (o.a. IMVO Convenant en ESG)	7,6	(3)	0,2 ↓
4	Aandacht voor de menselijke maat	7,5	(12)	0,2 ↑
5	Verdere digitalisering van het interne bedrijf	7,5	(8)	0,1 ↑
6	Aantrekkelijkheid van de verzekeringssector voor (nieuw) personeel	7,4	(6)	0,3 ↓
7	Duurzaamheid (o.a. duurzaam schadeherstel verzekeren)	7,2	(9)	0,2 ↓
8	Het terugbrengen van de bedrijfskosten	7,2	(2)	0,6 ↓
9	Verzekerbearheid / toegankelijkheid	7,0	(11)	0,3 ↓
10	Impact van inflatie	7,0	(7)	0,7 ↓

Top 10 Inkomensverzekeraars in 2023

	Trend	Gemiddelde	Positie 2022	Vershil
1	Data analytics, Big data en AI	8,4	(6)	0,4 ↑
2	Aantrekkelijkheid van de verzekeringssector voor (nieuw) personeel	8,2	(1)	0,2 ↓
3	Toekomst arbeidsongeschiktheidsstelsel	7,9	*	nvt
4	Verdere digitalisering van het interne bedrijf	7,7	(3)	0,4 ↓
5	Aandacht voor schadelastbeheersing	7,6	(5)	0,5 ↓
6	Reputatieverbetering en klantbelang centraal	7,5	(11)	0,1 ↑
7	Aandacht voor de menselijke maat	7,3	(7)	0,6 ↓
8	Duurzaam beleggen (o.a. IMVO Convenant en ESG)	7,1	(10)	0,4 ↓
9	Verplichte AOV voor zelfstandigen	7,1	*	nvt
10	Verzekerbearheid / toegankelijkheid	7,0	(18)	0,0 →

Vergelijking sectoren in 2023



Bij schadeverzekeraars is 'Aandacht voor de menselijk maat' de hoogst scorende trend. Bij Leven en Inkomen worden 'Data Analytics, Big data en AI' als het meest belangrijk gezien, vooral onder Levensverzekeraars was deze trend met 1,6 punt verschil de grootste stijger van dit jaar.

Achtergrondinformatie

- Er is (volledig) gereageerd door 52 personen. Hiervan is ongeveer 21% werkzaam bij een levensverzekeraar en 21% bij een inkomensverzekeraar.
- De resultaten van de Trendenquête worden voorgelegd aan de diverse Sectorbesturen, om te verifiëren of de trends worden herkend.
- Via een ledenbericht zijn leden uitgenodigd om de enquête in te vullen. Aanvullend zijn verschillende leden uit relevante besturen, commissies en platforms direct benaderd.
- Dit is geen wetenschappelijk onderzoek en de steekproef is niet gecontroleerd op representativiteit. Het is daarmee een indicatie, maar het geeft wel een goede indruk van wat leden belangrijk vinden.