

“Blijf aan de bal en kijk naar welke kansen er zijn!”

Henk Smit, mede-eigenaar van serviceprovider Acura, noemt de steeds geringere capaciteit in de markt en de eenzijdige aanpassing van beloning door verzekeraars zorgelijk. Toch ziet hij de toekomst positief tegemoet. Door zelf zoveel mogelijk de regie te houden en te kijken naar kansen streeft hij volledige ontzorging na voor de bijna 130 bij Acura aangesloten adviseurs.

TEKST Irene Okkerman, Irenergy



Henk Smit: "Door het Lloyds-coverholdership en onze toetreding tot de beurs kunnen wij een breder pakket aan diensten aanbieden."

Na zijn 13-jarige loopbaan bij a.s.r., trad Henk Smit in 2003 als volmachtdirecteur bij de Summa Adviesgroep (zie kader, red.) in dienst. Doordat hij regelmatig werd geconfronteerd met behoeften van het intermediair naar bepaalde oplossingen die niet in de markt verkrijgbaar waren, leidde dat in 2007 tot de oprichting van Acura. Naast Henk Smit zijn Summa Holding en Rob Prüst aandeelhouders van Acura.

Wie is Acura?

"Acura is een serviceprovider in de meest brede zin van het woord. We willen kantoren echt ontzorgen. Daardoor zijn er ook andere dingen op ons pad gekomen, zoals een uitgebreid ICT-platform waar aangesloten adviseurs of kleine volmachten gebruik van kunnen maken. Met APS Pensioen- en Inkomenteam werken we samen om onze aangesloten adviseurs te helpen met pensioen- en inkomensvraagstukken. Dit kunnen we ook inzetten voor volmachtbedrijven. Hiermee bieden we volledige dienstverlening onder één dak. De aangesloten adviseurs kunnen zich volledig richten op het adviseren van hun klanten en het beheer. De rest doen wij. Wij nemen de telefoon op en ondersteunen op het gebied van ICT, compliance, marketing e.d.

Als je voor jezelf wilt beginnen als adviseur, kan dat eigenlijk niet meer zonder je aan te sluiten bij een serviceprovider. Neem alleen al de toegang die je daarmee hebt tot verzekeraars (wij beschikken over een kleine 90 agentschappen). Adviseurs die voor ons kiezen, kiezen bewust voor totale ontzorging. Daardoor hebben we alleen totaalrelaties en dat levert ook voor hen het meeste rendement op. En kunnen we iets niet bieden, dan proberen we dat zoveel mogelijk te ontwikkelen. Een Raad van Advies waar 4 aangesloten adviseurs met ieder een andere achtergrond zitting in hebben, kijkt met ons mee naar wat er in de markt gebeurt en naar onze concurrentiepositie. Als we iets nieuws in de markt willen zetten, laten we het eerst daar landen."

Acura onderscheidt zich op het gebied van ICT. Op welke manier doet ze dat?

"Onze aangesloten adviseurs hebben zelf geen assurantiepakket nodig. Wij faciliteren een extranet dat het assurantiepakket voor adviseurs vervangt. Dat zit standaard in onze dienstverlening. Daarnaast hebben we de Zekerheden App, een app waarmee zowel de adviseur als eindklant waar ook ter wereld bij zijn gegevens kan. Vanuit ons ICT-platform leveren we ook veel managementinformatie waardoor de adviseur iedere dag kan zien hoe hij ervoor staat. Mocht dit vanwege de omvang van het kantoor niet voldoende zijn en is er behoefte aan een volledig eigen assurantiepakket, dan gaan wij graag het gesprek aan en kijken wij hoe wij de juiste combinatie kunnen bieden."

De capaciteit in de markt krimpt. Hoe gaat Acura hiermee om?

"De consolidatieslag is ongelofelijk. Er zijn zoveel mooie labels verdwenen en de kennis daarmee ook. Dat is spijtig. Er is voldoende tekencapaciteit, maar verzekeraars stellen die niet meer beschikbaar. Het is voor hen niet interessant om bepaalde branches met weinig volume in de boeken te houden. Er zijn nog maar 5 grote verzekeraars waarbij je je kunt afvragen hoe lang VIVAT nog blijft bestaan. Sinds een paar maanden zijn we coverholder van Lloyds. Wij zijn één van de weinige partijen in Nederland die coverholder zijn en daar zijn we trots op. In totaal zijn we hier twee jaar mee bezig geweest. In eerste instantie onderzochten we de mogelijkheden vanuit interesse, maar die interesse ging al snel over in noodzaak. Nu zijn we bezig de agrarische tekening met Lloyds voor elkaar te krijgen. Daarnaast hebben we een lidmaatschapsaanvraag bij de VNAB ingediend. Bij beurspartijen zit veel kennis en met elkaar is er meer mogelijk. Hierdoor en vanwege de complexiteit van risico's willen we per 1 januari 2019 actief zijn op de beurs. Ook ben ik benieuwd naar nieuwe (buitenlandse) toetreders in de markt."

Onlangs nog verlaagde NN de tekencommissie eenzijdig. Heeft het volmachtkanaal voldoende bestaansrecht?

"Kijkend naar de resultaten dan zien we dat volmachten over het algemeen een beter resultaat behalen dan de verzekeraars zelf. Toch vraag ik mij af of de verzekeraar oprecht blij is met het volmachtkanaal. Ondanks adequate informatie hebben zij toch minder grip op hun portefeuille. Desondanks geloof ik erin dat het volmachtkanaal voorlopig zal blijven bestaan, maar het wordt wel spannender. Ik ben nu 34 jaar actief in de sector. Toen ik begon zat er veel macht bij de gevolmachtigden en was er veel minder invloed vanuit de verzekeraars. De gevolmachtigde bepaalde wat er gebeurde en inzage in resultaten was er niet tot nauwelijks. Dat is veranderd en voor een belangrijk deel is dat goed. Het slaat nu wel door de andere kant

op. De gesprekken met verzekeraars zijn veel zakelijker dan dat ze vroeger waren. De eenzijdige bijsturing van beloning – recent nog door NN en Achmea – getuigt niet van partners in business en dat vind ik een zorgelijke ontwikkeling. Ook de vrijheid in acceptatie en productontwikkeling wordt meer aan banden gelegd. Maar wat kun je? Ik geloof heel erg in het belang van de klant en de klant bepaalt uiteindelijk je bestaansrecht. Als de behoefte vanuit de klant er niet meer is, kun je je oprecht zorgen gaan maken. Gelukkig is dat nu niet aan de orde. Je ziet dat serviceproviders hard groeien doordat er veel vraag is naar ondersteuning die door verzekeraars niet wordt gegeven. Enerzijds zitten ze vast aan hun eigen label en producten en anderzijds zijn ze minder gewend om in gesprek te gaan met de eindklant. Als serviceprovider is het belangrijk aan de bal te blijven en te kijken welke kansen er zijn."

“Als de behoefte vanuit de klant er niet meer is, kun je je oprecht zorgen gaan maken.”

Schaalgrootte is belangrijk, maar hoe zit het met de borging van vakkennis?

"Er zijn partijen die wild aan het kopen zijn. Ik vraag me af of dat allemaal goed beheersbaar blijft, want het is nogal een uitdaging om ook alle medewerkers mee te krijgen en om goede mensen te vinden. Mensen met een goede verzekeringstechnische achtergrond zijn schaars. En voor schoolverlaters, die net hun diploma hebben behaald, is het niet heel aantrekkelijk als ze

SUMMA GROEP

Summa Groep bestaat uit vier zelfstandig opererende en complementaire bedrijven, zijnde Summa Adviesgroep, Acura, APS Pensioen- en Inkomenteam en RISE & Partners. Deze bedrijven geven particulieren, bedrijven en aangesloten adviseurs zicht op financiële risico's en onafhankelijk advies over complexe (financiële) zaken. In totaal zijn er zo'n 156 personen werkzaam bij de Summa Groep.

horen dat ze iedere drie jaar opnieuw hun diploma moeten halen. Wij zijn op zoek naar schoolverlaters die het vak graag willen leren en mensen met verzekeringstechnische kennis die een vraag van een aangesloten adviseur goed kunnen invoelen."

Wat is voor Acura de grootste uitdaging en waar staan jullie over vijf jaar?

"De continuïteit in relatie tot de afhankelijkheid van verzekeraars is een grote uitdaging. Stel dat verzekeraars morgen zouden besluiten om de volmachtkraan dicht te zetten, dan kunnen wij hier overmorgen de mensen naar huis sturen. Langzaam zien we een ontwikkeling waardoor de aantrekkelijkheid om gevolmachtigde te zijn verandert. Het ontwikkelen van eigen producten en voorwaarden wordt steeds lastiger.

Acura zal de komende jaren verder doorgroeien en een prominente positie in blijven nemen. Door het Lloyds-coverholdership en onze toetreding tot de beurs kunnen wij een breder pakket aan diensten aanbieden. We investeren enorm in ICT waardoor we adviseurs en middelgrote volmachtbedrijven goed kunnen helpen en waardoor ik de toekomst zonnig tegemoet zie." ■



"De continuïteit in relatie tot de afhankelijkheid van verzekeraars is een grote uitdaging."