

# Chubb investeert in intermediair kanaal

**Dit jaar bestaat Chubb Nederland twintig jaar. De maatschappij is in ons land actief in de branches transport, brand, collectieve ongevallen en algemene aansprakelijkheid voor specifieke doelgroepen. Daarnaast is het bedrijf gespecialiseerd in aansprakelijkheidsverzekeringen voor commissarissen en bestuurders, fraude en beroepsaansprakelijkheid voor ICT-bedrijven. Honderdvijftig assurantiekantoren hebben zich inmiddels aangesloten bij de drie jaar geleden opgerichte Chubb Tussenpersonen Organisatie. Bert van der Vossen, senior vice president, general manager Northern Europe, voorziet de komende drie jaar een toename van nog eens honderd professionele assurantiekantoren.**

Chubb kent een multi channel distributienetwerk. Hierin zijn makelaars en banken de grootste partijen. Sinds drie jaar richt de maatschappij zich ook op het provinciale intermediair. Hiervoor is een aparte afdeling ingericht die de reeds 150 aangesloten kantoren bedient. "Het provinciale intermediair levert een substantiële bijdrage aan onze omzet. We willen dit kanaal verder uitbreiden met kantoren die in onze segmenten actief zijn of willen zijn. Het gezamenlijke streven moet een langdurige relatie zijn en een duidelijk productieperspectief hebben. Een kantoor met enkele posten bouwt te weinig ervaring op om actief te zijn in de nichemarkten", aldus Van der Vossen. "Wij willen de relatie leren kennen, en omgekeerd. Voor Chubb is de toegevoegde waarde van de provinciale intermediair vooral zijn bekendheid met de klant. Hierdoor kan hij de risico's goed weergeven en benoemen. Hij is goed in staat een adequate dekking aan de ondernemer te geven", voegt René Nieuwland, Manager Chubb Tussenpersonen Organisatie, eraan toe. Chubb streeft ernaar het aantal aangesloten kantoren binnen drie jaar uit te breiden naar 250.

## Klantbescherming (één intermediair, één offerte)

De klant van het intermediair wordt door Chubb beschermd. Is een klant door een adviseur bij Chubb binnengebracht, dan blijft deze klant te allen tijde van deze adviseur. Hij is als het ware 'geblokkeerd'. Komt een andere adviseur met dezelfde klant voor dezelfde verzekering aan, dan wordt er door Chubb niets geoffreerd. Alleen de eerst adviserende partij kan sluiten voor die klant.

Het intermediair wordt door Chubb onder andere ondersteund door een tweedaagse masterclass waarin, naast commercie, vooral de praktijk belicht wordt. "Twee dagen interactief bezig zijn, praktijkgericht denken en doen. Hierdoor leer je veel beter de producten kennen en kun je de klant ook beter overtuigen van de noodzaak ervan." Van der Vossen merkt op dat, ondanks de kennis en ervaring van de adviseur, het overtuigen van een ondernemer knap lastig

kan zijn. Ondernemers betalen zich per slot van rekening al blauw aan van alles en nog wat. Waarom zou hij dan een polis willen sluiten als deze niet verplicht is? "Alleen als je de producten goed kent, kun je hem de risico's laten inzien. Nog belangrijker is de relatie die je met de ondernemer onderhoudt. Dit kost zeker in het begin een investering zonder directe opbrengst. Rondbellen met 'ik heb de laagste prijs' werkt zeker niet in de zakelijke markt."

Als het om de risicobeleving van de ondernemer gaat, ziet Van der Vossen wel vooruitgang en daarmee kansen voor het intermediair: "In het algemeen gaan bedrijven goed met de risico's om. We zien heel duidelijk het risicobewustzijn toenemen."

## Chubb Corporation

Het Nederlandse Chubb valt onder Chubb Insurance Company of Europe S.A., onderdeel van de in 1882 in de Verenigde Staten opgerichte Chubb Group of Insurance Companies. De moedermaatschappij, Chubb Corporation (actief in 31 landen, \$ 50 miljard aan activa en meer dan 12.000 werknemers), staat genoteerd aan de New York Stock Exchange. In Europa heeft Chubb 32 kantoren in 12 landen. Nederland heeft sinds 1988 een vestiging van Chubb in Hoofddorp. Van der Vossen was destijds de vierde medewerker op de Nederlandse loonlijst. Momenteel zijn er 70 medewerkers werkzaam in Hoofddorp. Chubb Insurance Company of Europe S.A. is



Bert van der Vossen

### Beroepsaansprakelijkheid

Van der Vossen omschrijft de markt voor beroepsaansprakelijkheid als een 'zachte, maar interessante markt'. "Beroepsaansprakelijkheid is een booming markt. Voor ons is het een segment waarin we fors groeien en fors willen blijven groeien. Maar ondanks onze grote financiële buffers willen wij geen prijsvechter zijn; alle waar is naar zijn geld. Een juiste dekking met goede service-modellen heeft een prijskaartje. Bij een 'zachte' markt proberen wij niet te laag te gaan zitten en in een harde markt niet te hoog." Met de kredietcrisis in het kielzog verwacht de Chubb-topman wel een verandering. "Er zijn miljarden verdampt. Bij een aantal partijen zal geld een schaars goed worden. Mede hierdoor zal de 'zachte' markt weer gaan opklauteren."

### Coassurantie

Via makelaars en banken wordt door Chubb ingetekend op grote risico's. Zoals bekend, is er in deze markt de laatste jaren veel veranderd. "Toen wij op de Nederlandse markt actief werden, bestond het landschap uit een verscheidenheid aan makelaars. De markt wordt gedomineerd door drie grote partijen: AON, Willis en Marsh. Het risico dat vroeger op de beurs bij tien partijen werd ondergebracht, wordt nu gedragen door één of twee partijen." Van der Vossen ziet ondanks de nieuwe marktverhoudingen nog steeds het belang van de coassurantie. "Je zal dat altijd nodig hebben om bijzondere risico's onder te brengen. De beurs als ontmoetingsplaats is dan wel verdwenen, het belang en het gevoel niet."

door het ratingbureau A.M. Best gewaardeerd met een A++ waardering. Dit is de hoogste waardering die een verzekeraar kan ontvangen.

### Loss Control

Van oorsprong is Chubb een transportverzekeraar. Anno 2008 beslaat het werkterrein ook brand, collectieve ongevallen en algemene aansprakelijkheid voor specifieke doelgroepen. Het bedrijf heeft zich gespecialiseerd in onder andere verzekeringsoplossingen voor de aansprakelijkheid van commissarissen en bestuurders, ontvoering/losgeld/afpersing, fraude en beroepsaansprakelijkheid voor ICT-bedrijven. Verder kent Chubb twee doelgroep georiënteerde afdelingen; één voor financiële instellingen en één voor ICT-bedrijven. Op de afdeling Loss Control werken specialisten actief samen met verzekerden om veiligheidsprocedures aan te scherpen en de algehele schadepreventie te verbeteren. Naast het brandrisico richt deze dienstverlening zich ook op gebieden van arbeidsveiligheid, algemene aansprakelijkheid, productaansprakelijkheid, transport, op- en overslag, informatiebeveiliging en telecommunicatie.

### Auto van 14 miljoen

Het Nederlandse kantoor is binnen de branche Brand sterk vertegenwoordigd in het afdekken van risico's bij ziekenhuizen, stadions en in de metaalsector. Bij aansprakelijkheid zijn de belangrijkste doelgroepen ICT en internationale projecten

voor klanten met meerdere internationale vestigingen. Bij transport speelt de goederenmarkt de belangrijkste rol. Binnen de nicheoplossingen valt de speciale autoverzekering voor peperdure boliden op. Het gaat om exclusieve auto's als Lamborghini, Ferrari en Aston Martin. Verzekerde waarde van twee miljoen per object vormen geen uitzondering in de portefeuille. De duurste auto die Chubb momenteel in dekking heeft, is een Ferrari met een verzekerde waarde van 4 miljoen euro en men is momenteel bezig met een offerte voor een auto van hetzelfde merk van liefst 14 miljoen euro. Daarnaast biedt de maatschappij vermogende particulieren het product Masterpiece aan. Dit is een polis waarin een pakket aan verzekeringen is ondergebracht.

De verzekerde dekt zich in één keer in tegen het risico van opstal en inboedel van huizen in binnen- en buitenland, kostbaarheden als kunst en juwelen en particuliere aansprakelijkheid. Chubb sluit deze polissen vanaf een jaarlijkse premiesom van 10.000 euro.

### Schadeafhandeling

Voor de wijze van schadeafhandeling hanteert Chubb wereldwijd een uitspraak van oprichter Hendon Chubb (1874-1960): "While an insurance policy is a legal contract that expresses our minimum responsibility, there are many occasions when equity demands that we recognise a moral obligation beyond the strictly legal terms – and this is always a consideration in our settlements."

Deze richtlijn voorziet erin dat de klant bij onduidelijke polisteksten altijd het voordeel van de twijfel geniet.

In de praktijk moet binnen 24 uur na ontvangst van een nieuwe melding contact opgenomen worden met de klant om de behandeling af te stemmen. Binnen 48 uur, nadat overeenstemming is bereikt over het schadebedrag wordt overgegaan tot uitbetaling. "Of het nu gaat om 15.000 of 15 miljoen euro, dat maakt in principe geen verschil", aldus Van der Vossen. "Ons serviceniveau moet onderscheidend zijn in de markt. We hebben dan ook niet de ambitie om de goedkoopste maatschappij te zijn." ■

Alex Klein

(ingezonden mededeling)

