



Serviceproviders onder de loep

Door: Ratinginstituut Financieel Dienstverleners

Juni 2015

INLEIDING

Serviceproviders in het middelpunt van de belangstelling

Serviceproviders staan in het centrum van de belangstelling bij banken en verzekeraars (hierna aanbieders). Niet in de laatste plaats vanwege de grote en groeiende premievolumes, die via serviceproviders lopen. Serviceproviders vormen daarmee voor aanbieders zowel een commerciële kans als een commercieel risico.

Maar ook het intermediair heeft grote belangstelling voor serviceproviders. Aan serviceproviders kunnen mid-, en backoffice activiteiten worden uitbesteed. Hierdoor kunnen intermediairs kosten besparen en zich focussen op klantadvies. Daarnaast kan via serviceproviders toegang worden verkregen tot producten van aanbieders waar het intermediair geen rechtstreekse relatie mee heeft.

Maar wat is nu eigenlijk een serviceprovider? Welke verschillende typen serviceproviders zijn er? En hoeveel pure serviceproviders zijn er in Nederland? En hoe scoren zij qua financieel risico?

Het Ratinginstituut Financieel Dienstverleners heeft hier een onderzoek naar gedaan vanuit haar uitgebreide database. In deze whitepaper worden de verschillende typen serviceproviders onder de loep genomen. Tevens wordt een nieuwe indeling van serviceproviders in Nederland geïntroduceerd.

De whitepaper is geschreven vanuit de optiek van de aanbieder. Maar bevat ook interessante informatie voor andere partijen uit de branche.

Wij hebben deze whitepaper met veel zorg opgesteld en hebben daarbij getracht zo volledig en juist mogelijk te zijn. De inhoud van deze whitepaper is besproken met en gecheckt door 2 grote serviceproviders en Adviesbureau Fred de Jong. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid als gevolg van schade door gebruik van informatie uit deze white paper of als gevolg van (vermeende) onjuistheid of onvolledigheid.

Deze whitepaper is een vervolg op de eerder verschenen whitepaper "Rating financieel adviesmarkt in Nederland" waarin de financieel adviseurs in Nederland werden onderverdeeld in verschillende (risico)categorieën. Deze is te downloaden via onze website www.ratinginstituutfd.nl/nieuws

Wij stellen ook een betaalde versie van deze whitepaper beschikbaar. In deze versie staan bij de categorieën óók de namen en KvK nummers van de betreffende serviceproviders. Heeft u interesse in deze versie ga dan naar <http://www.ratinginstituutfd.nl/serviceproviders/whitepaper-juni/>

Toenemend belang serviceproviders in de markt

Het toenemend belang van serviceproviders wordt gedreven vanuit zowel aanbieders als intermediairs .

Aanbieders worden steeds selectiever in de keuze van de met hen samenwerkende intermediairs. Er wordt daarbij steeds meer naar kwaliteit en omvang gekeken. Samenwerking met serviceproviders levert voor hen in de distributie extra efficiency, distributiekraacht en lagere kosten.

Intermediairs kunnen door zich aan te sluiten bij een serviceprovider de focus leggen op advies en door kostenverlaging het rendement van hun kantoor verbeteren.

Beeld niet compleet

Er zijn al een aantal organisaties die de serviceproviders nader hebben bekeken.

Adviesbureau Fred de Jong heeft, in opdracht van de OvFD in 2011 serviceproviders en servicers gedefinieerd als bedrijven die zijn gepositioneerd tussen het intermediair en de aanbieders. Zij voegen waarde toe aan de distributiekolom door zowel het intermediair als aanbieders werk uit handen te nemen. Ze werden gecategoriseerd in inkooporganisaties, midoffice-organisaties, postenbanken en franchiseketens.

Ook de NVGA heeft een eigen definitie van een serviceprovider. Een serviceprovider is een partij, waarvan meer dan 50% van haar premie-inkomsten afkomstig is van subagenten. De NVGA deelt de serviceproviders niet in categorieën in. Zij maken onderscheid tussen serviceproviders en (huis)volmachtbedrijven (groot, middel en klein).

Ook Bureau D&O heeft zich verdiept in de serviceproviding markt. Via hun website geven zij een overzicht van een 40 tal serviceproviders, waarbij naast de dienstverlening onderscheid wordt gemaakt naar de soort volmachten die de serviceprovider heeft.

Op basis van bovenstaande zou je een serviceprovider kunnen beschrijven als een bedrijf, dat voor een belangrijk deel gericht is op het leveren van uitbestedingsdiensten aan intermediairs en daarbij vaak gebruik maakt van verschillende soorten volmachten. Maar deze omschrijving geeft nog geen compleet beeld.

Bij alle bovenstaande beschrijvingen en indelingen worden de serviceproviders op een hoop gegooid. Er wordt onvoldoende onderscheid gemaakt naar het soort dienstverlening en de toegevoegde waarde die een serviceprovider levert.

Er bestaat dus geen algemeen aanvaarde definitie van een serviceprovider. Met het risico dat vele bedrijven zich serviceprovider noemen of zo worden gezien. Daardoor

worden meestal alle serviceproviders over een kam worden geschoren. Dit is niet terecht. Er is sprake van een containerbegrip.

Vaak worden de volgende bedrijven verward met serviceproviders. Zo zien wij vergelijkers (wij onderscheiden 22 stuks), branche/sector serviceorganisaties (24 stuks), servicers (13 stuks) en intermediair support organisaties (4 stuks) als aparte categorieën en niet als serviceproviders.

Vergelijkers vergelijken financiële producten voor consumenten en bedrijven en hebben geen aangesloten kantoren. U moet daarbij denken aan Premie.nl en HoyHoy.nl. Overigens zijn sommige serviceproviders in het bezit van een vergelijker.

Servicers zijn bedrijven die door de AFM zijn vrijgesteld van het provisieverbod en uitsluitend taken voor aanbieders uitvoeren. Voorbeelden zijn Firstbrick en Stater. Branche serviceorganisatie zijn intermediairs die voor één merk of één branche (bedrijf) werken. Bijvoorbeeld Unilever insurance en Mercedes-Benz insurance. Intermediaire support organisaties verlenen losse diensten aan intermediairs. Bijvoorbeeld alleen telefoonsupport, vergelijkingssoftware, datasystemen etc. U moet denken aan bedrijven als Finbase en Zorgweb.

(In de betaalde versie ziet u hier aparte tabellen met servicers, vergelijkers, branche serviceorganisaties en intermediaire support organisaties)

Er is veel onduidelijkheid over de wereld van de serviceproviders. Dit gecombineerd met het feit dat serviceproviders voor aanbieders in het centrum van de belangstelling staan, is voor RIFD aanleiding om met een verbeterde indeling te komen.

Welke bedrijven zijn nu wel serviceprovider en welke niet? En welke serviceproviders kunnen we onderscheiden op basis van hun verschillende toegevoegde waarde. Uitgangspunt daarbij is de soort dienstverlening die ze leveren.

Diversiteit dienstverlening

De diversiteit aan dienstverlening tussen de serviceproviders is groot. Wel beschouwd is geen enkele serviceprovider gelijk. Maar in de basis zijn de volgende, veelal overeenkomende, hoofdactiviteiten te onderscheiden:

- backoffice: administratieve activiteiten als administratief - en financieel beheer van de assurantieportefeuille en schadeafhandeling.
- midoffice: klantgerichte activiteiten als offrenen, telefoonservice en emailservice

Al dan niet voorzien van het eigen label van de uitbesteder en ondersteund door het beschikbaar stellen van een extranet of internetmodules worden deze diensten door de serviceprovider verleend.

Daarnaast zijn er nog een aantal extra diensten:

- Verzorging financiële administratie (incl. facturering en debiteurenbewaking)
- Marketing/CRM ondersteuning
- Vakopleidingen
- ICT ondersteuning

Alle bovengenoemde diensten kunnen door het intermediair worden uitbesteed aan de serviceprovider.

Verdienmodel van serviceproviders

Serviceproviders verdienen geld op grofweg drie manieren:

- Ze houden een deel van de provisie in, die verzekeraars betalen voor de bemiddeling in schadeverzekeringen
- Ze ontvangen tekencommissie voor de in volmacht (over)gesloten verzekeringen
- Ze ontvangen een vergoeding van het intermediair voor uitbestede werkzaamheden.

INDELING NAAR TYPE SERVICEPROVIDER

Nieuwe indeling

RIFD onderscheidt twee groepen serviceproviders. Serviceproviders die voor een selectieve groep intermediairs werken en serviceproviders waar de toegangseisen minder streng zijn.

Laten we de eerste groep eens nader bekijken. Bij serviceproviders die werken voor een besloten groep intermediairs hebben de deelnemende partijen vaak invloed op het bedrijfsbeleid. Al dan niet via een ledenvergadering. Het lijkt een beetje op een besloten vennootschap, waarbij toe- en uittreding geregeld is in de statuten.

We noemen deze hoofdgroep de besloten serviceproviders.

De andere hoofdgroep is die van de open serviceproviders. Hier hebben de aangesloten bedrijven minder invloed op het bedrijfsbeleid. Er is nog steeds een selectieproces, maar het komt zelden voor dat een intermediair door een dergelijke serviceprovider wordt geweigerd. Dit gebeurt eigenlijk alleen op basis van compliance criteria.

RIFD beschouwt de open serviceproviders als de meest zuivere vorm van serviceproviding, vanwege het open karakter. In het vervolg van dit white paper ligt op deze bedrijven dan ook de focus.

Besloten serviceproviders

De hoofdgroep besloten serviceproviders is onder te verdelen in 2 subcategorieën:

1. De samenwerkingsverbanden
2. De franchisegevers

Samenwerkingsverbanden

Samenwerkingsverbanden verlenen hun diensten aan een beperkt aantal geselecteerde intermediairs. Ze zijn ontstaan uit bestaande bedrijven. Soms, maar lang niet altijd, wordt de samenwerking vorm gegeven in een gezamenlijk bedrijf, in een aparte juridische entiteit. Voorbeelden van samenwerkingsverbanden die dit wél hebben zijn Licent Assuradeuren en Connect Assuradeuren. De samenwerking tussen partijen wordt in een aantal gevallen geformaliseerd in de juridische vorm van een coöperatie. Andere samenwerkingsverbanden zijn: Immensa, Noordeloos Groep, Hecht, Jonge Volmachtbedrijven en de Finergo Groep.

Binnen samenwerkingsverbanden worden producten in volmacht ontwikkeld, die ter beschikking worden gesteld aan de samenwerkingspartners. De partners worden vaak betrokken bij de ontwikkeling van deze producten. Daarnaast kopen ze gezamenlijk in, ontwikkelen gezamenlijk (non-concurrentieel) beleid en wisselen kennis en ervaring uit.

De 7 door ons geïdentificeerde samenwerkingsverbanden, met meer dan 10 partners, vertegenwoordigen circa 100 bedrijven. Maar er zijn nog veel meer samenwerkingsverbanden dan deze 7.

Over samenwerkingsverbanden moet worden gezegd dat deze continu in beweging zijn en de partners lastig zijn te identificeren.

Franchisegevers

Deze zijn weer onder te verdelen in:

- Soft franchisegevers
- Hard franchisegevers

Franchisegevers opereren vooral in de hypotheekmarkt. Ze verlenen hun diensten enkel voor hun eigen franchisenemers. Soft franchisegevers zijn bedrijven die in de franchiseovereenkomst de franchisenemers nog vrij veel vrijheden bieden. Hard franchisegevers zijn bedrijven die in de franchiseovereenkomst strikte voorwaarden stellen aan de samenwerking. Voorbeelden van hard franchisegevers zijn Hypotheek Visie en De Hypotheker. Soft franchisegevers zijn bijvoorbeeld HypotheekDesk en Huis & Hypotheek.

(In de betaalde versie zie u hier de namen van de belangrijkste door ons geïdentificeerde 11 soft en 6 hard franchisegevers en hun focus)

Open serviceproviders

Deze hoofdgroep is onder te verdelen in 3 subcategorieën:

1. Full serviceproviders
2. Semi-full serviceproviders
3. Gespecialiseerde serviceproviders

Full serviceproviders

De full serviceprovider levert het hele pallet aan diensten. Een intermediair kan bij een dergelijke partij alles uitbesteden. Dus schade, leven én hypotheek, provinciaal én volmacht, zakelijk én particulier. U moet daarbij denken aan bedrijven als VKG, RISK en VCN. Het zijn vaak bedrijven die vanuit de schade volmachtwereld groot zijn geworden en een lange historie kennen. In deze groep hebben recent wat participaties en overnames door verzekeraars en participatiebedrijven plaatsgevonden. Zo heeft Bencis Buyout Fund geparticipeerd in Voogd & Voogd en Felison, heeft CMIS Group de aandelen van Welke overgenomen en heeft ASR VKG overgenomen.

(In de betaalde versie ziet u hier de namen en de KvK nummers van 21 full serviceproviders)

Semi-full serviceproviders

Een semi-full serviceprovider biedt niet het gehele pallet aan diensten. Soms wordt er alleen in volmacht gewerkt en houdt het intermediair een provinciale portefeuille

over. De nadruk ligt dan op het leveren van maatwerk assurantieproducten voor het intermediair vanuit het volmachtbedrijf van de serviceprovider. In andere gevallen wordt alleen de schadeportefeuille uit handen genomen en geen leven/hypotheek of andersom. Voor uitbesteding van de leven/hypotheekportefeuille moet dan een andere oplossing worden gevonden.

(In de betaalde versie ziet u hier de namen en de KvK nummers van 6 semi- full serviceproviders)

Gespecialiseerde serviceprovider

De gespecialiseerde serviceprovider richt zich op een bepaalde sector of productgroep. Zo richt EVO Assuradeuren zich op de vervoerssector en richt UPIVA zich op zorg- en verzuimverzekeringen. Ook de hypotheekserviceproviders vallen onder deze categorie. Deze laatste noemen zich vaak (nog) inkooporganisatie.

(In de betaalde versie ziet u hier de namen en de KvK nummers van 23 gespecialiseerde serviceproviders met hun specialisme)

Misverstanden

Er zijn veel misverstanden over serviceproviders. Dit komt mede door het beeld dat de serviceproviders over zichzelf afroepen.

Doordat veel serviceproviders onderdeel uitmaken van een concern bestaande uit meerdere bedrijven, is het vaak onduidelijk welk bedrijf nu de serviceprovider is.

Naast de serviceprovider is er binnen het concern meestal ook nog een eigen bemiddelaar. Dit is in 65% het geval.

(In de betaalde versie ziet u hier een tabel met de serviceproviders en hun eigen bemiddelaar)

Ook komt het regelmatig voor dat er een “serviceproviding suborganisatie” opereert naast de serviceprovider. Dit zijn separate juridische entiteiten en onderdeel van full serviceproviders. Dit kan een gespecialiseerde dienst zijn. Soms zit in (een deel van) de naam, de naam van de serviceprovider. Denk aan Van Kampen Geld of SAA Pensioen. Maar het kunnen ook bedrijven zijn die een aanvulling zijn op de dienstverlening. Bijvoorbeeld Ensupport van Nedasco.

Soms treedt een serviceprovider naar buiten onder de handelsnaam, terwijl de juridische naam totaal anders is. Zo is serviceprovider Berkelstaete Assuradeuren een handelsnaam van Thoma Assuradeuren en Xenter de handelsnaam van Prodoc. Als de oorspronkelijke naam terugkomt in zowel de naam van de serviceprovider als van de eigen bemiddelaar ontstaat eveneens verwarring. Denk aan Van Kampen Groep en Van Kampen Assurantiemakelaars. Bovenstaande leidt vaak tot de vraag, wie is nu de serviceprovider?

Er zijn gespecialiseerde serviceproviders die zich full serviceprovider noemen, terwijl ze alleen full service werken voor hun specialisatie. Dit zien we veel bij in hypotheke gespecialiseerde serviceproviders.

Ook zijn er gevolmachtigden die werken met slechts enkele subagenten en zich ook serviceprovider noemen.

Er is veel onduidelijkheid over de combinatie serviceproviders en volmachten. Serviceproviders beschikken vaak, maar niet altijd, over volmachten. Door gebruik te maken van deze volmachten hebben ze een voordeel ten opzichte van provinciaal werkende intermediairs en kunnen dit voordeel doorgeven aan de bij hun aangesloten intermediairs. De bedoelde voordelen zijn onder andere productontwikkeling en snelheid van schadeafwikkeling. Er zijn eigenlijk twee soorten volmachten die kunnen worden onderscheiden. Dit zijn verzekeringsvolmachten en hypotheekvolmachten.

De serviceproviders die geen volmachten hebben werken samen met andere partijen, die wél een volmacht hebben en geven dit voordeel dan weer indirect door aan de bij hen aangesloten intermediairs.

Serviceprovider concerns

We gaan hier wat dieper in op de concernstructuren. Serviceproviders werken niet onder standaard concernstructuren. Niet alleen de dienstverlening van de serviceproviders is zeer divers, maar ook hun concernstructuren.

Zoals gezegd heeft 65% van de serviceproviders een eigen bemiddelaars in de gelederen. Andere serviceproviders werken weer zonder eigen bemiddelaar.

Een serviceprovider heeft geen eigen assurantieportefeuille. Deze is ondergebracht in de eigen bemiddelaar. Sinds 2012 is het wettelijk verplicht om het volmachtbedrijf (de gevolmachtigde) in een aparte juridische entiteit uit te oefenen. Dat geldt ook voor serviceproviders. Serviceproviders proberen te voorkomen dat deze eigen kantoren worden gezien als concurrent van de met hun samenwerkende intermediairs. Vaak worden portefeuilles van aangesloten kantoren die getroffen zijn door een faillissement, na overleg met de verzekeraars, overgeheveld naar de eigen bemiddelaar van de serviceprovider. Dit gebeurt ook wel vlak voor het faillissement.

Binnen de concernstructuur wordt meestal onder één collectieve AFM-vergunning gewerkt. Naast de collectieve vergunninghouder zijn er één of meerdere verbonden bemiddelaars. Zo werken in dat geval de serviceprovider en hun eigen bemiddelaar onder één AFM-vergunningnummer. Het RIFD heeft dit inzicht doordat alle collectieve vergunninghouders in beeld zijn gebracht.

Concerns met een serviceprovider in de gelederen worden vaak vanuit één directie bestuurd. De invloed van de serviceproviders op de markt rijkt daardoor veel verder dan enkel het serviceproviding bedrijf zelf. Er zijn zelfs een aantal serviceproviders concerns, die meerdere serviceproviders in hun gelederen hebben. U moet daarbij

denken aan Heinenoord (Provide Verzekeringen), VCN (VCN United Capital) en SAA (Bruns ten Brink Assuradeuren).

Verder is het niet altijd bekend tot welk concern een serviceprovider behoort. Zo valt Evo Assuradeuren onder Felison/Bencis/Boval.

(in de betaalde versie vindt u hier een tabel met serviceproviders waarin wordt aangegeven tot welk concern deze serviceprovider behoort)

Overzicht aantallen

Recapitulerend geven wij onderstaand een overzicht van het aantal open serviceproviders per categorie.

Open serviceproviders	
Full serviceproviders	21
Semi-full serviceproviders	10
Gespecialiseerde serviceproviders	23
Totaal	54

Ratings per categorie

Als ratinginstituut hebben we gekeken naar de financiële gezondheid per categorie serviceprovider. We hebben enerzijds gekeken naar de gemiddelde credit rating (GCR) score, maar ook naar het percentage bedrijven dat een verhoogd risico niveau

heeft. Immers een gemiddelde zegt niet alles, het gaat ook om de standaard deviatie tussen de serviceproviders.

Open serviceproviders	GCR	% verhoogd risico
Full serviceproviders	6,91	35,0%
Semi-full serviceproviders	6,83	50,0%
Gespecialiseerde serviceprovider	6,98	23,8%

De gemiddelde credit rating van de totale markt bedraagt 7,12 en het percentage met een verhoogd risico ligt in de markt op 22%. De serviceproviders scoren dus beduidend lager dan de markt.

Alle financieel adviesbedrijven in Nederland krijgen van het RIFD een eigen rating. De rating is een getal tussen de 1,0 en 10 met de volgende risicoklasse verdeling:

Risicoklasse 1: 1,0 t/m 4,4 hoog risiconiveau

Risicoklasse 2: 4,5 t/m 5,4 aanzienlijk verhoogd risiconiveau

Risicoklasse 3: 5,5 t/m 6,4 verhoogd risiconiveau

Risicoklasse 4: 6,5 t/m 10 laag risiconiveau

De ratings komen tot stand door de via meerdere kredietinformatiebureaus verkregen risico-informatie te objectiveren en te vertalen naar de branche.

De ratings van kredietinformatiebureaus komen tot stand door demografische gegevens (leeftijd, omvang, rechtsvorm, regio), KvK-gegevens, historische gegevens, statistische gegevens en risicosignalen uit 80 verschillende bronnen (o.a. incassobureaus, kadaster) te combineren met door hen zelf gegenereerde betaalgegevens.

RIFD verzamelt deze informatie, controleert deze op tegenstrijdigheden, volledigheid en gemiste risicosignalen. Voor een betere risico-inschatting verkrijgt RIFD deze informatie. Zoals met afgegeven aansprakelijkheidsverklaringen, liquiditeit- en solvabiliteitsratio's en een categorie-indeling.

Conclusies

Serviceproviders zijn er in vele gedaanten en typen. Het soort dienstverlening dat ze bieden verschilt enorm. Maar hoe zijn ze als concern georganiseerd? Werken ze met een eigen bemiddelaar? Zijn ze full service of niet? Zijn ze financieel sterk of niet? Allemaal vragen die in deze whitepaper zijn beantwoord.

Tot nu toe worden de verschillende serviceproviders over een kam geschoren. RIFD heeft de serviceproviders onder de loep genomen en daarbij een aantal typen onderscheiden. Hierdoor ontstaat meer inzicht en overzicht in de markt van serviceproviders.

Op basis van deze typering kunnen aanbieders in hun distributiebeleid nu beter gefundeerde keuzes maken.