

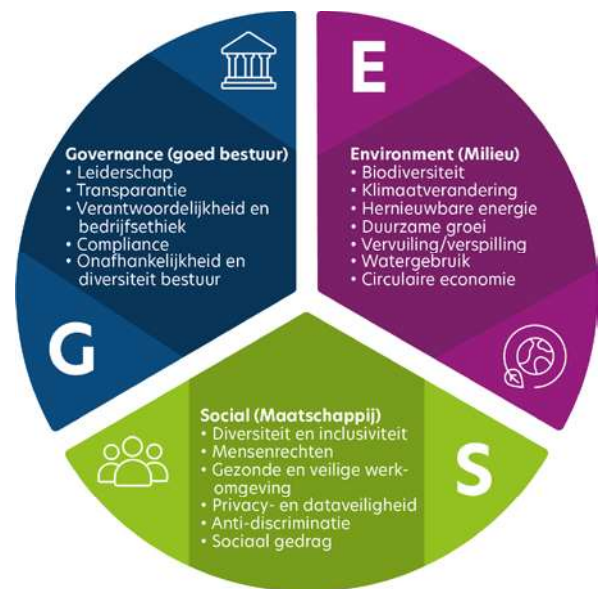
NAAST DE ADVISERING OP FINANCIËEL GEBIED VERBREEDT DE ADVISEUR ZIJN WERKTERREIN DOOR DE ESG-RICHTLIJNEN NAAR OOK HET ECOLOGISCHE EN SOCIALE DOMEIN. DE WAARDE VAN HET ADVIES VOOR DE KLANT NEEMT TOE. JUIST IN DE MKB-MARKT KAN EEN DUURZAME ADVISEUR VAN NOG MEER BETEKENIS ZIJN. MAAR, HOE WERKT DAT DAN: HET ADVIES VERDUURZAMEN EN WAT ZIJN DUURZAME VERZEKERINGEN?

Adviesproces aan klanten verduurzamen

TEKST KEES DULLEMOND, INSVR | BEELD SHE FOTOGRAFIE

De klanten in hun duurzaamheid bijstaan met je dienstverlening kan uitsluitend indien je eigen bedrijfsvoering is verduurzaamd. Dat komt omdat we als verzekeringsbranche één keten zijn. De duurzaamheid van de één wordt bepaald door de duurzaamheid van de ander. Zo wordt uiteindelijk de duurzaamheid van de verzekeraar ook bepaald door de duurzaamheid van het intermediair waarmee wordt samengewerkt. In de financiële wereld wordt in toenemende mate gewerkt met ESG: Environmental Social Governance ofwel Milieu, Maatschappij en Goed Bestuur (zie schema 1). Dit zijn belangrijke factoren bij het meten van de duurzaamheid, de bedrijfsethiek en de sociale impact van het bedrijf.

De CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), een richtlijn van de Europese Commissie, verplicht organisaties te rapporteren over de impact van hun bedrijfsactiviteiten op milieu en maatschappij. In de rapportage zal opgenomen moeten worden hoe de partijen waarmee men samenwerkt presteren op het gebied van ESG. Dus ook de verzekeringsadviseur zal



met zijn bedrijf op termijn aan de ESG-indicatoren moeten voldoen. De beste methode om dat op te pakken is door er in de verschillende aspecten van onder-

nemerschap aandacht aan te geven: leiderschap, management en vakmanschap. Pak het onderwerp duurzaamheid en ESG op door er over te gaan lezen, jezelf vragen te stellen over wat het voor je klanten en medewerkers betekent en hoe je denkt er het beste met je dienstverlening op in te spelen. Alvorens op het onderdeel ‘vakmanschap’ in te gaan even een paar voorbeelden om het wat concreter te maken. In het onderdeel Environment zal het kantoor aan de slag moeten om CO₂-neutraal te worden, meer biodiversiteit rond de locatie te regelen, het kantoorpand te verduurzamen en afval en watergebruik tot een minimum te beperken. Aandachtspunten in het onderdeel Social zijn onder meer: duurzame arbeidsvoorwaarden opstellen, inclusiviteit en gelijkheid organiseren, overstappen naar fietsplan en OV-regelingen en vrijwilligerswerk en goede doelen ondersteunen.

ADVIESPROCES VERDUURZAMEN

De vraag is dus niet meer óf het adviesproces verduurzaamd moet worden, maar hóé dat moet gebeuren. In schema 2 is een overzicht opgenomen van diverse elementen van een duurzaam advies. Enkele belangrijke punten die hier uit blijken zijn:

‘De vraag is niet óf het adviesproces verduurzaamd moet worden, maar hóé dat moet gebeuren’

- in elke fase van het adviesproces en de dienstverlening verdient duurzaamheid een plek;
- kennis is vereist over wat duurzaamheid is en wat dat voor je klant betekent;
- hoe eerder je met de klant in gesprek gaat over zijn duurzaamheidsambities hoe beter met het advies daarop geanticipeerd kan worden;
- je zult anders naar de inkoop van verzekeringen en de samenwerking met verzekeraars – moeten – gaan kijken;
- de begeleiding bij schade gaat een omslag maken van vervangen naar repareren;

Het adviesproces en verduurzaming

1. Kennismaking Klant

- Gegevensverzameling
- Duurzaamheid Appetite klant inventariseren
- Risico-inventarisatie
- Klantbelang en duurzaamheid

2. Analyse

- Gegevens en info klant
- Duurzaamheid (branche) klant

3. Aanbieders en producten

- Inkoop en productkenmerken
- Mate duurzaamheid verzekeraars
- Verzekeringen (polisvoorwaarden en duurzaamheid)

4. Advies

- Rapportage en advies en motivatie
- Preventie (om schade te voorkomen)
- Duurzaamheid status; hulp bij verduurzaming (doorverwijzing)
- Klant/samenleving belonen bij duurzame keuzes

5. Schadeproces

- Begeleiding bij schade
- Duurzaam schadeherstel

6. Voortgang

- Onderhoud klant en advies
- Volgen ontwikkelingen klant en duurzaamheid



- er zal veel aan duurzame productontwikkeling gedaan gaan worden;
- in elk gesprek met de klant komt duurzaamheid aan de orde; bij de intake, maar zeker ook bij onderhoud.

KENNISMAKING KLANT EN ANALYSE

Ga met de klant specifiek op het onderwerp duurzaamheid het gesprek aan. Vraag naar waar de klant mee bezig is en hoe hij of zij tegenover duurzaamheid staat. Door je eigen ervaring van implementatie van duurzaamheid in de bedrijfsvoering heb je een beter beeld gekregen van wat duurzaamheid voor je klant zou kunnen betekenen.

Hier zie je het belang van *practice what you preach*. Er zijn drie invalshoeken voor duurzaamheid en verzekeren:

- inventariseer welke klimaatrisico's de klant loopt;
- transitierisico's verzekeren; welke investeringen gaat de klant plegen in verband met de energie- en klimaattransitie;
- welk belang hecht de klant aan duurzame verzekeringen.

De risico's om te verzekeren veranderen; veroorzaakt door de klimaatverandering, de energietransitie, de overgang naar de circulaire economie, diverse technologische ontwikkelingen en door wet- en regelgeving. Het Nederlandse bedrijfsleven is al zeer actief aan het verduurzamen. Met veel gevolgen op verzekeringstechnisch gebied. Werk aan de winkel dus voor de verzekeringsadviseur. De genoemde drie invalshoeken worden hieronder verder uitgewerkt.

1. *Risico's (gevolgen van) klimaatverandering verzekeren.* Veel schade als gevolg van extreem weer is gedekt binnen schadepolissen. Denk aan meer brand- en stormschades door steeds warmere zomers en sterkere najaarsstormen; en oogstschades door droogte of door wolkbreuken (met hagel). Maar, niet alle klimaatgerelateerde schade wordt verzekerd; dit betreft in Nederland in het bijzonder het overstromingsrisico. Mensen worden ook direct geraakt: gezondheidsklachten bij extreem warm weer, met mogelijk oversterfte tot gevolg (impact voor levens- en zorgverzekeraars). Wat te denken van de reisverzekering voor door extreem weer getroffen vakantiegangers. Analyseer de situatie van je

klant. Volg de productontwikkeling op dit gebied. Inventariseer met de klant welke klimaatrisico's hij loopt. Let op: vaak zijn ze zich dat niet bewust!

2. Duurzaamheid verzekeren.

We worden geconfronteerd met een transitie naar een duurzame samenleving. Dit heeft grote gevolgen voor de huidige economische systemen. Het bedrijfsleven zal een overgang maken naar klimaatneutraal ondernemen en Nederland zal omschakelen naar een circulaire economie. DNB noemt dit transitierisico's: het verzekeren van (economische) activiteiten om de transitie naar een klimaatneutrale economie te realiseren. De samenleving is gebaat bij een zeer positieve grondhouding van de verzekeringsbranche om met betaalbare verzekeringsoplossingen te komen. De risicobeoordeling, premiestelling en het opstellen van adequate polisvoorwaarden is echter lastig (veel - ook wat betreft veiligheid - is nog onbekend). Wat zijn zo die nieuwe verzekeringsvraagstukken?

- windmolens en grote zonnepanelenparken;
- waterstof (productie, transport en voertuigen);
- zonnepanelen, constructie, installatie eisen en milieuschade (bij brand);
- elektrische auto's, laadpalen (in combinatie met grote ondergrondse parkeergarage);
- nieuwe bouwtechnieken en materialen (bedrijfspanden);
- bedrijfsverzamelgebouwen met grote diversiteit aan activiteiten;
- grote accu's, (buurt-)batterijen op/in panden;
- circulariteit en deeleconomie: gerepareerde telefoons en laptops; nieuw huis van afvalmaterialen; de recyclebranche; het delen van voertuigen, producten en ruimtes; etcetera.

Ga in gesprek met je klant over zijn plannen en mogelijke investeringen op het gebied van duurzaamheid. Het is belangrijk in een vroeg stadium hierbij betrokken te zijn, om teleurstellingen achteraf te voorkomen.

3. Verzekeringen verduurzamen.

De verzekeringsbranche kan met productontwikkeling en dienstverlening een bijdrage leveren aan de beheersing van klimaatrisico's, het behoud van biodiversiteit en natuur en een duurzamer leven. In de polisvoorwaarden en dekkingskenmerken kunnen diverse duurzaamheidselementen ingebouwd worden. Met premiestelling kan gedrag gestimuleerd of ontmoedigd worden. Ook op het gebied van schadebehandeling liggen veel mogelijkheden; denk aan het toepassen van de principes van circulariteit. Voorbeelden van het verduurzamen van verzekeringen zijn:

'Je zult anders naar de samenwerking met verzekeraars moeten gaan kijken'

- hogere uitkering om duurzaam herstel/vervanging mogelijk te maken;
- premiekorting aan bedrijven die (gecertificeerd) duurzaam werken;
- breed inzetten op duurzaam schadeherstel;
- deelbezit en -gebruik meeverzekeren;
- compensatie CO₂-uitstoot bij autoverzekering;
- premiekorting bij beheerst rijgedrag;
- dekking productieverlies van duurzame (energie-opwekkende) installaties;
- vrijwilligerswerk meeverzekeren op AVP;
- in zorgverzekeringen advisering over en voordelen bieden inzake vitaliteit voor duurzame inzetbaarheid.

Hier komt het punt van de inkoop en samenwerking met verzekeraars naar voren. Hoe actief zijn ze op dit gebied. En interessant ook dus de vraag aan de klant: hoe belangrijk vindt die het dat de verzekeraar duurzaam is in zijn bedrijfsvoering en in de productontwikkeling. Wil de klant graag duurzame verzekeringen hebben?

CRUCIALE ROL ADVISEURS

We staan aan het begin van de implementatie van ESG en de klimaat- en energietransitie in de samenleving en de verzekeringsbranche. Hierbij is een belangrijke rol weggelegd voor de actieve duurzame adviseur in contact met de klant. Ga het gesprek op duurzaamheid aan, toon interesse en kijk wat de wensen en behoeften zijn en vooral: stel heel veel vragen. Bereid je heel goed voor: verduurzaam je eigen bedrijf, verdiep je uitgebreid in het onderwerp en verplaats je in de klant. Het intermediair vervult een spilfunctie tussen klant en verzekeraar. De verzekeringsadviseur kan zijn ervaringen inbrengen bij verzekeraars. Zodat er een verdere productontwikkeling plaats vindt en de dienstverlening nog beter op de klantbehoefte wordt afgestemd. De verzekeraarbaarheid van de verduurzaming is hier bij gebaat. ■