

# Inzicht in kansen en risico's voor de gehele co-assurantiemarkt

Cerilla de Heer is van origine programmeur maar ging eind jaren '90 al als IT-consultant aan de slag. Inmiddels werkt ze al meer dan 20 jaar samen met een developmentteam aan software die zich specifiek op de co-assurantiemarkt richt. BEAS, zoals de software van haar bedrijf insurIT heet, wordt naar volle tevredenheid door verzekeraars en volmachtbedrijven gebruikt. Inmiddels hebben ook makelaars de weg naar insurIT gevonden.

*Door Rosalie de Groot en Cindy van der Helm*



*Cerilla de Heer is eigenaar van insurIT.*

BEAS is een traditioneel polisadministratiesysteem waarin zowel polisdata als schadedata kunnen worden vastgelegd. Verzekeraars en volmachtbedrijven kunnen er onder andere individuele polissen, verzamelpolissen en volmachtportefeuilles mee onderhouden, schadedata per polis vastleggen en tevens restricties en limieten instellen. Want insurIT richt zich op de co-assurantiemarkt en dat is wat insurIT uniek maakt. De co-assurantiemarkt heeft zoveel afwijkende kenmerken ten opzichte van de 'provinciale' markt dat een standaard polisadministratiesysteem voor deze markt niet voldoet. Cerilla: "Daarom leveren wij software en consul-

tancy die specifiek gericht is op deze markt. Met onze software worden naast de gebruikelijke verzekeringsgegevens, juist deze specifieke co-assurantiemarkten opgeslagen als gestructureerde data. Bovendien koppelen wij aan de systemen van de VNAB zoals e-ABS, Sanctieplatform en binnenkort ook iDOS. Wij hanteren daarbij de filosofie dat de software het proces van de co-assurantie moet ondersteunen en de gebruiker moet ontlasten tijdens de invoer van gegevens. We voorkomen onnodige handelingen, maken gebruik van import van gegevens vanuit de systemen van de VNAB en Market Scan en kunnen ook op veel plekken

data vanuit Excel importeren of naar Excel exporteren." De data worden gestructureerd opgeslagen, waardoor het systeem waardevolle informatie kan opleveren over de portefeuille, historie en makelaars. Zo krijgen gebruikers van BEAS een veel beter beeld van de kansen binnen de markt en van hun grootste risico's. Op basis van die informatie kunnen zij sneller bijsturen om hun doelstellingen te bereiken.

### Analysesoftware

InsurIT kan dus niet alleen data op een overzichtelijke manier vastleggen, maar deze ook omzetten naar informatie. "Door slimme analysesoftware kunnen onze klanten op alle mogelijke manieren naar hun portefeuille kijken en dát levert de echte meerwaarde op", legt Cerilla uit. "Hiermee kan je trends ontdekken en kan je op allerlei manieren performance meten. Op basis van de volledige historie van een polis en de bijbehorende schades kan je bijvoorbeeld berekenen wat het resultaat is geweest van deze polis of van alle polissen in een hele branche. Ook kan je kijken naar het resultaat van een specifieke periode. Stel dat je drie jaar geleden een beleid hebt gewijzigd, dan wil je wel kunnen terugzien of deze wijziging daadwerkelijk resultaat oplevert. Om zulke nauwkeurige analyses uit te kunnen voeren moeten alle data wel gedetailleerd en gestructureerd vastgelegd zijn. Met behulp van BEAS kunnen onze klanten dat."

### Inspringen op veranderingen in de markt

Naast de voor de hand liggende data, zoals premies en schadebedragen, legt BEAS ook individuele mutaties in detail vast: door wie en wanneer is de mutatie uitgevoerd, en per welke datum moet die mutatie ingaan. Met die data kan bijvoorbeeld de gemiddelde doorlooptijd van een offerte tot een actieve polis bepaald worden. Als het gemiddelde bekend is, kunnen afwijkingen heel makkelijk gesignaleerd worden. Zo kunnen klanten dus heel snel inspringen op veranderingen in de markt.

Wat je met deze data ook kan doen is uitrekenen hoeveel ofertes er gemiddeld per week of per dag afgegeven moeten worden om een bepaalde groei-doelstelling te bereiken. Cerilla: "Zo kan dus de performance van branches, afdelingen en teams gemeten worden. Wij richten ons op het zorgvuldig, eenvoudig, efficiënt en gedetailleerd opslaan van data in een database, zodat onze klanten hun bedrijfsvoering hiermee nog meer kunnen professionaliseren."

### Maatwerk

De co-assurantiemarkt vereist veel maatwerk. Het is onmogelijk om met simpele modules een premie te berekenen, of om geautomatiseerd een schade af te handelen voor de ingewikkelde producten in deze markt. Het blijft mensenwerk. Hoe kan InsurIT dan toch een standaardpakket aanbieden?

Cerilla legt dit uit: "Underwriters en schadebehandelaars bezitten de kennis over de door hen te accepteren risico's, de bijbehorende premie, voorwaarden, clausules en de bijzondere aard van de schades die gemeld worden.

## De echte waarde wordt gevormd door de schat aan informatie

BEAS laat daarom de specifieke premieberekeningen en belangrijke keuzes over aan de gebruikers. Het programma ondersteunt hen in het werk door alles wat nodig is om tot de premiebepaling of schadebetaling te komen, eenvoudig en op een logische plek vast te kunnen leggen. BEAS kent veel standaardwaarden, maar biedt ook de mogelijkheid om hiervan af te wijken. Zo combineert het systeem standaardisering met custom-made beslissingen van de gebruikers. De software attendeert gebruikers op afwijkingen ten opzichte van de standaard en vraagt dan om een bevestiging van de afwijking. Daarmee wordt voorkomen dat er fouten gemaakt worden en blijft het systeem flexibel genoeg om alle bijzondere polissen en schades vast te kunnen leggen. Bovendien volgt BEAS het werkproces van de gebruikers. Het gebruiken van software veroorzaakt vaak frustratie, bijvoorbeeld door starheid of onvindbare functionaliteit. Wij kunnen met trots zeggen dat onze gebruikers erg blij zijn met de logische opzet, flexibiliteit en eenvoud bij het gebruik van BEAS."

### Toekomstbestendig

InsurIT staat niet stil. BEAS wordt constant verbeterd om te blijven voldoen aan de toenemende vraag naar extra functionaliteit en om klanten te blijven ondersteunen in een veranderende markt.

De toezichthouders op de verzekeringsmarkt vragen steeds meer van de co-assurantiepartijen. Wetgeving wordt steeds uitgebreider en strenger. Een van de verplichtingen is het uitvoeren van sanctie-onderzoeken. De zogenaamde CDD- en TDD-checks. Met BEAS zijn onze klanten in staat om via de koppeling met het sanctieplatform van de VNAB alle sanctie-onderzoeken die door klanten zijn aangemaakt, of die met hen zijn gedeeld, te importeren en vrijwel volledig automatisch te koppelen aan de juiste polis, schade en organisatie of persoon zoals de verzekeringnemer, verzekerde of begunstigde. Voordat een offerte omgezet kan worden naar een actieve polis wordt door BEAS eerst gecontroleerd of alle sanctiechecks uitgevoerd zijn, akkoord zijn en overgenomen zijn. Zo is direct inzichtelijk of de sanctiechecks op een polis uitgevoerd zijn en tot wanneer deze geldig zijn. Dit

inzicht hebben zij niet alleen op polis-niveau, maar ook over de hele portefeuille. Dit geeft een gedetailleerd overzicht waarbij direct duidelijk is of de portefeuille sanctiewet-proof is. Het mooie is dat dit een geautomatiseerd proces is. En bij het raadplegen of muteren van een polis wordt direct getoond of de polis voldoet aan de sanctiewetgeving. Zo kan de gebruiker meteen actie ondernemen.

### Schat aan informatie

Cerilla: "Misschien lijkt het nu alsof alleen onderwriters en schadebehandelaars met BEAS werken. Zij vormen inderdaad de basis omdat zij verantwoordelijk zijn voor het vastleggen van polis- en schadegegevens. Maar de echte waarde van de software is de schat aan informatie die door vastlegging van gedetailleerde data verkregen kan worden. Iedereen kent de term Big Data, en iedereen weet hoe marketing op basis van verzamelde data inspeelt op het gedrag van mensen. Want alles begint bij het verzamelen van gedetailleerde data. De co-assurantiemarkt kent haar eigen uitdagingen voor de toekomst. Kijk naar relatief nieuwe marktsegmenten als renewable energy, of naar de steeds moeilijker te verzekeren branches zoals de afvalverwerking. Of de problemen die voortkomen uit de klimaatverandering. Op basis van de geolocaties die automatisch vastgelegd worden in BEAS kan je dit soort risico's makkelijker inschatten en het premie- of acceptatiebeleid hierop aanpassen. BEAS levert dus niet alleen CRESTA-informatie, gegevens over het risico per postcodegebied dus, maar je kan ook visueel op een landkaart zien welke adressen verzekerd zijn en zelfs direct daarvandaan de betreffende polis openen. Bij een calamiteit op een specifiek adres of een storm in een regio kunnen de gebruikers van BEAS dus meteen zien of er betrokkenheid op deze calamiteit is. Gebruikers kunnen gewoon op de kaart zien wat er waar verzekerd is, want ook al heb je verschillende postcodes of huisnummers, dan nog kunnen panden heel dicht op elkaar staan. En dat zie je alleen op een kaart.

En over het acceptatiebeleid gesproken, met BEAS kunnen heel eenvoudig (pool)limieten ingesteld worden voor een afdeling of branche voor een specifiek jaar. Als door groei of mutatie van de portefeuille deze limiet overschreden wordt, dan krijgt de underwriter hiervan een melding. Zo houden onze klanten grip op hun portefeuille. Ik wil hier niet al te diep ingaan op ingewikkelde materie, maar de gedetailleerde vastlegging van data is ook van grote waarde voor naleving van de Solvency-wetgeving. Dat maakt onze software ook heel aantrekkelijk voor andere beursverzekeraars."

### Ook voor makelaars

De markt die nu door insurIT bestormd wordt is die van de makelaars. Cerilla: "Makelaars gebruiken veelal software die



*In BEAS, de voor de co-assurantiemarkt geschreven software van insurIT, kan je gewoon zien wat er verzekerd is en hoe dicht de objecten bij elkaar in de buurt liggen.*

eigenlijk ontwikkeld is voor de provinciale markt. Deze software is vaak lastig aan te passen op de typische kenmerken die de co-assurantiemarkt met zich meebrengt, de time-to-market van aanpassingen is hoog en de mogelijkheden om aan te sluiten op externe systemen zijn klein. Er zijn makelaars die echt een grote moderniseringsslag aan het maken zijn. Daar praten wij nu ook mee, want de kern van BEAS past goed bij een makelaar. Door onze jarenlange ervaring en opgebouwde kennis, overzien wij ook de data die nodig zijn om als makelaar optimaal te kunnen functioneren. Ook van makelaars wordt namelijk steeds meer gevraagd en zij zijn duidelijk bezig met optimalisering van hun processen. Maar als data niet gestructureerd vastgelegd is, of het ligt vast in verschillende systemen, dan kan de gevraagde informatie niet eenvoudig aangeleverd worden. Ik zie veel verbanden tussen het proces van een makelaar en dat van een volmachtbedrijf, waar BEAS zich tot nu toe op richtte. BEAS kan voor makelaars veel betekenen omdat BEAS volop doorontwikkeld wordt en op alle externe systemen kan aansluiten. En als we een koppeling niet hebben, dan maken we deze op verzoek."

## Performance kan gemeten worden

InsurIT kijkt nu dus echt naar de volledige co-assurantiemarkt. InsurIT weet precies wat er speelt, kent de markt en de wensen van zowel verzekeraars, volmachtbedrijven als makelaars. En die kennis in combinatie met de software maakt dat het bedrijf een unieke propositie te bieden heeft aan de branche. Niet aan één, maar aan werkelijk alle partijen die zich op de co-assurantiemarkt begeven. En zo draagt insurIT bij aan een nóg betere bedrijfsvoering binnen deze markt, simpelweg door marktpartijen met behulp van BEAS inzicht te verschaffen in zowel hun kansen als hun risico's.<