

Van polis naar preventie:

De duurzame toekomst van verzekeren

TIEN JAAR GELEDEN WERD VERNIEUWING IN DE VERZEKERINGSWERELD VOORAL AANGEJAAGD DOOR DE SCHIJNBAAR ONBEGRENSDE MOGELIJKHEDEN VAN TECHNOLOGIE. NU ZIET ONNO BLOEMERS EEN VEEL MEER FUNDAMENTELE REDEN OM DE BESTAANDE INRICHTING TER DISCUSSIE TE STELLEN, NAMELIJK HET STERK VERANDERENDE RISICOLANDSCHAP. WAARBIJ DE SLEUTEL VOOR EEN TOEKOMSTBESTENDIGE SECTOR EN EEN BETEKENISVOLLE KLANTRELATIE LIGT IN HET SLIM COMBINEREN VAN VERZEKEREN EN PREVENTIE. EEN WEG DIE OOK NOG EENS MAXIMAAL BIJDRAAGT AAN DUURZAAMHEID.

TEKST ONNO BLOEMERS, FIRST DAY ADVISORY GROUP

W eet u nog, een jaar of tien geleden? Disruptie was het toverwoord. Het was de tijd waar digitale platformen de oplossing leken om ingeslapen bedrijfstakken wakker te schudden en waar iedere startup, ongeacht het model, zich presenteerde als 'de Uber van zijn markt'.

Zo werd de hoognodige modernisering en digitale transformatie van de verzekeringswereld aangejaagd door de lokroep van technologische innovatie. Verzekeraars stuurden hun directies op pad naar Silicon Valley en lagen 's nachts wakker van de vraag wanneer Google of Amazon als een bulldozer de markt zouden betreden. Google Glass werd geïntroduceerd, de 'augmented reality'-bril die ons leven zou veranderen: het melden van een schade of het uitvoeren van een inspectie zou nooit meer hetzelfde zijn! Op seminars werd druk gemodereerd over de aansprakelijkheid van zelfrijdende auto's en over de aankomende IoT-revolutie. En er werd stevig durfkapitaal geïnvesteerd in digitale Insurtech-uitdagers die de boel flink gingen opschudden.

Met de kennis van nu weten we uiteraard beter. De werkelijkheid is nou eenmaal niet zwart-wit maar veel rijker geschakeerd. Natuurlijk dendert de technologische vernieuwing in ongekend hoog tempo door, op manieren die we toen niet konden voorzien. Gevestigde spelers maakten een inhaalslag en hebben zich in een aantal jaren bijgespijkerd tot volwassen, digitale spelers - in ieder geval aan de buitenkant! Verzekeraars zijn niet irrelevant gemaakt door de grote technologie-bedrijven, integendeel - ze zijn in staat om zich te blijven ontwikkelen dankzij 'Big Tech'. De ambitieuze digitale uitdagers kwamen er in meerderheid achter dat het nog niet zo eenvoudig is om marktaandeel af te snoepen van bestaande spelers. Of om de torenhoge verwachtingen van investeerders en beleggers in te lossen met gezonde, groeiende portefeuilles. Jazeker, er zijn succesverhalen maar ook vele vernieuwers die zich gaandeweg transformeerden van 'uitdager' tot partner van de gevestigde orde. Met als gevolg dat de bestaande marktpartijen versneld het been bij konden trekken en zo hun eigen grootschalige disruptie effectief in de kiem smoorden.

Gaandeweg is er meer samenwerking ontstaan tussen gevestigde verzekeraars en Insurtechs, zozeer dat er eigenlijk van de eerdere tegenstelling geen sprake meer is. Er is geen verzekeraar die het belang van technologie onderschat. Steeds meer zien we hoe ketens digitaliseren, klantreizen versoepelen, hoe fijnmazige data worden ingezet om risico's beter in te schatten, claims te verwerken, fraude op te sporen of digitale distributiemogelijkheden beter te benutten. Insurtech is niet meer de 'disruptor' maar de 'enabler' voor innovatie.

OPKOMENDE RISICO'S

En dat is maar goed ook want het risicolandschap is ondertussen flink aan verandering onderhevig. De lijstjes van 'nieuwe' dan wel 'opkomende' risico's laten een breed palet zien van risico's zien waar verzekeraars rekening mee dienen te houden. Van cybercriminaliteit, klimaatverandering en de impact van extreem weer tot risico's van geopolitieke instabiliteit en economische groeivertraging.

VAN HISTORISCHE NAAR ACTUELE DATA

Het lastige aan veel van deze en andere zogenaamde opkomende risico's is dat historische data vaak niet voorhanden zijn of niet meer betrouwbaar zijn. Wat is de waarde van weerpatronen van 50 jaar geleden in een tijd van klimaatverandering en toenemend extreem weer? Hoe kunnen we echt iets zinnigs zeggen over de mogelijke impact van een cyber-aanval? Welke risico's kleven er daadwerkelijk aan de inzet van AI?

Een deel van het antwoord zit 'm dan ook in het omarmen van actuele, 'real-time' data: waarbij de technologie ons helpt. Denk aan satellietbeelden, IoT-sensoren, smart home systemen. Allemaal in beginsel geschikt om snel te kunnen ingrijpen als er iets fout gaat. Maar dan dienen klanten wel de noodzaak en relevantie hiervan te begrijpen. Daar ligt een belangrijke rol voor de verzekeraars.

VAN VERZEKEREN NAAR VOORKOMEN

Eén ding lijkt duidelijk: in deze wereld van toenemende volatiliteit is alleen het overdragen van risico's (de traditionele polis) niet langer een effectieve strategie. Verzekeraars dienen hun expertise daarom ook te richten op het ontwikkelen van oplossingen die niet alleen 'verzekeren' maar juist ook 'voorkomen' en 'beperken'. En dit uitleggen aan klanten. Nieuw is dit natuurlijk niet - veel partijen besteden hier al in meer of mindere mate aandacht aan, ingegeven vanuit hun maatschappelijke rol of marktpositionering. Wat wel nieuw is, is het groeiende besef dat het verbreden van verzekeringsoplossingen met aanvullende diensten op het gebied van veiligheid en preventie het verschil kan betekenen tussen een gezonde of een verlieslatende portefeuille. Tussen echte klantenbinding of een wijd openstaande ach-

'Verzekeraars hebben nu de kans om de regie te nemen'

Onno Bloemers: 'Kansen genoeg!'

ONNO BLOEMERS

Onno Bloemers is partner bij First Day Advisory Group, een adviesbureau dat zich richt op het aanjagen van vernieuwing en het oplossen van complexe vraagstukken onder andere in de verzekeringsbranche. Met daarbij speciale aandacht voor balans en duurzaamheid. Daarbij is hij ruim vijftien jaar actief in het ontwikkelen van preventieconcepten voor verzekeraars en Insurtechs.

terdeur. En tussen het kunnen blijven aanbieden van passende oplossingen in specifieke markten en regio's (denk aan stormgevoelige kustregio's) of hier alleen aanwezig kunnen blijven tegen torenhoge premies.

AAN DE SLAG!

Veel verzekeraars hebben in het verleden op enige schaal geëxperimenteerd met preventie-activiteiten. Vaak met bescheiden succes maar meestal ook zonder daar echt voor de volle honderd procent op in te zetten – er waren vaak andere, meer urgente aandachtsgebieden. Voor innovatieve spelers die verder durven te kijken liggen er daarom juist nu kansen om data-gedreven, geïntegreerde concepten te ontwikkelen waarbij gemak, comfort en veiligheid centraal staan. Het op een verantwoorde manier kunnen inzetten van technologie en data is daarbij een belangrijke randvoorwaarde: niet alleen in lijn met geldende privacywetgeving, maar ook vanuit heldere ethische kaders.

De kansen en mogelijkheden gaan dan ook verder dan alleen de voor de hand liggende positieve impact op schadelast. Denk daarbij aan:

- Het beter kunnen inschatten van risico's en daar een fijnmazigere klantbediening aan koppelen;
- Het ontwikkelen van bredere proposities met nieuwe mogelijkheden om data te verzamelen en inzichten te ontwikkelen - en deze vervolgens vertalen naar aanbevelingen voor klanten. Er is hiervoor meer ruimte dan alleen op basis van de traditionele polis;
- Het stap voor stap 'coachen' van klanten naar hogere veiligheidsniveaus;
- Het vergroten van het klantaandeel door verbreding naar aanpalende gebieden;
- Het op deze manier vormgeven van een betekenisvolle klantrelatie en daarmee een hogere klantenbinding realiseren;
- Positieve risicoselectie en daarnaast klanten bewust maken wat de voordelen zijn van de integrale benadering van voorkomen, beperken en verzekeren;
- Dit toenemende bewustzijn onder klanten omzetten in cross- en upsell kansen;
- De meest duurzame vorm van schadeherstel omarmen, namelijk voor de schade die niet plaats vindt!
- Actuele, gedetailleerde data inzetten wanneer er toch schade is - om snel en effectief het claimproces te doorlopen en om onregelmatigheden of fraude beter te kunnen herkennen;
- De verantwoordelijkheid nemen om gedoe en leed van klanten zoveel mogelijk te voorkomen.

WERKEND MODEL

Kansen genoeg! Licht er een uitgewerkt draaiboek? Is op voorhand duidelijk hoe dit allemaal precies gaat wer-

'Is op voorhand duidelijk hoe dit allemaal precies gaat werken? Zeker niet'

ken? Zeker niet. Er valt nog veel te experimenteren en ontdekken. Verzekeraars kunnen daarin een voorttrekkersrol nemen, hun eigen innovatieprocessen ontwikkelen en stap voor stap de noodzakelijke inrichting realiseren. Dat dit niet altijd direct tot succes zal leiden, mag duidelijk zijn. Maar het belang van het ontwikkelen van betere oplossingen voor het beheren van risico's is dusdanig groot dat het de inspanning waard is. Het lijkt risicovol, maar is 'niets doen' niet in feite een veel groter risico? Denk daarbij ook aan de interne risico's: hoe blijven werkgevers in de sector voldoende aantrekkelijk om jong talent aan te trekken? Juist nu, onder deze uitdagende omstandigheden, is nieuw talent meer dan ooit nodig.

REGIE

Verzekeraars kunnen hun diepgaande kennis en ervaring inzetten om integrale oplossingen te ontwikkelen voor hun klanten om beter met risico's om te gaan. Dit past in een strategie naar meer duurzaamheid en maatschappelijk verantwoordelijk ondernemen en is inmiddels hard nodig geworden gezien het veranderende risicolandschap. En is een uitgelezen kans om de klantrelatie te verbreden en te verdiepen. Het stapsgewijs ontwikkelen en toetsen van initiatieven vraagt daarbij om een gedegen aanpak en nauwe samenwerking met partners op het gebied van technologie, data en producten/diensten. Voor verzekeraars de kans om nu de regie te nemen in een onvoorspelbare en onzekere wereld. ■

VAN VUCA NAAR BANI

Een aantal jaren geleden beschreven we de wereld nog met het acroniem VUCA (Volatile, Uncertain, Complex, Ambiguous) – een concept uit de jaren tachtig van de vorige eeuw, ingegeven door het Koude Oorlog-denken. Deze benadering doet eigenlijk geen recht meer aan de dynamiek en impact van de huidige, onzekere en kwetsbare wereld. Inmiddels is er dan ook een nieuw acroniem: BANI (Brittle, Anxious, Non-linear and Incomprehensible) – een meer accurate omschrijving van de hedendaagse staat van de wereld en welk effect dat op ons heeft: breekbaar, gespannen, niet-lineair en onbegrijpelijk