

Data is een onderwerp voor in de boardroom

Er gebeurt momenteel veel bij verzekeraars op het gebied van data. Solvency II stelt strenge eisen aan de kwaliteit van data die gebruikt wordt voor rapportages. Vanwege Solvency II neemt ook de hoeveelheid benodigde data, zowel in de breedte als in de diepte, sterk toe. Daarnaast wordt het verzamelen en opslaan van data steeds goedkoper. Deze groei van de hoeveelheid beschikbare data vergt wel extra maatregelen op het gebied van het beheer van data. Verzekeraars zijn aan het onderzoeken hoe al die verzamelde data zo goed mogelijk gebruikt kan worden. In dit artikel beschrijven we de ontwikkelingen op het gebied van data bij verzekeraars; zowel de ontwikkelingen die we nu zien, als ontwikkelingen waarvan we verwachten dat ze binnenkort een vlucht zullen nemen. Door al deze ontwikkelingen is data een strategisch onderwerp geworden dat hoog op de agenda dient te staan van de raad van bestuur.

Het begint met een breed gedragen besef van het belang van datakwaliteit

Data governance bij verzekeraars is vaak informeel geregeld, waardoor de documentatie ontbreekt. Solvency II vereist dat de data die gebruikt wordt voor rapportages juist, adequaat en volledig is. Om dit te bewerkstelligen, stelt Solvency II eisen aan het datamanagement. Die eisen vormden de aanleiding voor veel verzekeraars om nog eens kritisch naar hun bestaande datamanagement te kijken. Hierbij gaat de aandacht vooral uit naar de kwaliteit van de data en een formelere inrichting van de data governance. De organisatie moet ervoor zorgen dat de gehele organisatie, van boardroom tot de operatie, doordrongen is van het belang van datakwaliteit en de bijbehorende formele (en soms tijdrovende) processen en procedures.

Grote hoeveelheden detailgegevens moeten centraal beschikbaar zijn

Bij veel verzekeraars staan grote hoeveelheden kritieke bedrijfsdata op oude systemen die niet langer ondersteund worden, de 'legacy-systemen'. Verzekeraars vragen zich af hoe ze ondanks het complexe en verouderde systeemlandschap kunnen vernieuwen en vereenvoudigen. Het doorvoeren van structurele veranderingen vergt hoge investeringen en brengt risico's met zich mee. Daarom worden grote wijzigingen uitgesteld, terwijl het grootste risico is dat de verzekeraar door uitstel op den duur niet meer voldoet aan wet- en regelgeving en achter gaat lopen op de concurrentie.

Om een structurele oplossing mogelijk te maken, dient er allereerst een beschrijving te komen van de kenmerken van de bedrijfskritische data-elementen

in de verschillende systemen. Deze beschrijving, ook wel 'data glossary' genoemd, is van belang om ervoor te zorgen dat iedereen weet hoe data-elementen gedefinieerd zijn, waar die data-elementen opgeslagen zijn en wat de kwaliteit ervan is. Bij het uitvoeren van projecten zal vaak teruggegrepen worden naar deze data glossary om te zien hoe data-elementen geraakt worden door bepaalde veranderingen.

Daarnaast is een herijking van de toekomstige IT-architectuur nodig, aangezien door technologische ontwikkelingen steeds meer mogelijk is op het gebied van 'big data'. Een overkoepelende oplossing die de laatste tijd in opkomst is, is een 'data lake'. Net als bij een groot meer, waar verschillende rivieren in uitmonden, stromen verschillende databronnen in een data lake in. De inkomende data is zowel gestructureerd (met een vaste, vooraf afgesproken opmaak) als ongestructureerd (ad-hoc opmaak). Doordat de data onbewerkt op het laagste niveau wordt opgeslagen, kan het na bewerking dienen als informatie op verschillende niveaus in de organisatie en voor verschillende doeleinden.

Het voordeel is dat analyses uitgevoerd kunnen worden op alle binnen de organisatie aanwezige data, en niet alleen op een vooraf geselecteerde subset. Data wordt niet van tevoren gefilterd of bewerkt om het behapbaar te maken. Het nadeel is dat het vaak lastig is om zinvolle analyses uit te voeren op ongestructureerde data. Data lakes kunnen wel degelijk toegevoegde waarde hebben, maar het is belangrijk dat er duidelijkheid is rond de aanwezige data-elementen en de kwaliteit van de aanwezige data. Dus ook hier is data governance en een goed opgezet data glossary cruciaal om het tot een succes te maken.

Oude rapportages maken plaats voor de data-gedreven rapportageketen

Hoewel de toezichthouder van de verzekeraars (DNB) verschilt van die van banken (ECB), verwachten we dat het toezicht op verzekeraars dezelfde ontwikkeling zal doormaken. Hier zien wij dat toezichthouders steeds vaker vragen om complete datasets in plaats van vooraf gedefinieerde rapportages. Daarom is het van belang om de kwaliteit van data zo vroeg mogelijk in de dataketen op orde te krijgen – liefst al bij de invoer. Het samenvoegen van data uit verschillende bronnen ('data-integratie') en de verrijking van de data vindt daarna plaats. De geprepareerde data kan vervolgens ter beschikking worden gesteld aan de eindgebruikers (zoals management of toezichthouders). Die hebben immers hun eigen methodes om analyses uit te voeren, en hoeven geen kant-en-klare rapportages meer te krijgen.

De verschuiving van traditionele naar data-gedreven rapportageketen is hieronder in vereenvoudigde vorm weergegeven. De pijlen geven de verschuivingen aan van bepaalde processen (zie figuur).

Data wordt verzameld met een doel

Als het datamanagement eenmaal op orde is, zal blijken dat een kwalitatief goede, centraal beschikbare set van gedetailleerde data grote strategische waarde heeft voor de verzekeraar. Vroeger was er weinig diversificatie tussen polissen. Hardrijdende verzekeringnemers betaalden dezelfde premie als verzekeringnemers die zich netjes aan de maximumsnelheid hielden. Door de toegenomen (betrouwbare) meetbaarheid van rij- en leefstijlen, komt hier nu verandering in. Verzekeringnemers zijn in toenemende mate bereid om sensordata te delen met de verzekeraar, mits ze korting krijgen op hun premie. Verzekeraars die niet snel genoeg op deze ontwikkeling inspelen, prijzen zichzelf uit de markt. De kans is groot dat het aandeel winstgevendende verzekeren in hun portefeuille steeds kleiner wordt. Dit is slechts een voorbeeld van hoe niet-traditionele data (vaak extern verkregen) kan leiden tot verbetering van het klantbeeld. Hiermee kan vervolgens een actief doelgroepenbeleid gevoerd worden.

ING liet begin vorig jaar al een proefballonnetje op: ze wilden hun klanten op maat gemaakte aanbiedingen doen van andere partijen, op basis van betaalgedrag. Ondanks dat er allerlei voorwaarden aan het programma verbonden waren, stak er een storm van verontwaardiging op en trok ING het plan snel in, uit angst voor reputatieschade. Toch zien we hier mogelijkheden voor verzekeraars. Steeds meer verzekeraars gaan zelf kredieten verstrekken ('schaduwbankieren'). Verzekeraars kunnen overwegen om de betaalgeschiedenis van een klant te gebruiken bij het bepalen van de kredietwaardigheid. Daarnaast zou het goed kunnen dat het binnen afzienbare tijd wel degelijk mogelijk wordt om klanten bepaalde aanbiedingen namens derde partijen te doen, mits er voldaan wordt aan strenge voorwaarden.

De waarde van data realiseren

Er zijn al wat aanbevelingen genoemd, maar concreet kan de verzekeraar onderstaande stappen uitvoeren om voorbereid te zijn op de uitdagingen die gaan komen op datagebied:

- De data-gedreven keten loskoppelen van bestaande afdelingen en functies. Dit vraagt om een andere manier van werken binnen de organisatie – betrek daarom alle relevante afdelingen bij het datamanagementproject
- Een beschrijving opstellen van de belangrijke data-elementen in de verschillende systemen ('data glossary')
- Bepalen welke eisen aan de IT-architectuur gesteld worden, nu en in de toekomst, en concrete principes bepalen voor wat betreft distributie, opslag, verrijking en gebruik van data
- Zorgen dat issues op het gebied van datakwaliteit zo vroeg mogelijk in de dataketen ontdekt en verholpen worden

Ik ben benieuwd hoe u de uitdagingen op het gebied van data bij verzekeraars ziet. Laat het mij weten via DFeltkamp@deloitte.nl.



David Feltkamp
David Feltkamp is Senior Manager, Strategic Analytics & Reporting, bij Deloitte Risk Services

