

Datadriven reporting

Meer doen met minder en voorbereid zijn voor de wereld van morgen.

Samenvatting

In de praktijk is het rapportageproces bij veel verzekeraars nog altijd een ambachtelijk proces. Het systeemlandschap bestaat uit verschillende tools en hulpmiddelen waarin data verzameld en verrijkt wordt. Bij middelgrote verzekeraars controleert en verwerkt Risk de data handmatig. Vanwege het gebrek aan data-eigenaarschap moet Risk iedere periode opnieuw veel van de benodigde data ophalen in de organisatie. De kwaliteit van de data laat daarbij nogal eens te wensen over. Grote verzekeraars werken vaak met tijdelijke oplossingen die in het leven geroepen zijn om op korte termijn aan de rapportageverplichting te voldoen maar op langere termijn niet geschikt zijn. Finance en Risk werken vaak met eigen systemen en vragen dezelfde data ieder opnieuw op. Dit is niet alleen inefficiënt, het leidt ook tot inconsistentie en dataredundantie. Vaak ontstaan verschillen omdat met afwijkende datadefinities wordt gewerkt. Door eisen op het vlak van datakwaliteit en voor grote verzekeraars nieuwe

regelgeving zoals IFRS 9 en IFRS 17 zullen de knelpunten verder gaan manifesteren. Terwijl het bestuur zich afvraagt waarom de kosten voor Finance en Risk zo uit de pan rijzen heeft de afdeling Risk eigenlijk nog meer mensen nodig om het hoofd boven water te houden...

In dit artikel laten we zien hoe door slim data-management, procesoptimalisatie en samenwerking tussen Finance en Risk het rapportageproces in vergaande mate geautomatiseerd kan worden. De repeterende werkzaamheden, waar Risk in de praktijk soms wel 50% van de tijd mee bezig is, maken plaats voor actuariële analyses en adviezen. De kosten voor het rapportageproces worden hierdoor veel beter beheerst. Finance en Risk zijn klaar voor een toekomst waarin steeds meer en meer gedetailleerde data gerapporteerd moet worden in steeds kortere tijdslijnen.

INLEIDING

De solvabiliteit en het rendement van Nederlandse verzekeraars staan onder druk. Kostenbesparingen staan als gevolg hiervan hoog op de agenda van het bestuur. Er moet meer met minder.

Tegelijkertijd staan Finance en Risk onder grote druk vanwege de sterk toegenomen rapportagevereisten. Steeds meer informatie moet in steeds kortere tijdslijnen extern gerapporteerd worden. Hierbij zijn er ook nog eens allerlei eisen op het vlak van datakwaliteit. Het management en bestuur willen snel kunnen beschikken over betrouwbare stuurinformatie.

A.J. Hulsker MSc (links) en F. Lionarons zijn beiden consultant bij Sofia Consulting.



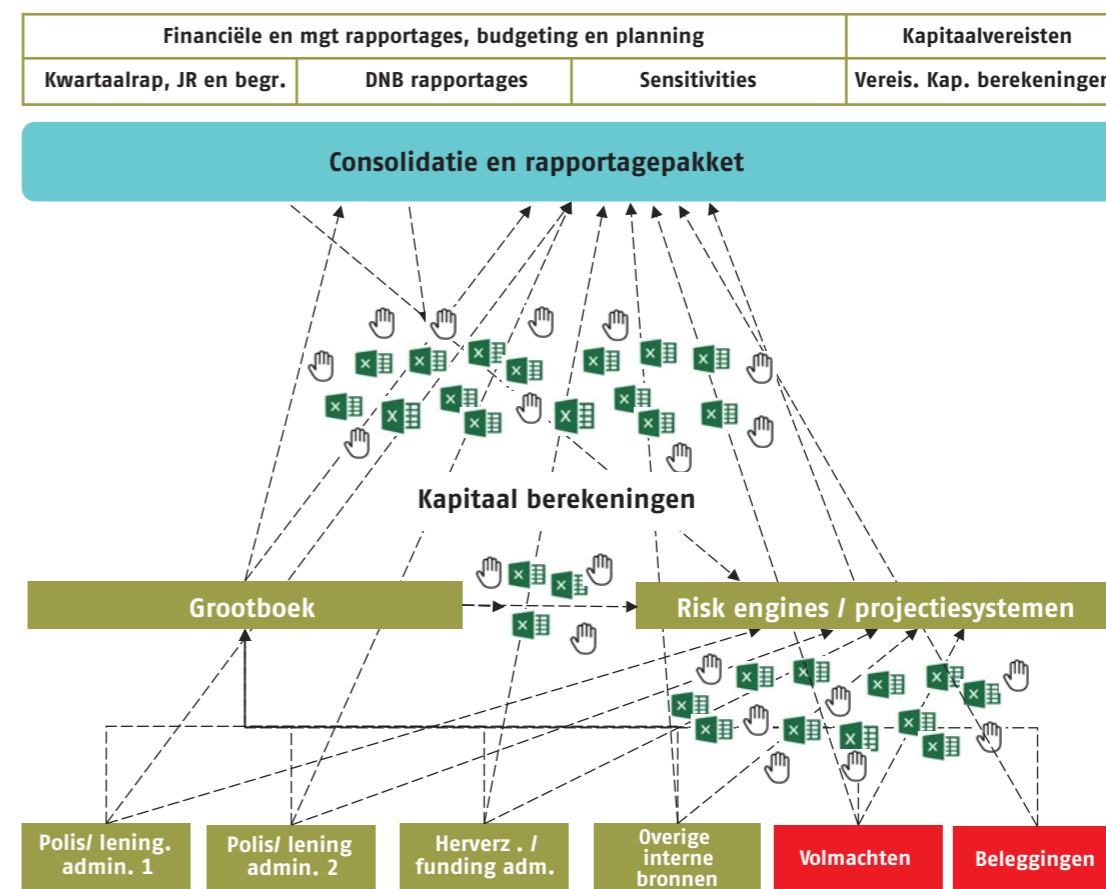
Data is cruciaal, voor analyses en inzicht in klanten, producten en rendementen. De systemen van Finance en Risk zijn vaak onvoldoende ingericht om optimaal gebruik te maken van de schat aan data.

In de praktijk zijn de controllers en riskmanagers van veel verzekeraars een groot deel van hun tijd nog altijd bezig met het ophalen van informatie uit de organisatie, het oplossen van aansluitingsverschillen in de data en het ambachtelijk aan elkaar knopen en maken van informatie.

Uit onderzoek van Sofia Consulting blijkt dat de gemiddelde actuaaris of riskmanager 50% van zijn/haar tijd repeterende werkzaamheden uitvoert die geautomatiseerd kunnen worden.

HUIDIGE SITUATIE

Onderstaand figuur is een weergave van het huidige systeemlandschap bij veel Nederlandse verzekeraars.



Figuur 1. Visuele weergave van de rapportageketen van een middelgrote Nederlandse verzekeraar

De uitdagingen in de huidige situatie worden veroorzaakt door een 'report-datadriven' aanpak. Bij een report-driven aanpak wordt de data voor ieder proces of rapportage opnieuw opgevraagd en wordt niet gekeken naar de overlap in data. Vaak wordt daarbij zoals in bovenstaand voorbeeld, gewerkt met een groot aantal hulpmiddelen zoals Excel waar data in het tussengedeelte van de keten handmatig verzameld, gecontroleerd en verwerkt wordt.

Deze aanpak leidt tot de volgende knelpunten:

- Dezelfde data worden meermalen (in sommige gevallen wel vier keer) ontsloten voor diverse processen waar de data nodig zijn. Denk bijvoorbeeld aan beleggingendata. Deze data zijn nodig voor de QRTs, voor de jaarrekening en als input voor de SCR-berekeningen;
- Data redundantie: dezelfde data worden op meerdere plekken opgeslagen;

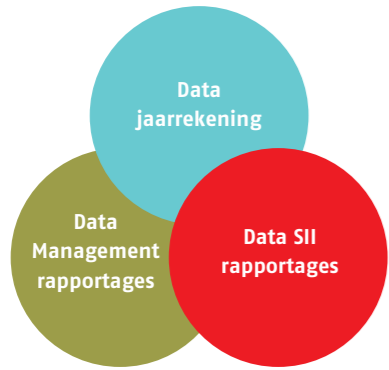
- Zeer veel gebruik van aan elkaar geknoopte ongestructureerde Excel sheets;
- Zeer veel handmatige activiteiten met risico op fouten;
- Verschillende datadefinities tussen BI-rapportages, rekenprocessen en externe en interne verslaggeving;
- Complexe dataflow, data heen en weer, stukjes bij elkaar rapen;
- Veel handmatige controles buiten systemen om;
- Geen audit-trail en beperkte documentatie;
- Processen zeer afhankelijk van personen;
- Datakwaliteit moeilijk aantoonbaar te maken;
- Zeer hoge werkdruk bij Actuarieel als gevolg van zeer groot aantal handmatige handelingen;
- Data moeten vaak worden opgehaald in de organisatie (geen goede afspraken met leveranciers);
- Data leveranciers zijn ook niet altijd in staat data te leveren;
- Daardoor lange afsluitprocessen en te weinig tijd voor analyses en adviezen.

Bovenstaande situatie is zo ontstaan omdat Finance en Risk van oudsher vaak met eigen systemen werken en doordat de pilaren van Solvency II afzonderlijk van elkaar als silo's ingevoerd zijn.

Hoe kan dit opgelost worden?

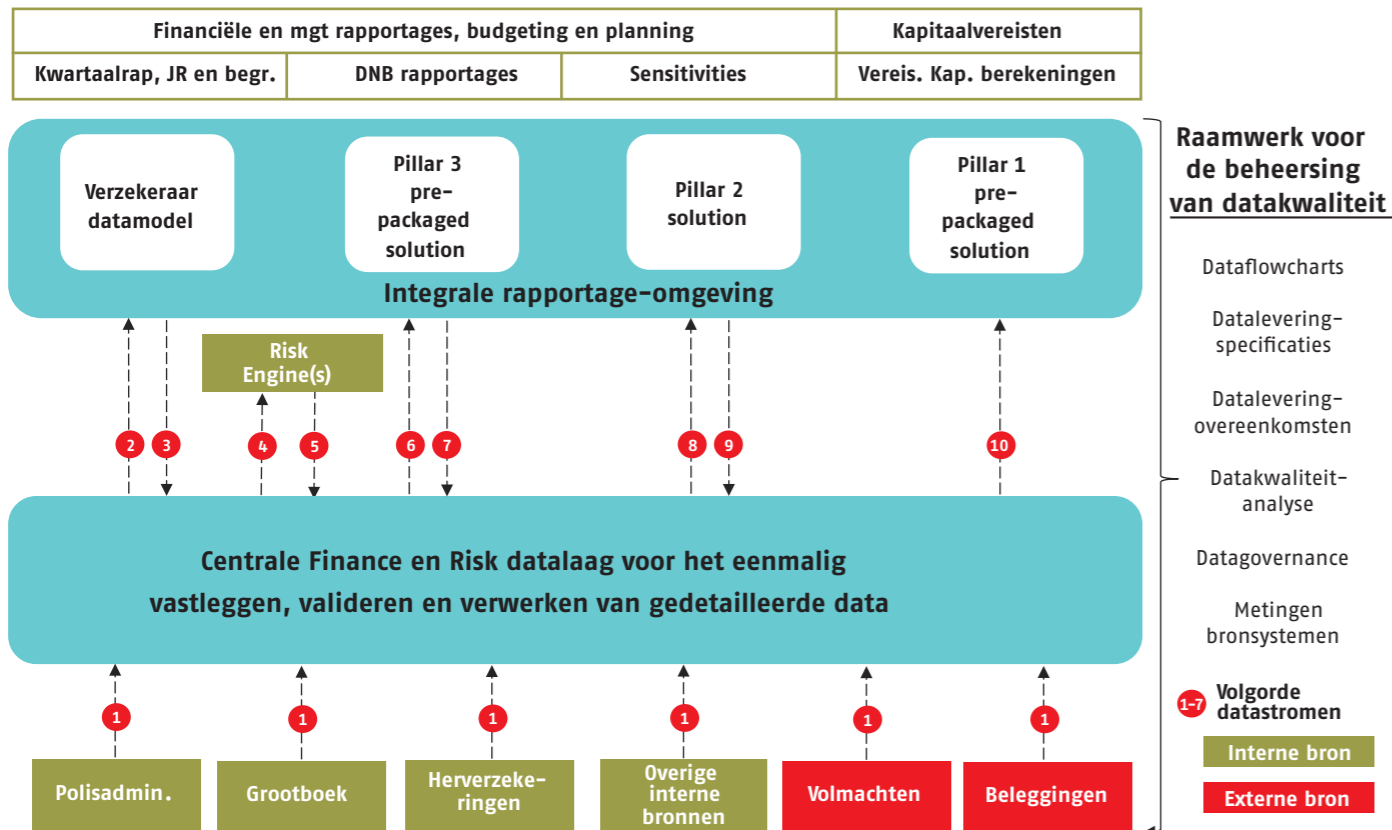
VISIE OP FINANCE EN RISK DATAMANAGEMENT

Een analyse van de gebruikte data wijst uit dat telkens dezelfde data in hogere of lagere granulariteit benodigd zijn. Data voor de beleggingen moeten bijvoorbeeld gerapporteerd worden in de Solvency II-rapportages, in de managementrapportages, in de jaarrekening en ze zijn ook nodig als input voor de SCR-berekeningen. Dit geldt ook voor de technische voorzieningendata. Data met betrekking tot schade-driehoeken en verzekerdenaantallen zijn namelijk nodig als input voor de best-estimate technische voorzieningenberekeningen en moeten ook gerapporteerd worden in de Solvency II-rapportages.



Figuur 2. Visuele weergave overlap aan data tussen de verschillende rapportages.

De knelpunten in de huidige situatie worden veroorzaakt doordat dezelfde data meermalen ontsloten worden. Hierbij wordt vaak gebruik gemaakt van een verscheidenheid aan tools en hulpmiddelen. Om de knelpunten op te lossen is volgens de auteurs een integrale aanpak nodig waarbij gewerkt wordt vanuit een totaalbeeld van de data benodigd voor Finance en Risk. Een integrale aanpak kan er zo uit zien:



De kern van de oplossing zit hem in het hebben van een centrale plaats waar gedetailleerde data eenmalig opgeslagen worden in combinatie met een raamwerk waarmee data over de gehele keten beheerd worden.

Met een centrale dataaag stel je in het proces niet de op te leveren rapportage, maar de data centraal. Hiermee creëer je één versie van de waarheid en hoeft je data slechts eenmalig te ontsluiten. De data in de centrale plek worden hergebruikt voor de verschillende doelprocessen verderop in de keten. Finance, Risk en Business maken gebruik van dezelfde geautomatiseerde databron. Hierdoor behoren afwijkingen als gevolg van verschillende datadefinities tot het verleden.

Door heldere afspraken met interne en externe dataleveranciers wordt het rapportageproces in vergaande mate geautomatiseerd. Doordat data door leveranciers conform afgesproken kwaliteitsnormen worden aangeleverd aan de centrale dataaag hoeft deze niet meer te worden opgehaald en gecontroleerd.

De gegevensstromen zijn geoptimaliseerd door het aantal stromen te verminderen én deze vervolgens te automatiseren. Hierdoor is het rapportageproces veel eenvoudiger wat de controle en aantoonbaar van de datakwaliteit ten goede komt. De centrale dataaag is dusdanig opgezet dat deze eenvoudig uitgebreid kan worden voor toekomstige nieuwe dataverzoeken.

Het ambachtelijk maken en controleren van rapportages is hierdoor niet meer nodig. Als gevolg hiervan zullen de kosten voor de verschillende rapportages fors lager kunnen zijn. Finance en Risk hebben meer tijd voor financiële en actuariële analyses en worden zo in staat meer toegevoegde waarde te creëren.

AANPAK

Veel van de middelgrote verzekeraars hebben al een centrale dataplaza ingericht. Het idee van een datawarehouse (DWH) is dus zeker niet nieuw. Het blijkt in de praktijk echter een uitdaging een goed werkend datawarehouse in te voeren dat voldoet aan de specifieke eisen van zowel Finance als Risk.

Een complicerende factor is namelijk dat veel verzekeraars te maken hebben met (soms meerdere) legacy bronsystemen. Daarnaast wordt bij de invoering van een DWH vaak niet goed genoeg naar de specifieke requirements van Finance en Risk gekeken. Finance en Risk werken in het DWH daarnaast vaak met eigen modellen of omgevingen. Als gevolg hiervan wordt data toch meerdere keren opgeslagen met inefficiënties en verschillen tot gevolg.

Bij het (her) inrichten van een centrale dataaag moet goed nagedacht worden over het Finance en Risk datamodel dat van voldoende granulariteit moet zijn om de verschillende doelprocessen in de keten te kunnen bedienen. Daarnaast moet met timingaspecten rekening worden gehouden. Naast techniek is ook het proces van belang. Om tijd te winnen kan het nodig zijn de volgorde en timing van stappen in het rapportageproces te herzien.

Belangrijke vragen die bij de aanpak, het ontwerp en inrichting gesteld moeten worden zijn:

- Hoe te komen tot een uniform Finance en Risk datamodel?
- Welke tooling in te zetten voor de centrale dataaag?
- Wat zijn de belangrijkste vereisten voor deze tooling?
- Welke functionaliteit moeten wij zelf bouwen en welke kunnen wij het beste bij een leverancier inkopen?
- Hoe moeten de dataflows gaan lopen?
- Welke processtappen vinden plaats in het grootboek, de centrale dataaag en het rapportagepakket?
- Waar leg je bij grote verzekeraars de knip welke processen lokaal en centraal uitgevoerd worden?
- Op welke plek moeten de verschillende validaties plaatvinden?
- Hoe om te gaan met correcties op de data, waar voer je deze uit?
- Wat is nodig om de (interne) dataleveranciers in staat te stellen de brondata juist, volledig en tijdig aan te leveren?
- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de invoering van de dataaag het proces zo min mogelijk verstoort (non-disruptive) en in te passen is in het bestaande landschap?

CONCLUSIE

Een belangrijk deel van de activiteiten van Finance en Risk bestaat nu nog uit automatiseerbare werkzaamheden die verder zullen toenemen aangezien de rapportagevereisten ook zullen toenemen. Als gevolg van IFRS 9 en IFRS 17 wordt beheersing van data en aantoonbare datakwaliteit nóg belangrijker.

Om als Finance en Risk voorbereid te zijn op de toekomst is een geïntegreerde dataketen nodig met daarin een centrale plaats waar gedetailleerde data eenmalig opgeslagen en verwerkt wordt. De geïntegreerde keten wordt daarbij ondersteund door een raamwerk waarmee de datakwaliteit over de gehele keten beheerd wordt.

Nauwe samenwerking tussen Finance, Risk en IT en kennis van verzekeringstechnische processen, regelgeving en IT zijn belangrijke ingrediënten voor een succesvolle uitvoering. ■

Voorbeelden van requirements voor de centrale Finance en Risk dataaag

- Data moeten eenmalig ontsloten en op één centrale plaats vastgelegd worden;
- De route die de data in de datastream afleggen (data lineage) moet goed te volgen zijn;
- Het DWH moet flexibel ingericht zijn en rekening houden met de toekomstige uitbreidingen / aanpassingen;
- Het DWH moet beschikken over een audit-trail;
- Historische rapportagecycli moeten reproduceerbaar zijn;
- Het DWH moet voldoen aan het fit-for-purpose principe.

Over de auteurs

Auke Jan Hulsker is consultant bij Sofia Consulting en helpt verzekeraars efficiënt te rapporteren, aantoonbaar in control te zijn en meer waarde uit data te halen. Auke Jan vervult hierbij vaak de brugfunctie tussen Finance, Risk en IT.

Fariet Lionarons is consultant bij Sofia Consulting en specialist in datamanagement, data-integratie en de daarvoor noodzakelijke technische infrastructuur, architectuur en software-oplossingen.