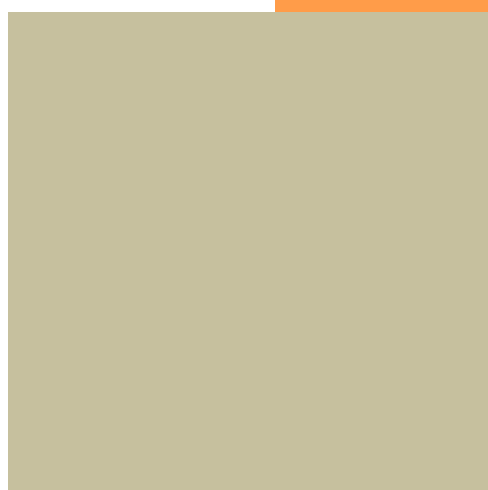


# Vernieuwing verzekeringssoftware



© 2011 - 2013 Dit document is eigendom van Netaspect Software BV. Distributie zonder schriftelijke toestemming van Netaspect Software is niet toegestaan.

De informatie in dit document is bedoeld als algemene input voor de besluitvorming rondom de inzet van Certigo verzekeringssoftware. Dit document is geen offerte en aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend.

# Inhoudsopgave

<b>INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
<b>SOFTWARE APPLICATIE LANDSCHAP .....</b>	<b>5</b>
TYPISCH APPLICATIE LANDSCHAP .....	5
HET NIEUWE VERZEKEREN .....	6
PROBLEMEN MET TRADITIONELE SYSTEMEN .....	6
<b>VERNIEUWING VERZEKERINGS SOFTWARE STRATEGIEËN .....</b>	<b>8</b>
IN-BOXING VAN LEGACY SYSTEMEN .....	8
VERVANGING VAN DELEN VAN DE LEGACY.....	8
BIG BANG VERVANGING VAN LEGACY .....	8
VOLLEDIG NIEUWE STRAAT NAAST LEGACY NEERZETTEN .....	9
<b>UITGANGSPUNTEN CERTIGO.....</b>	<b>10</b>
<b>INVESTERINGS TEMPLATE.....</b>	<b>11</b>
<b>DE BUSINESS CASE DRIVERS.....</b>	<b>13</b>
INVESTERING SOFTWARE LANDSCHAP .....	13
DEPLOYMENT MODEL .....	13
INITIËLE IMPLEMENTATIE .....	13
UITNUTTING SOFTWARE APPLICATIE LANDSCHAP .....	14
OPERATIONS COST EN OPBRENGSTEN .....	14

## Inleiding

Dit document is bedoeld als algemene input voor de totstandkoming van een investerings business case voor vernieuwing van verzekeringssoftware. Het is geschreven met als doelgroep verzekeringsmaatschappijen en grotere volmachten, hierna gezamenlijk aangeduid als verzekeraar.

Aan de orde komen:

- Het typische software applicatie landschap bij verzekeraars en de hiermee gepaard gaande uitdagingen en problemen
- Strategieën voor de vernieuwing van de verzekeringssoftware
- De gekozen uitgangspunten voor de Certigo product ontwikkeling
- Een investerings template
- Business case drivers

## Software applicatie landschap

Er zijn overeenkomsten te vinden in de huidige software applicatie landschappen die we in de praktijk in Nederland aantreffen bij verzekeraars. Hier beschrijven wij een dergelijk landschap, welke problemen zich vaak daar mee voordoen en ook welke strategieën er zijn om het applicatie landschap te verbeteren en vernieuwen.

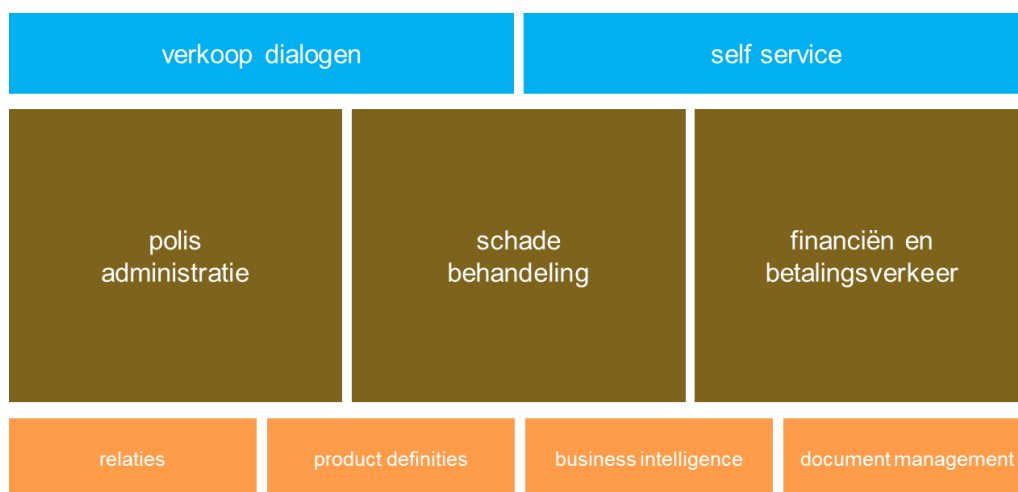
### *Typisch applicatie landschap*

De huidige applicatielandschappen bij verzekeraars zijn het resultaat van een decennia lange opbouw en steeds verdergaande ondersteuning van verzekeringsfuncties met software hulpmiddelen.

Meestal is de eerste ondersteuning gestart met het automatiseren van zich repeterende en de meest arbeidsintensieve processen, zoals prolongatie en betalingsverkeerhandelingen.

Door de zich steeds verder ontwikkelende mogelijkheden van software zijn hier onder andere premieberekeningen, automatische acceptatie, fraude detectie, advisering & lead generatie, self-service verkoop en self-service mutaties bijgekomen.

Op hoofdlijnen kunnen de volgende applicaties worden onderscheiden:



*Figuur 1: Applicatie landschap verzekeraar*

Het komt veelvuldig voor dat elk van de genoemde applicaties een andere herkomst, historie en technische toegankelijkheid kent, danwel voor verschillende administraties geheel anders is ingericht. Het geheel van deze applicaties wordt wel aangeduid met de term legacy. Verderop beschrijven we welke typische problemen dit oplevert.

## *Het nieuwe verzekeren*

Het legacy applicatie landschap wordt bovendien op haar fundamenten en kwaliteiten getest door wat wij het nieuwe verzekeren noemen.

Vergaande digitalisering van de maatschappij voedt de verwachting van consumenten om per direct, altijd en overal toegang te kunnen krijgen tot informatie. Koop- en informatiebehoefte dienen online en per direct bevredigd te kunnen worden. Daarnaast is de rol en de verantwoordelijkheid van de verzekerde, de verzekeringsmaatschappij en het intermediair de afgelopen jaren stevig aan het veranderen. Door optimaal gebruik te maken van de digitale wereld wordt het menselijk handelen in de keten tot een minimum teruggebracht. Dit alles tezamen vangen wij onder de term: het Nieuwe Verzekeren.

Een belangrijke consequentie van het Nieuwe Verzekeren is dat het andere eisen stelt aan de wijze van gebruik van de verzekeringssoftware. Bij legacy systemen is de schermopbouw en menu gestuurde navigatie transactiegericht en niet procesgericht: een overblijfsel van op “de automatisering van repeterend menselijk handelen” gerichte inzet van ICT.

Het Nieuwe Verzekeren gaat juist over het gebruik maken van de digitale wereld om de efficiency in het hele proces, de hele keten, te optimaliseren.

Dit betekent dat er veel meer rollen en betrokkenen digitaal verbonden dienen te worden; de verzekerde, adviseurs, acceptanten, polisadministratie, financiën, maar ook marketing en audit.

Systemen voor het Nieuwe Verzekeren moeten zichzelf presenteren op een begrijpelijke en relevante wijze en dienen daarnaast op een eenduidige en effectieve wijze gerealiseerd en beheerd te kunnen worden. Denk hierbij aan op eindklanten gerichte websites, rolgebaseerde portals voor bijvoorbeeld acceptanten, tussenpersoon portals of een applicatie voor op een iPad.

Een zwakke architectuur op dit vlak leidt tot hoge beheerkosten en gemiste kansen voor het verbinden van betrokkenen met het proces.

## *Problemen met traditionele systemen*

Het legacy landschap met traditionele systemen in combinatie met de nieuwe vereisten voor het nieuwe verzekeren geeft de volgende typische problemen:

- Het ICT budget gaat nagenoeg geheel op aan onderhoud op bestaande systemen, waardoor het bieden van vernieuwende functies onvoldoende wordt gerealiseerd
- Dit resulteert in een onvermogen om binnen een acceptabele termijn en tegen acceptabele kosten wijzigingen in de systemen door te voeren
- De legacy is niet service oriented ontwikkeld en daardoor niet in staat real-time in tijd-kritische eindklantprocessen mee te doen; om dit op te vangen worden schaduwapplicaties en bestanden – tegen meerkosten – onderhouden

- Een gebrek aan service oriëntatie van de software architectuur is ook het bron-probleem voor het onvermogen om de legacy op relevante wijze te presenteren aan verschillende betrokkenen. Alleen tegen relatief hoge kosten en met een weer toegenomen complexiteit zijn tactische oplossingen mogelijk.
- Door uitfasering van delen van portefeuilles in een gedeeld legacy systeem wordt de last voor de overblijvende polissen in termen van kosten per polis op termijn niet meer te dragen
- Risico's aangaande kennisborging van de legacy – de laatste der Mohikanen die het nog weten gaan binnenkort met pensioen
- Meerdere calculatie rekenkernen worden gebruikt, met een kostbaar en fragiel change management proces als gevolg; risico op verschillen premiecalculatie bij premie-indicatie en polisopmaak
- Management informatie en voldoende compliance informatie is in toenemende mate alleen verkrijgbaar na tijdrovende en dure verrijgingsprocessen. De legacy houdt onvoldoende gegevens in detail vast om direct de gewenste rapportage te kunnen maken
- De productiecapaciteit van de gehele verzekeringsstraat is niet schaalbaar – zowel qua kosten als technisch - en daardoor worden commerciële kansen gemist
- Het introduceren van zelfs eenvoudige varianten op al bestaande verzekeringsproducten is (te) kostbaar door het moeten dupliceren van vele instellingen in meerdere systemen
- De definities van de verzekeringsproducten, zoals de clausules, premie-calculaties en acceptatiekader, worden in meerdere systemen vastgelegd en onderhouden. De synchronisatie is kostbaar en fout-gevoelig.
- Veelal zijn de legacy systemen monolithisch van aard geworden: dwz, door de tijd heen zijn ze zich gaan gedragen als een alles-of-niets systeem. Door de vergaande integratie tussen de functionaliteiten zijn delen van het systeem moeilijk 'uit' te zetten of aanspreekbaar als een service vanuit andere systemen. Polisadministratie, schadeafhandeling, party/relatiebeheer en in- en excasso zijn onlosmakelijk vastgeklonken. Elk van deze functionaliteiten op zich heeft echter matige functionaliteit.

Deze problemen leiden niet zelden tot de vaststelling dat het verzekeringssoftware platform geheel vanuit de basis vernieuwd dient te worden.

## Vernieuwing verzekeringssoftware strategieën

Hieronder beschrijven we enkele strategieën voor de vernieuwing van het software platform met voor- en nadelen:

### *In-boxing van legacy systemen*

De functionaliteit van het legacy systeem wordt bevroren. De ontsluiting van de legacy wordt mogelijk gemaakt door een services-applicatie toe te voegen. Nieuwe wensen en uitbreidingen en communicatie met andere systemen en websites wordt in een nieuwe, moderne, architectuur gerealiseerd. De bestaande werking en functionaliteit worden in-ge-boxed.	
Voordelen	Nadelen
Lijkt conceptueel helder	De services applicatie is niet in staat de juiste informatie aan te beiden of te verwerken; de legacy gedraagt zich als een black-box met beperkte in- en uitgangen.
Vermijdt vergroting van het onderhouds-probleem op legacy door uitbreiding op bestaande scope legacy te stoppen	Duplicering in de nieuwe architectuur van bestaande functionaliteiten in de legacy om hierboven genoemde issues te ondervangen
Levensduur legacy wordt verlengd	Verdere verdwijnen kennis legacy gestimuleerd, omdat er geen 'leuke' nieuwe projecten zijn

### *Vervanging van delen van de legacy*

Hier gaat de in-boxing een stapje verder door ook delen van het legacy te vervangen en uit te zetten.	
Voordelen	Nadelen
De 1 <sup>e</sup> kostenbesparingen kunnen worden gerealiseerd, omdat er minder legacy behoeft te worden onderhouden.	Er wordt geen kostenbesparing gerealiseerd, omdat het alles-of-niets legacy gelijke vaste kosten blijft houden.
Er kan geleidelijk ervaring worden opgedaan met de nieuwe architectuur – de investeringen 'bewegen' de goede richting op.	De ontvlechting van de functionaliteit is alleen tegen hoge kosten mogelijk.
Op prioriteit bepaalde investeringen kunnen relatief snel gerealiseerd worden; business krijgt state-of-the-art functionaliteit.	

### *Big bang vervanging van legacy*

De legacy wordt in 1 keer helemaal vervangen door de nieuwe doel-architectuur	
Voordelen	Nadelen
Onmiddellijke en volledige kostenbesparing op de legacy	Vergt een relatief stevige investering
De pijn van de overgang wordt geconcentreerd en met focus genomen	Tijdens implementatie beperkt in staat om nieuwe commerciële initiatieven te accommoderen
Meest kosteneffectief over langere periode	



### *Volledig nieuwe straat naast legacy neerzetten*

Dit is een variant op de big bang vervanging. Alle nieuwe productie wordt in een nieuwe straat ondergebracht en/of geleidelijk worden polissen overgevoerd.	
<b>Voordelen</b>	<b>Nadelen</b>
Het nu meest passende verzekeringsproduct wordt ontwikkeld, aangeboden en geadministreerd	Lastig wanneer bestaande verzekeringsproducten (legacy) in 1 pakket samenkomen met nieuwe producten (nieuwe straat)
Geen afhankelijkheid bij de inrichting van de oude portefeuille en van de conversie	Dubbel onderhoud op interfaces aanpalende systemen als output management en finance
	Overkoepelende rapportages en reconciliaties dienen te worden gerealiseerd

Certigo kan in elk van de genoemde 4 scenario's een oplossing leveren.

## Uitgangspunten Certigo

Om aan de hierboven beschreven vereisten van het Nieuwe Verzekeren te voldoen en voor een optimale inpassing in een bestaand applicatie-landschap heeft Netaspect de volgende keuzes bij het ontwikkelen van Certigo gemaakt:

1. Schoenmaker blijf bij je leest  
Door het geheel nieuw ontwikkelen van Certigo op basis van een service oriented architectuur kunnen waardevolle functionele onderdelen benut worden van andere software specialisten. Wij richten ons 100% op het (verder) ontwikkelen van verzekeringssoftware (polisadministratie, schadeafhandeling en STP sales en service processen) en werken naadloos samen met specialisten voor onder andere financiële systemen, output management en CRM. Hiermee voorkomen we dat we de legacy van de toekomst zijn.
2. Procesdenken en geen menselijk handelen  
Belangrijk uitgangspunt is dat Certigo ontwikkeld is voor een procesgang zonder enig menselijk handelen. Digitale informatie van binnen en buiten de organisatie kan in het hele proces benut worden.
3. Modulaire inzet  
Certigo kan per functioneel deelgebied ingezet worden – Sales en Service met een polisadministratie van een derde kan bijvoorbeeld gecombineerd met een volledige Certigo keten. Dit geeft veel opties voor het kiezen van de optimale implementatie en migratie strategie.
4. Gemakkelijk inrichten van commerciële varianten van verzekeringsproducten.  
Door een geheel nieuw ontwikkelde wijze van definiëren van de verzekeringsproducten in de Certigo repository worden vanuit standaard meegeleverde (SIVI) verzekeringsproducten gemakkelijk commerciële varianten aangemaakt. Hierdoor kunnen snel specifieke producten voor collectieven, tussenpersonen of tijdelijke actieproducten worden verkocht, zonder dat hier een onnodige duplicering van inrichting voor nodig is.
5. Rapportage en BI integratie  
Gemakkelijk toegankelijke Business Intelligence informatie is beschikbaar voor medewerkers in het juiste formaat en op de juiste plek in het proces. Hierdoor kunnen sneller en vooral betere besluiten genomen worden.
6. Intern = Extern  
Het is onze overtuiging dat de komende tien jaar worden gekenmerkt door het openmaken van interne systemen tot extern gerichte systemen. Participanten in een proces worden dan op een voor hun rol relevante wijze bij het systeem betrokken. Zo bieden wij rolgebaseerde portals voor interne service medewerkers, kunnen managers-taken via Outlook worden aangeboden en wordt bijvoorbeeld een polisaanvraag door een interne medewerker op een geheel andere wijze opgebouwd dan door een eindklant, maar maken beiden gebruik van exact dezelfde applicatieloga en verzekeringsproduct definities. Intern = Extern.

## Investerings template

Om een opzet voor een investeringsbesluit te kunnen maken heeft Netaspect een voorbeeld-calculatie opgezet.

De huidige situatie wordt vergeleken met de nieuwe.

Als eerste wordt de huidige ICT investerings- en kostenstructuur voor de verzekeringssystemen van een verzekeraar bepaald. Immers, ook in het geval dat er geen fundamentele vernieuwing wordt gedaan zal er vaak sprake zijn van reeds geplande en noodzakelijke additionele kosten en investeringen.

Daarnaast wordt de benodigde ICT investering en de nieuwe kostenstructuur om over te gaan naar een nieuwe situatie bepaald.

Voor beide situaties wordt daarna bekeken welke extra opbrengsten en operationele kosten, gedreven door de keuze van het applicatie landschap, de komende 5 jaar verwacht mogen worden.

Voor het vullen van de template - voor een volledige vervanging van een polisadministratie - zijn de volgende gegevens en uitgangspunten van belang:

- de hoeveelheid geadmistreerde polissen en de jaarlijkse premie-inkomsten tbv de licentievergoeding
- de eenmalige implementatie- en conversiekosten om nieuwe software operationeel te maken
- het budget jaarlijkse applicatie uitnutting; de aanname is dat moderne software een platform biedt dat altijd verder uitgenut kan worden, dat er meer functionaliteit door de business ingericht kan worden, danwel van nieuwe releases met nieuwe functionaliteit gebruik gemaakt wordt. Voor bestaande (maatwerk) applicaties houdt dit meestal verdere maatwerkontwikkeling en complexer maken van het applicatielandschap in.
- Het budget jaarlijks applicatiebeheer en support; dit is de inspanning nodig om een aan beheer opgeleverde release draaiende te houden.
- voor de infrastructuur is een onderscheid gemaakt in de hardware matige zaken en de diensten nodig om de infrastructuur draaiende te houden.
- voor de operations heeft Netaspect een uitgebreide lijst met cost drivers en opbrengsten drivers; hier wordt de besparing op business personeel (cost) zoals acceptanten of front-office medewerkers en de opbrengsten van een verbeterde dienstverlening en marketing mogelijkheden in jaarlijkse bedragen uitgedrukt.

Voor een business case is het uiteraard ook van belang om een onderscheid te maken in opex (operational expenditures) en capex (capital expenditures) investeringsbedragen en de afschrijvingen. De opex hebben we ook nog uitgesplitst in out-of-pocket bedragen (dus ten behoeve van een externe leverancier) en interne opex bedragen.

Voorbeeld investerings template voor een polisadministratie: details

BUSINESS CASE	Jaar-1			Jaar-2			Jaar-3			Jaar-4			Jaar-5			TOTAL over 5 Jaar			
	capex	afschr.	opek- oep	capex	afschr.	opek- oep	capex	afschr.	opek- oep	capex	afschr.	opek- oep	capex	afschr.	opek- oep	capex	afschr.	opek- oep	
<b>VERZEKERINGS SOFTWARE</b>																			
<b>OUDE LANDSCHAP</b>																			
software licentie																			
software onderhoud																			
implementatie (eenmalig)																			
applicatie uitruiting (jaarlijks)																			
applicatie beheer en support																			
applicatie beheer en support																			
infrastructuur - hardware																			
infrastructuur - diensten																			
<b>ICT</b>																			
extra cost 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
extra cost 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
extra cost 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>OPERATIONS</b>																			
extra opbrengsten 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
extra opbrengsten 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
extra opbrengsten 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAAL</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>GRAND TOTAL OUD</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>NIEUWE LANDSCHAP</b>																			
software licentie																			
software onderhoud																			
implementatie (eenmalig)																			
applicatie uitruiting (jaarlijks)																			
applicatie beheer en support																			
applicatie beheer en support																			
infrastructuur - hardware																			
infrastructuur - diensten																			
<b>ICT</b>																			
extra cost 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
extra cost 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
extra cost 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>OPERATIONS</b>																			
extra opbrengsten 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
extra opbrengsten 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
extra opbrengsten 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAAL</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>GRAND TOTAL NIEUW</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>NIEUW VERSUS OUD</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## De business case drivers

De investering in een nieuw software landschap, het gekozen deployment model, de initiële implementatie, de uitnutting van het software landschap en natuurlijk de realisatie door de operations van kostenbesparingen en omzetverhogingen - gedreven door de functionele kenmerken van de nieuwe verzekeringssoftware - bepalen in gezamenlijkheid de aantrekkelijkheid van een business case.

Netaspect kan assisteren bij het analyseren en bepalen van elke van deze variabelen. Hier worden alvast voor elk van de genoemde business case driver categorieën een aantal voor Certigo kenmerkende zaken besproken.

### *Investing software landschap*

De Certigo software is gebaseerd op het Microsoft technologie platform. Omdat Certigo geheel nieuw ontwikkeld is en volledig services georiënteerd past het naadloos in een bestaande Microsoft omgeving. Reeds gedane en toekomstige investeringen in aanpalende software applicaties en hardware architectuur zullen extra renderen door de eenvoudige integratie met Certigo. Omdat de Certigo software is geprijsd op basis van het geadmistreerde premie-inkomen is de investering schaalbaar met het gebruik van de software.

### *Deployment model*

Het technisch en applicatiebeheer van de Certigo software kan naar keuze geheel in eigen beheer genomen worden of geheel uitbesteed worden aan Netaspect. Wij kunnen het technische beheer (hosting) en ook het applicatiebeheer (inclusief upgrades naar nieuwe releases) en werkzaamheden voor de uitnutting van de software als dienstverlening leveren. Uitgangspunt van Certigo is dat u de keuzevrijheid heeft om de voor u juiste keuze op dit spectrum te maken.

### *Initiële implementatie*

Vervanging en vernieuwing van het applicatielandschap is geen sinecure en heeft een grote impact op alle partijen die direct en indirect gebruik maken van de systemen.

Hier biedt Certigo belangrijke houvast met de standaard proces- en producttemplates die op basis van "best practices" zijn ontwikkeld. Zij vormen een basisinrichting voor het systeem.

Omdat hierdoor al zeer snel vanaf de start van het implementatieproject een van voor tot achter werkend systeem beschikbaar is kan de business de juiste input en feedback geven.

Netaspect consultants begeleiden dit proces en omdat medewerkers van de klant ook intensief bij de inrichting worden betrokken is de overdracht van kennis geborgd.

Op basis van standaard administratieve – technische - productmodellen worden vervolgens eenvoudig en snel de commerciële productvarianten uitgewerkt.

## *Uitnutting software applicatie landschap*

Nieuwe releases van de Certigo software geven de zekerheid dat zowel het technische landschap, alsmede de functionaliteit up to date blijft. Door een investering te doen in een best-of-brand keuze als Certigo groeit uw applicatie landschap mee met de behoeften van de toekomst.

## *Operations cost en opbrengsten*

De initiatieven die genomen worden om de prestatie van de verzekerings operations te verbeteren zijn te categoriseren in 4 hoofdgroepen:

- Elimineren van verspilling
- Consolideren van activiteiten
- Complexiteit terugbrengen
- Processen worden gestroomlijnd

Veel van de te behalen resultaten wordt bepaald door de veranderingsvaardigheid van de organisatie.

Maar vanuit een software ondersteuningsperspectief wordt de mate van succes van de business case gedreven door de functionele mogelijkheden van de software. Wij hebben een uitgebreide lijst met te behalen kostenbesparingen en omzetverhogingen door de inzet van Certigo.

Om te bepalen of en in welke mate dit relevant is voor een bepaalde situatie analyseren wij graag samen met u. Hieronder een bloemlezing van de lijst:

- Verlaging van de administratieve en operations kosten door het gebruiken van commerciële verzekeringsproduct varianten in de Certigo repository
  - Minder finance ondersteuning nodig
  - Minder acceptatie capaciteit nodig
  - Snellere verkoop cycli aan collectieven door snelheid realisatie variant
- Verbetering effectiviteit van de organisatie door het nu kunnen meten van de productie-straat
  - Inzicht in bottlenecks STP proces
  - Capaciteit kan beter gepland
- Minder zoektijd naar informatie door het gebruik van rol gebaseerde portals
  - Minder capaciteit acceptatie nodig
  - Minder fouten en consistentere beleid
- Verhoging share of wallet bestaande klanten
  - Betere up-sell mogelijkheden door het combineren van CRM en Policy informatie
  - Generatie van leads door betere herkenning major events (verhuizing, geboorte)
  - Betere advisering door combineren aanwezige kennis
- Hogere retention
  - Door gebruiksgemak en verhoging on-line service vernieuwen meer klanten hun polis
- Meer nieuwe productie
  - Door het kosteneffectief kunnen bieden van commerciële varianten groeit de portefeuille harder dan anders mogelijk is.