

Verzekeraar kiest voor outsourcen gehele back-office

FLEXIBEL EN TRANSPARANT

Het is niet vreemd dat innovatie in de financiële sector vooral komt van kleine partijen en nieuwkomers op de markt, denk aan de beleggingsbanken Binck en Alex. Zij steunen grotendeels op ICT en investeren daarin fors. Nieuw in de financiële sector is outsourcing van de gehele back-office en bijbehorende ICT-infrastructuur en -applicaties. Dat is het model waar Kunst en Cultuur pensioen en verzekering voor koos.

Door Mirjam Hulsebos

Tot voor kort waren freelancers en ZZP'ers voor hun pensioen aangewezen op ondoorzichtige lijfrentepolissen waar je jaren aan vast zat en die vaak torenhoge administratiekosten met zich meebrachten. Kunst en Cultuur pensioen en verzekering, kortweg K&C pensioen en verzekering, en FNV Zelfstandigen wilden daaraan met een zelfstandigenpensioen een eind maken. De broodnodige flexibiliteit en transparantie wordt geboden door een selfservice-module op internet. Die software bouwden ze niet zelf, maar nemen ze af als gehoste dienst, net als de gehele ICT-infrastructuur en de back-office processen. Geen andere sector is zo afhankelijk van technologie als de financiële dienstverlening. Een goede ICT-infrastructuur en juiste software zijn van levensbelang. Diezelfde ICT-omgeving staat innovatie vaak in de weg, want het is niet eenvoudig om een nieuw product in de bestaande systemen op te nemen, en al helemaal niet als dat product wezenlijk afwijkt van bestaande producten.

Self service

K&C pensioen en verzekering is een gezamenlijke noemer voor een aantal pensioenfondsen en een levensverzekering-

maatschappij die op één adres zijn gehuisvest. Hier kan iedereen die werkzaam is in het zeer brede veld van kunst en cultuur terecht voor zaken op het gebied van pensioenvoorzieningen en andere arbeidsvoorwaardelijke regelingen. K&C pensioen en verzekering richtte zich oorspronkelijk alleen op collectieve pensioenregelingen, maar juist in de culturele sector is het aantal freelancers groot. Bovendien switchen zangers, dansers, acteurs, musici en kunstenaars veelvuldig tussen een vast dienstverband en een freelance carrière, al naar gelang het aanbod van werk. "Freelancers hebben niet de mogelijkheid zich aan te sluiten bij een collectieve pensioenregeling, maar zijn aangewezen op lijfrentepolissen", vertelt Robin Riemens, directeur van K&C pensioen en verzekering. "Die particuliere regelingen zijn over het algemeen erg kostbaar. Er is niet voor niets in de media zoveel te doen geweest om woekerpolissen. Wij bieden al vanaf 1991 een pensioenregeling voor freelancers aan, maar dat product was aan vernieuwing toe. Het nieuwe product moest goedkoop, eenvoudig, flexibel en transparant zijn. Het inkomen van freelancers is immers aan schommelingen onderhevig. We wilden het eenvoudig maken om de hoogte van de premie aan te passen, zodat je niet ineens een deurwaarder op je stoep hebt staan als je een periode zonder werk en inkomen zit."

Aan al deze eisen voldoet een selfservice-product dat via internet wordt aangeboden. Door de klant zelf de gegevens te laten invoeren, blijven de kosten laag. Bovendien heeft de klant bij een dergelijke opzet altijd een actueel inzicht in zijn polis. Riemens: "Selfservice is natuurlijk helemaal van deze tijd, maar het bestond nog niet in lijfrentes en beleggingsverzekeringen. Die markt bestaat grotendeels uit dure, ondoorzichtige producten die via intermediairs worden aangeboden."

Toen K&C pensioen en verzekering al in een vergevorderd productontwikkelingsstadium zat, bleek dat FNV Zelfstandigen een soortgelijk product wilde aanbieden aan zijn leden. Een samenwerking lag voor de hand. Riemens: "Wij hadden het voorwerk al gedaan, dus FNV kon gemakkelijk aanhaken. De 20.000 zelfstandigen in de culturele sector profiteren van het schaalvoordeel dat we hierdoor kunnen behalen." En zo ontstond het FNV Zelfstandigen Pensioen, een flexibele lijfrente voor ZZP'ers. K&C pensioen en verzekering biedt exact hetzelfde product aan zijn eigen leden aan onder de naam Kunst en Cultuur Extra Pensioen.

Outsourcing

Het product was helder, maar K&C pensioen en verzekering beschikte zelf niet over de ICT-infrastructuur en software om dit administratief te kunnen afhandelen. Al heel snel bleek dat het aantrekkelijker was om de hele back-office voor dit product te outsourcen. Via een van de leden van de Raad van Commissarissen en het actuariële adviesbureau waarmee K&C pensioen en verzekering werkt, kwam Riemens in contact met Uniserv, een outsourcingpartner voor financiële dienstverleners in de verzekeringsbranche. Het bedrijf, opgericht in 2000, staat onder leiding van Rik Douwes, die ook aan de wieg stond van Stater, een shared service center en outsourcing-organisatie op het gebied van de administratieve afhandeling van hypotheeken. Met Uniserv gaat Douwes echter nog een stapje verder: de applicatie is via internet toegankelijk voor de eindklant. "De applicatie, Uniserv Life, wordt gehost in een datacenter in Hilversum en is toegankelijk vanaf iedere PC met internettoegang, waar ook ter wereld. Dat maakt het mogelijk om pensioen- en lijfrenteproducten aan te bieden via een selfservice-model. De klant kan op



Robin Riemens, directeur van K&C pensioen en verzekering (l) en Rik Douwes van Uniserv.

Foto: Harry Otto.

internet zijn informatie rechtstreeks in onze systemen invoeren en kan met de rekenmodule exact berekenen wat de hoogte van zijn pensioen is bij welke inleg. Dat is natuurlijk erg aantrekkelijk voor de klant, die eindelijk eens inzicht krijgt in zijn pensioen, maar het brengt ook grote kostenbesparingen met zich mee, want de klant voert zelf zijn gegevens in. De keten wordt als het ware een stukje korter", meent Douwes.

Een kolfje naar de hand van K&C pensioen en verzekering en FNV Zelfstandigen, die immers als doel hadden een pensioenproduct in de markt te zetten waarbij een zo groot mogelijk gedeelte van het ingelegde geld ook daadwerkelijk wordt belegd. Een marketingslogan die het in brochures goed doet, maar die ook moet worden nageleefd, vindt Riemens. "Daarom vonden wij het belangrijk dat klanten precies weten hoeveel geld er op gaat aan administratieve kosten. De Commissie De Ruiters stelt dat maximaal 3,5 procent van het ingelegde bedrag op mag gaan aan kosten, bij ons is dat nog lager."

Flexibiliteit

Naast transparantie was flexibiliteit een belangrijke eis van K&C pensioen en verzekering. Riemens: "Het inkomen van zelfstandigen is niet altijd even stabiel. Met name kunstenaars ervaren vaak grote schommelingen in hun inkomen. Het ene moment staan ze volop in de schijnwerpers en is er aan financiën geen gebrek. Het andere moment zijn de lichten gedoofd en is het sappelen geblazen. Wat is er mooier dan wat meer betalen in de jaren dat het voor de wind gaat, en wat minder in tijden dat de inkomsten beperkt zijn?"

De keten wordt als het ware een stukje korter

Daarom biedt het nieuwe pensioenproduct de ZZP'er diverse keuzes. Het is mogelijk de premie maandelijks te betalen of eens per jaar. Ieder moment kan de verzekerde zijn premie verhogen, verlagen, tijdelijk stopzetten en weer hervatten. Ook is het mogelijk om ineens een koopsomstorting te doen. Behalve op het gebied van betalen biedt de polis flexibiliteit op het gebied van beleggen. De veilige optie is een garantiefonds dat een bruto rendement biedt van 3,25 procent. Mensen die wat meer risico durven nemen, kunnen kiezen voor de rendementrekening, die bestaat uit vier beleggingsfondsen. Maar ook een mix van beide is mogelijk, waarbij de verzekerde op ieder moment een andere verdeelsleutel kan kiezen. Ten slotte kan de ZZP'er ervoor kiezen de ingangleeftijd van de lijfrente-uitkeringen te vervroegen of uit te stellen. De vroegst mogelijke ingangleeftijd is 60 jaar, de laatst mogelijke 70.

Het spreekt voor zich dat al deze keuzes invloed hebben op de uiteindelijke hoogte van het pensioen. Op internet treft de zelfstandige een reken-tool en offertemodule aan, waarmee hij precies kan zien wat het effect is van het doen van een koopsomstorting of het inleggen van een maand- of jaarpremie. Vervolgens kan hij via de selfservice-module zijn eigen polis aanpassen.

Geïntegreerd

K&C pensioen en verzekering had dit hele model al uitgedacht toen ze vorig jaar september in contact kwamen met Uniserv. Het bleek dat dit product uitstekend gehost zou kunnen worden op het Uniserv Life-platform. Vanaf dat moment ging het snel. Riemens: "We hebben verschillende partijen vergeleken, waarna er twee overbleven. De keus viel op Uniserv omdat zij de meest complete BPO-dienstverlening bieden. Wij nemen van hen de infrastructuur af en de daarop draaiende software, die volledig is toegespitst op onze branche. Doordat het traject volledig is geautomatiseerd, hoeven we in de back-office nauwelijks handelingen te verrichten. Bij outsourcing denk je vaak aan het uitbesteden van een totaalproces inclusief het personeel, maar dat personele aspect was bij ons door de hoge mate van selfservice niet aan de orde."

Een knock out-criterium was dat de partner moest voldoen aan de strenge eisen van De Nederlandsche Bank op het gebied van het voeren van een administratie. Uniserv voldeed daar met zijn actuariële specialisatie ruimschoots aan. Ook beschikt de outsourcing-dienstverlener over de SAS 70 type 2-certificering, een keurmerk voor de outsourcing-wereld dat klanten zekerheid geeft dat het interne beheer op orde is en dat kwaliteit van de dienstverlening waarborgt.

Omdat Uniserv Life een bestaand platform is, kon het FNV Zelfstandigen Pensioen er snel en relatief eenvoudig aan worden toegevoegd. Riemens: "De meeste tijd ging zitten in het afstemmingsproces, want de administraties moeten natuurlijk op elkaar aansluiten. De mensen voeren hun gegevens in in Uniserv Life, maar de administratie loopt vervolgens via onze boeken. Omdat wij het product al helemaal hadden uitgedacht toen we naar Uniserv stapten, duurde dit afstemmingsproces misschien iets langer dan wanneer we voor een parallelle aanpak hadden gekozen. Aan de andere kant: als je nog niet alle ins en outs van het product helder voor ogen hebt, is het lastig om al na te denken over hoe je de administratie gaat inrichten. Van dat nadeel hadden we door onze volgtijdelijke aanpak geen last." Of het nu nog sneller had gekund of niet, feit is dat met de kerst de brochures al waren gedrukt en in januari mensen hun eigen offerte konden samenstellen. "We hadden een time-to-market van nog geen vier maanden vanaf het moment dat we bij Uniserv aanklopten. Daar is natuurlijk veel denkwerk aan vooraf gegaan, en dat is precies de reden waarom FNV Zelfstandigen zich graag bij ons wilde aansluiten. Zij konden op deze manier toch als eerste op de markt

komen met een selfservice-product, zonder zelf tijd te hoeven stoppen in productontwikkeling. Door de samenwerking met FNV Zelfstandigen kunnen wij profiteren van extra schaalvoordelen. Op deze manier ontstond een invulling die we zelf voor onze 20.000 leden niet hadden kunnen realiseren.”

Resultaat

Door gebruik te maken van een *hosted platform*, konden K&C pensioen en verzekering en FNV Zelfstandigen een buitengewoon snelle time-to-market realiseren. Doordat de infrastructuur ook door andere verzekeraars wordt gebruikt, zijn de kosten relatief laag. K&C pensioen en verzekering profiteert zo van de schaalvoordelen die concurrenten mee helpen realiseren. Bovendien hoeft de pensioen- en verzekeringsspecialist geen investeringen te doen in eigen hardware en software, maar betaalt een maandelijks bedrag voor het gebruik van de applicatie. Een eigen ICT-afdeling om de systemen te beheren, is daarmee overbodig. “Uniserv zorgt ervoor dat de software up-to-date blijft. Wij hebben op die manier helemaal geen omkijken naar de IT-kant”, zegt Riemens.

Behalve de applicatie en het functioneel beheer daarvan levert Uniserv diverse ondersteunende diensten: polisadministratie waaronder het verwerken van aanvragen en mutaties, het rappelleren van ontbrekende stukken, het begeleiden van de medische acceptatie, de polisopmaak, expiraties en afkopen. Tevens doet Uniserv de incasso en excasso, ofwel de uitbetaling. Daaronder valt ook de bruto/netto-berekening.

FNV ging in januari live met het Zelfstandigen Pensioen. Eind maart volgde het Kunst en Cultuur Extra Pensioen, dat exact hetzelfde product is, maar dan gericht op mensen in de culturele sector. Riemens voorziet dat andere doelgroepen snel zullen volgen: “De kernwaarden flexibiliteit en self-service zijn

natuurlijk uitermate sterk van toepassing op zelfstandigen wiens inkomen variabel is. Ze zijn bovendien gewend zelf hun zaakjes te regelen. Maar ik denk dat ook veel mensen die nu deelnemen in een collectief pensioenfonds zich aangetrokken voelen tot dit concept. De meeste mensen hebben nu eenmaal geen enkel idee van de hoogte van hun pensioen als ze 65 worden, terwijl ze er maandelijks wel een fors bedrag voor opzij zetten. Dat is natuurlijk te gek voor woorden. Ons product sluit perfect aan bij de behoefte aan inzicht.” Door zich op nieuwe merken voor nieuwe doelgroepen te

Ook beschikt de outsourcing-dienstverlener over de SAS 70 type 2-certificering

richten, focust Riemens zich echter op de marketing en verkoop van het Kunst en Cultuur Extra Pensioen. “We willen onze voorsprong uitnutten, want ik verwacht dat andere aanbieders ons selfservice-voorbeeld snel zullen volgen. De wet- en regelgeving schrijft sinds kort voor dat klanten jaarlijks een overzicht krijgen van het door hen opgebouwde pensioen, maar de klant zal op ieder moment inzicht willen hebben. Als je daar als pensioenfonds of aanbieder van lijfrentepolissen niet aan kunt voldoen, dan zul je jezelf op langere termijn buitenspel zetten.”

Mirjam Hulsebos is freelance journalist.

