

ACL Verzekeringen lanceert cybercrime verzekering

We houden het eenvoudig en betaalbaar

Nichespeler op het vlak van financial lines voor specifieke branches waaronder gevaarlijke beroepen, ACL Verzekeringen, breidt haar dienstverlening uit. Naast beroeps-, bedrijfs- en bestuurdersaansprakelijkheid en collectieve ongevallen is eind oktober een cybercrime verzekering aan het palet toegevoegd. Met de beantwoording van slechts vijf – en bij een omzet van meer dan 20 miljoen euro zeven – vragen kan een cybercrime verzekering afgesloten worden. Weinig uitsluitingen, geen eigen risico bij herstel en geen sublimieten.

Door Helena Broekema en Cindy van der Helm
Fotografie: ZZindi Corporate Communicatie



ACL Verzekeringen maakt deel uit van de Nyenborgh Group



Underwriter Monique Riefel: "Het mooie van onze manier van werken is dat wij als underwriters één loket vormen waar het intermediair met al zijn vragen over alle financial lines terecht kan."

Zij wilden een footprint in de zakelijke markt. Niels Nijhuis, eigenaar van assurantiekantoor De Hakenberg, en zijn zakenpartner Mayke Oosterbroek keken vanwege de terugloop van de volmachttekening in de vorige crisisperiode, noodgedwongen naar alternatieven buiten Nederland. En zo kwamen ze bij grote buitenlandse verzekeraars terecht die in Nederland netwerken wilden opbouwen. De Deense verzekeraar Alpha was in 2007 de eerste die hen de kans bood een businessline op te zetten. Een jaartje later namen ze het netwerk en de business over van een Ierse verzekeraar. Toen grote investeringsbanken failliet gingen was het een goed moment om op zoek te gaan naar financiële capaciteit. Ze kwamen bij Lloyd's of London uit. En zo kwam het dat het tweetal begin 2009 een aantal bv's had opgericht en personeel en een tussenpersoennetwerk had overgenomen.

Lloyd's approved coverholder

"En toen ging het snel", vertelt Niels. "Niet alleen qua personeel, ook qua volumes. In tegenstelling tot de meeste partijen die destijds gebruikmaakten van Nederlandse volmachten zijn wij Lloyd's approved coverholder, waardoor we kunnen terugvallen op de capaciteit, kwaliteit en solvabiliteit van Lloyd's. En als klap op de vuurpijl zijn wij momenteel bezig om een eigen vestiging in Londen te openen."

Korte time to market

Van inmiddels zes losse bedrijven werd een groep gemaakt: de Nyenborgh Group, met Mayke Oosterbroek en Niels Nijhuis als aandeelhouders. De groep is leverancier van verzekeringsoplossingen en bijbehorende financiële diensten voor de nationale en internationale verzekeringsmarkt, doet zaken met tal van grote makelaars en is, als makelaar én verzekeraar, lid van de VNAB. Alle bedrijven hebben een eigen managing director en bepalen zelf hun strategie voor commercie en underwriting. Het voordeel van deze werkvorm is dat ieder bedrijf snel veranderingen kan doorvoeren, waardoor de 'time to market' voor een productlancering heel kort is. En zo zitten wij, de redactie van SCHADE magazine, eind september in Oldenzaal bij ACL Verzekeringen, omdat ACL binnen een maand een nieuw product wil lanceren: de cybercrime verzekering.

Concurrerende premie met ruime dekking

Edwin Post, Managing Director van zusterbedrijf Melior Verzekeringen: "De polis is 'Lean and Mean'. De premie is niet alleen concurrerend, we hebben ook een ruime dekking. Wij werken daarnaast niet met sublimieten. Hoewel de polisvoorwaarden zijn geënt op de Nederlandse markt, ligt de oorsprong van de polis in Engeland. Gunstig, want een cybercrime verzekering is in Engeland wat een inboedelverzekering in Nederland is. In Nederland is men gewend om

een inboedelverzekering af te sluiten. Daardoor is onze polis doorspekt van ervaringscijfers, want er hebben zich daar al zoveel cyberincidenten voorgedaan."

Gebruikmaken van capaciteit en kwaliteit van Lloyd's

"De polis is overigens opgezet met de capaciteit en de kwaliteit van Lloyd's met wie wij veel werken", licht directeur Mayke Oosterbroek toe. "Lloyd's is A-rated en heeft dus voldoende financieel vermogen wat voor onze klanten natuurlijk van belang is." Op de vraag waarom cyber antwoordt Mayke: "Cyber kwam via de gemeentemarkt op ons pad. Aanvankelijk hadden wij binnen de Nyenborgh Group namelijk al een cyberproduct, maar dat was specifiek gericht op overheden. ACL biedt de financial lines aan en is sterk in niches.

Onze toverwoorden zijn 'maatwerk' en 'persoonlijk contact'



Underwriter Theresia Broshuis: "Het gaat niet om de vraag óf er ooit een cybercrime incident komt, maar wanneer die komt." (Niet op de foto: underwriter Yvonne ter Horst)

Cyber valt niet onder de polisdekking van een beroeps- of bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering, maar vormt wel degelijk een risico voor een bedrijf. En niet te vergeten: voor diens bestuurders. Bestuurders kunnen immers hoofdelijk aansprakelijk gesteld worden bij onbehoorlijk bestuur. Stel dat het een bestuurder verweten wordt dat hij niet als goed huisvader gehandeld heeft, omdat hij geen cybercrime ver-



CEO van de Nyenborgh Group Niels Nijhuis: "Als klap op de vuurpijl zijn wij momenteel bezig om een eigen vestiging in Londen te openen."

zekering heeft afgesloten, dan zou dit hem zijn privévermogen kunnen kosten. Aangezien ACL sterk is in financial lines en cybercrime daaronder valt, ontcom je er niet aan om ook een cybercrime verzekering aan te bieden."

Elke aanvraag wordt individueel beoordeeld

Van oudsher kennen de meeste tussenpersonen ACL als een verzekeraar die in nichemarkten duikt: aansprakelijkheidsverzekeringen voor de gevaarlijke beroepen bijvoorbeeld. Veel tussenpersonen wenden zich tot ACL omdat het bij ACL niet stopt bij een standaard aanvraagstraat op de website; elke aanvraag wordt er individueel beoordeeld. Underwriter Theresia Broshuis: "En hoewel een polis gewoon online via de portal op de website aangevraagd kan worden, zijn mijn collega-underwriters Monique Riefel en Yvonne ter Horst en ik graag bereid om te sparren en vragen te beantwoorden. Dit maakt ons werk ook zo leuk. Omdat wij maatwerk leveren kijken wij of we de polis middels clausules kunnen aanpassen. Heeft een dakdekker bij een andere verzekeraar een verzekering afgesloten en besluit hij ineens om ook andere werkzaamheden op te pakken? Dan kan hij bij die andere verzekeraar een probleem hebben, want dat past niet binnen de standaard. Wij vinden het juist de uitdaging om te kijken of we iemand wel een verzekering kunnen aanbieden en gaan op zoek naar de mogelijkheden. Inmiddels worden



Directeur Mayke Oosterbroek: "De polis is opgezet met de capaciteit en de kwaliteit van Lloyd's met wie wij veel werken."

er gelukkig ook tal van aansprakelijkheidsverzekeringen voor 'gewone' beroepen bij ons afgesloten."

Benadering van alle financial lines via één loket

Collega underwriter Monique Riefel licht deze ommezwaai toe: "Dat komt mijns inziens omdat we snel offertes kunnen aanbieden en graag meedenken over oplossingen. Offertes worden in de regel binnen een paar dagen door ons uitgebracht. Dat kunnen wij ook, omdat ons hele team van underwriters veel ervaring heeft. Wij hebben al zoveel moeilijke verzekeringsvraagstukken voorbij zien komen. Intermediairs die op zoek zijn naar een oplossing voor een verzekeringsvraagstuk weten ons gelukkig goed te vinden. Het mooie van onze manier van werken is dat wij als underwriters één loket vormen waar het intermediair met al zijn vragen over alle financial lines terecht kan. Daar waar de verzekeringsindustrie standaardiseert zijn onze toverwoorden 'maatwerk' en 'persoonlijk contact'. Wij verwijzen het intermediair niet naar een aanvraagstraat op onze website. Nee, wij behandelen alle aanvragen persoonlijk. Want wij snappen het dat je als intermediair laagdrempelig en dichtbij je klant wil zijn. Daarom kunnen ze ons altijd bellen en krijgen ze direct antwoord op hun vragen. We merken dat tussenpersonen het heel plezierig vinden dat ze ons rechtstreeks kunnen bellen. Ze hoeven niet langs tal van afdelingen om een vraag te kunnen stellen. Ook al kan je sneller werken als alles per e-mail gaat, wij houden wel van dat telefonische contact. Telefonisch kan je immers veel gemakkelijker even sparren en informatie verstrekken. Het zal met de nieuwe cybercrime verzekering wel drukker worden, dus zijn we nu op zoek naar nog een underwriter. Iemand die het naast un-



Managing Director van zusterbedrijf Melior Verzekeringen Edwin Post: "Net als bij alle andere verzekeringen die ACL biedt geldt ook hier dat we gaan voor maatwerk, persoonlijk contact en een betaalbare verzekering. Want zo maken wij het verschil."

derwring leuk vindt om ook een stuk van de commercie op te pakken."

Wanneer komt die cyberattack?

Op de vraag waar de uitdaging ligt ten aanzien van het nieuwe cyberproduct antwoordt Theresia dat het belangrijk is dat bedrijven begrijpen dat een cyberverzekering nodig is. "Het gaat niet om de vraag óf er ooit een cybercrime incident komt, maar wanneer die komt. Daarom krijgen alle verzekerden de beschikking over de beveiligingstool van Avast."

Slechts vijf vragen dus voor het acceptatieproces. Wat zijn dat dan zoal voor vragen? "Dat zijn bijvoorbeeld vragen over de beveiliging met antivirussoftware en firewalls", verduidelijkt Edwin. "Of de draagbare media beveiligd zijn met wachtwoorden. Of er elke zeven dagen wel een back-up gemaakt wordt. En verzekerden krijgen – zoals Theresia al aangaf – altijd het Avast beveiligingssysteem tot hun beschikking. Natuurlijk kan je hiermee cybercrime niet voorkomen – er speelt ook nog zoiets als de menselijke fout – maar je kan het criminel en wel lastiger maken. Als bij jou de zaak goed beveiligd is zullen ze sneller naar een andere partij gaan waar de beveiliging minder goed geregeld is. Het gaat er simpelweg om dat je handelt als een goed huisvader."

Snel handelen is key

Mayke neemt het stokje weer over: "Als er sprake is van een cyberincident, of als een bedrijf meent dat dat gaat gebeuren, is het zaak zo snel mogelijk contact met ons op te nemen. Wij regelen de experts die zaken als recovery en crisiscommunicatie oppakken en zorgen ervoor dat er ac-

Hoe eerder actie ondernomen kan worden, hoe minder groot de schade en de gevolgen daarvan

countants en juristen op gezet worden, mocht dat nodig blijken. Hoe eerder actie ondernomen kan worden, hoe minder groot de schade en de gevolgen daarvan.

Onze partners helpen onder andere met het reconstrueren van beschadigde data en om het systeem weer veilig te maken. Wat natuurlijk niet betaald wordt is het aanschaffen van nieuwe software, mocht blijken dat de software sterk verouderd is. Schade bij derden daarentegen wordt weer wel vergoed. Bijvoorbeeld als iemand een met een wachtwoord beveiligd draagbaar medium verliest waar gegevens van derden op staan. Daar hebben bedrijven overigens wel een eigen risico voor en dat doen we met een heel duidelijk doel: zodat mensen zich als goed huisvader gaan gedragen. Zij behoren beschermend met data van derden om te gaan. Je moet schade voelen om schades te voorkomen. Als verzekerde heb je immers belang bij een goed schadeverloop. Vergelijk het maar met een reisverzekering waar je een eigen risico hebt van 100 euro. Hoe vaker schade gemeld wordt, des te meer de premie op termijn zal stijgen."

Ruime dekking zonder sublimieten

Edwin tot besluit: "Daarnaast worden bijvoorbeeld via forensic accountancy alle rekeningen uitgeplozen om te reconstrueren wat er nou echt is gebeurd. Los van social engineering zoals het gebruik van babbeltrots om aan informatie te komen, en het verlies van onversleutelde draagbare media is eigenlijk weinig uitgesloten. Ook kennen we geen sublimieten of eigen risico bij herstel. Kortom, een ruime dekking met grote ervaring op het gebied van cyberincidenten, opgebouwd vanuit Lloyd's. En ook nog eens tegen bijzonder scherpe tarieven. Net als bij alle andere verzekeringen die ACL biedt geldt ook hier dat we gaan voor maatwerk, persoonlijk contact en een betaalbare verzekering. Want zo maken wij het verschil." <

Het gaat er simpelweg om dat je handelt als een goed huisvader

Je moet schade voelen om schades te voorkomen