

ITDS ERM SURVEY 2019

De cultuur voor een effectief en succesvol Enterprise Risk Management is bij veel verzekeraars nog voor verbetering vatbaar. Dat blijkt uit de ITDS ERM volwassenheidssurvey 2019 onder de riskmanagers van Nederlandse topverzekeraars.

De Risk Managers geven aan dat het risico beleid en de governance-structuur geregeld zijn en dat ze de nodige risk assessments uitvoeren. Op de vraag of zij ook voldoende in control zijn op het gebied van Enterprise Risk Management blijkt dat binnen de markt nog uitdagingen liggen.

RISK PROCES

'VERBETERING MOGELIJK'

Het merendeel van de riskmanagers geeft aan het proces van identificeren, beoordelen, monitoren en rapporteren uit te voeren. Eigenaarschap definiëren en proactief handelen kunnen het risk proces verder verbeteren.

Identificeren:

75% geeft aan zowel strategische als operationele risk assessments te doen.

Beoordelen:

83% geeft aan dat de RM functie de kwaliteit bewaakt van de risico's en beheersmaatregelen.

Monitoren:

66% geeft aan dat RM jaarlijks toetst of de organisatie binnen de risicobereidheid acteert.

Rapporteren:

in **50%** van de gevallen rapporteert de 1e lijn over risicomanagement.

ITDS ERM SURVEY

7,4

RISK CULTURE

'TRAININGEN GEWENST'

Om de risico-cultuur te verbeteren en medewerkers mee te nemen in de toegevoegde waarde van risicomanagement zijn trainingen noodzakelijk. Naast betere informatie kunnen daarmee de risicomanagement skills van medewerkers worden ontwikkeld.

Slechts **1/4** van de bedrijven stelt trainingen beschikbaar voor de ontwikkeling van risicomanagement skills.

42% geeft aan dat de gesignaleerde risico's niet serieus betrokken worden in de afwegingen bij besluitvorming.

33% geeft aan dat het signaleren van risico's niet wordt gewaardeerd.

42% van de Risk Managers heeft niet het idee dat medewerkers de toegevoegde waarde van risicomanagement begrijpen.

Bij **42%** van de bedrijven voelen medewerkers zich verantwoordelijk voor de risico's in hun processen.

ITDS ERM SURVEY

6,3

RISK POLICY & GOVERNANCE

'BEWUSTZIJN VERGROTEN'

Managementbeleid en governance structuur dragen bij aan de verbetering van de risico-cultuur. Dat betekent dat kaders, taken en verantwoordelijkheden duidelijk gedefinieerd, vastgelegd en uitgevoerd moeten worden.

33% van de medewerkers is zich nog niet bewust van het belang en de verantwoordelijkheden van de Risk Manager.

67% heeft een risicostrategie en beleid gedefinieerd en formeel vastgesteld.

40% heeft het risicomanagementbeleid en de governance nog niet op een volwassen niveau.

ITDS ERM SURVEY

6,6

RISK TOOLING

'NOODZAKELIJK'

Het gebruik van Risk tooling voor de vastlegging, controle en monitoring van risico's en de beheersmaatregelen kan aanzienlijk helpen om medewerkers op een gewenst, dus volwassen niveau bewust te laten zijn van de risico's.

60% beoordeelt de tooling als niet gebruiksvriendelijk.

Bij **50%** wordt gebruik van tooling niet gestimuleerd.

Meer dan **50%** heeft geen actuele informatie in de tooling.

ITDS ERM SURVEY

7,3

RISK MANAGEMENT VRAAGT OM ACTIE

De resultaten van de ITDS ERM Survey leren dat in de werking van Enterprise Risk Management bij verzekeraars nog het een en ander verbeterd kan worden. Zowel op het gebied van implementatie als ook integratie. Ook uit onze praktijkervaring weten we dat daar kansen liggen, zodat de organisatie risico gestuurd kan werken en ze op die manier de volledige potentie van riskmanagement kan benutten.

GOED PROCES NIET VOLDOENDE

In de Survey krijgt 'Risk Proces' de hoogste score met een 7,4. Toch werkt deze score niet door naar andere elementen als risicocultuur, eigenaarschap en betrokkenheid van de 1e lijn. Deze elementen scoren namelijk aanzienlijk lager. Dus met alleen een goed proces komt men er niet. Verzekeraars benutten niet de volledige potentie van riskmanagement en dit is zonde. De survey maakt de bottlenecks duidelijk. Aan de ene kant de zachte kant van risicomangement en de relatie met de 1e en 2e lijn. Aan de andere kant het onvoldoende acteren op de opgehaalde informatie uit de risk assessments.

AANDACHT VOOR DE 1E LIJN

Het blijft moeilijk om de 1e lijn ervan te overtuigen dat riskmanagement cruciaal is voor een organisatie en meer is dan alleen een vinkje halen. Een van de oorzaken hiervan is dat de 1e lijn onvoldoende kennis heeft van riskmanagement en te weinig training krijgt.

Daardoor is het creëren van risk awareness lastig. Duidelijk beleid op het gebied van risicomangement en een heldere governance structuur kunnen ervoor zorgen dat de risicocultuur verbetert. De gevoeligheid zit hem in de uitvoering. Daar gebeurt het. Dat houdt in dat de kaders, taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn gedefinieerd, vastgelegd en uitgevoerd en dat iedereen zich hier in kan vinden. Dit gecombineerd met (verplichte) trainingen, kennis- en risk awareness sessies helpt bij het vergroten van risk eigenaarschap en -kennis binnen de 1e lijn.

RAPPORTAGES VAN BELANG

Het doel van risico's ophalen is kunnen anticiperen op wat kan gebeuren, negatief of positief. Daarmee kan de organisatie risico-scenario's gebruiken bij de besluitvorming. Dit gebeurt nog te weinig. Ook wanneer verzekeraars gebruik maken van Risk Tooling voor de vastlegging van risico's en beheers-maatregelen ervaart men het up-to-date houden hiervan al een dagtaak. Dit zorgt ervoor dat de risk rapportages mogelijk een vertekend beeld geven of te weinig zinvolle informatie geven om op te acteren. Een gemiste kans.

CONCRETE ACTIES

Het niveau van ERM bij verzekeraars kan zeker nog omhoog. Met name door te werken aan de cultuur en het creëren van een volledig risicoprofiel van een organisatie. Het gaat erom alle informatie en alle elementen uit het proces bijeen te halen en dit om te zetten naar concrete acties die echt bijdragen aan het managen van onzekerheden.

OVER ITDS

ITDS is een adviesbureau voor financiële dienstverleners. Sinds 1998 werken we voor aansprekende Nederlandse en internationale verzekeraars, banken en pensioenfondsen. Met vestigingen in Nederland en Polen adviseert en begeleidt ITDS haar klanten bij kostenreductie, innovatie, digitale transformatie en risicomangement.