



HET AANTAL PARTICULIEREN EN ONDERNEMERS DAT TEN PROOI VALT AAN CYBERCRIME STIJGT CONTINU. ZO IS HET AANTAL SLACHTOFFERS VAN PHISHING DIT JAAR MEER DAN VERDUBBELD TEN OPZICHTE VAN 2017. VOOR KLAUDIA DEN OUDEN (CONCORDIA DE KEIZER) EN RON VERHULSDONCK (CHUBB) IS DERGELIJK NIEUWS GEEN

Laat zien wat je waard bent

VERRASSING. "HET IS NIET MEER DE VRAAG OF JE WORDT GETROFFEN, MAAR WANNEER."

TEKST MARTIN NEYT | BEELD FOTOBUREAU ROEL DIJKSTRA

Nu was phishing, het hengelen naar wachtwoorden voor digitaal bankieren en het sturen van valse betaalverzoeken, moeilijk te negeren de afgelopen jaren. Financiële instellingen waarschuwden massaal voor fake e-mails: uw bank verstuurt nooit verzoeken om wachtwoorden in te voeren. Nederlanders zijn alerter geworden, maar criminelen zitten niet stil en komen nu met speciale phishingkits, waarmee ze op grote schaal nauwelijks van echt te onderscheiden berichten mailen.

Het 'happen' in zulke digitale verzoeken is niet voorbehouden aan naïeve consumenten, ook managers en directeurs krijgen ermee te maken. *Fake president fraud* komt volgens Ron Verhulsdonck veel vaker voor dan we denken. "Het komt op basis van vertrouwen tot stand. Een bestuurder stuurt een e-mail: we zijn bezig met een acquisitie, wil je geld overmaken, maar houd dit voorlopig geheim. Als direct contact met de top doorgaans via e-mail verloopt, dan voeren veel mensen gewoon de opdracht uit. Het gebeurt ook

in kleinere bedrijven. Een leidinggevende mailt: ik heb acuut geld nodig, maak even wat over, maar houd het stil.”

HULPTROEPEN NAAR BINNEN

Menselijk handelen speelt in bijna een derde van de cyberincidenten de hoofdrol, meldt ChubbCyberIndex.com. De databank bevat twee decennia aan cyberclaims in onder meer Noord-Amerika en schotelt ons de ongemakkelijke waarheid voor: van 2009 tot 2017 groeide het aantal digitale claims met 933 procent. Europa, waarvan de cijfers binnenkort in de databank worden ingevoerd, verschilt daarin niet veel, zegt Verhulsdonck.



Klaudia den Ouden is directeur Broking & Claims bij specialist in risicobeheersing Concordia de Keizer, waar ze meer dan twaalf jaar werkzaam is. Concordia de Keizer telt zo'n 100 medewerkers, behoort tot de top van internationale beursmakelaars in Nederland en maakt deel uit van de Ecclesia Groep. De verzekeringsmakelaar is gespecialiseerd in onder meer regres, pensioen, terugdringen ziekteverzuim en cyberrisk voor bedrijfsleven en overheidsinstellingen. Finance & Insurance (broker in kredietverzekeringen) en Gebr. Sluyter (broker gespecialiseerd in marineverzekeringen) behoren sinds kort ook tot de Ecclesia Groep in Nederland. Den Ouden: “We werken graag samen met intermediairs bij de beheersing van complexe risico's. Omdat we aan de beurs werken, kunnen we voorbij de standaard kijken en maatwerk bieden.”

“Het is niet meer de vraag of een bedrijf wordt getroffen, maar wanneer.”

Waren het enkele jaren geleden vooral grote bedrijven en instellingen die zich via Chubb en Concordia de Keizer tegen zaken als phishing, hacking, ransomware en bestuurders- en beroepsaansprakelijkheid verzekerden, tegenwoordig is ook het MKB klaarwakker. Ondernemers keken toch een beetje tegen een cyberriskverzekering aan zoals ze vroeger naar D&O insurance keken, weet Klaudia den Ouden. “Dat is niet voor ons, dachten ze. Inmiddels weten de meeste ondernemers en zelfstandigen wel beter. Dagenlang niet bij je gegevens kunnen omdat het systeem is gegijzeld, kost veel geld. Het kan desastreus zijn.”

Ze geeft een praktijkvoorbeeld van een logistiek dienstverlener die door een DDoS-aanval werd platgelegd. De schade bleef door effectief optreden uiteindelijk beperkt tot een vrijdagmiddag. “Onze hulptroepen gaan naar binnen en richten zich in eerste instantie op het voorkomen van grotere problemen. Het betekent dat we IT tijdelijk overnemen. Daarna komt een proces in gang dat zich richt op herstel van systemen, maar ook op eventuele juridische gevolgen én imagoschade. Dit wordt wel eens vergeten, maar als je opeens als onbetrouwbaar of slecht presterend op social media terecht komt, kan dat veel klanten kosten.”

HET OVERKOMT JE

Het laatste stukje van de puzzel bestaat uit het daadwerkelijk uitkeren van het verzekerd bedrag voor schade en eventuele boetes. Ondernemers zijn soms geneigd op de premie te beknibben door een laag verzekerd bedrag te kiezen en dat kan tot een faillissement leiden, stelt Verhulsdonck. Hij haalt een case van zijn allereerste werkdag bij een vorige werkgever aan. “Het product van een mengvoederbedrijf was chemisch verontreinigd, talloze dieren stierven. Het bedrijf zat echter vast aan een uitkeringslimiet die voor deze schade veel te laag was. Einde oefening. Zo kan het ook bij cybercrime gaan. Groot of klein bedrijf, dat doet er niet toe, het overkomt je. Een goede cyberverzekering met een passende limiet staat voor bedrijfscontinuïteit. En is er iets aan de hand, dan staat er dag en nacht een team met specialisten klaar.”

GEGEVENS VERSLEUTELLEN

Zowel Chubb als Concordia de Keizer zetten stevig in op preventie. Beide bedrijven nodigen ondernemers en intermediairs uit om ze bij te praten over nieuwe risico's en de maatregelen die ze kunnen nemen om problemen voor te zijn. Het bedrijf van Klaudia den Ouden begon daar zes jaar geleden al mee voor cyberrisico's. “We wijzen ondernemers er bijvoorbeeld op dat zelfs

heel kleine investeringen veel schade kunnen voorkomen. Zorg dat je bedrijfsgegevens encrypted zijn, dus versleuteld, dan zijn ze onbruikbaar voor buitenstaanders.”

De masterclasses cyberrisk die Chubb periodiek voor intermediairs verzorgt, zitten volgens Ron Verhulsdonck altijd volgeboekt. “Hierin praten we hen bij over cyberrisico's, zodat zij deze beter bespreekbaar kunnen maken bij hun klanten en een beter cyberriskadvies kunnen bieden.”

INVESTEREN IN MENS EN TECH

Want daar twifelen beide gesprekspartners absoluut niet aan, de toekomst voor het intermediair bestaat uit advies. Zeker gezien de toename, snelle veranderingen en complexiteit van risico's. Verkoop niet alleen cyberpolissen, reageert Den Ouden, maar neem ook de adviesrol aan. “Wij delen actief onze kennis. Zo hebben we een speciale pagina rondom cyberrisico's op onze website. Hierop leggen we duidelijk de verschillende stappen uit op het gebied van risicobeheersing. De omslag in denken bij producten als pensioen en employee benefits hebben we al gehad. Tussenpersonen kunnen nu tonen wat ze waard zijn. Dat betekent actief klantbehoeftes inventariseren en verder kijken dan de beschikbare verzekeringsproducten. En laat ook gerust letterlijk zien wat je allemaal doet. Voorheen deed een adviseur veel achter de schermen voor een klant, dat werd als normaal beschouwd, maar het is gewoon professionele dienstverlening.”

Als klanten de waarde van advies inzien, zijn ze ook bereid daarvoor te betalen. Verhulsdonck: “De vraag is waar je geld aan verdient en waar niet. Bepaalde eenvoudige handelingen zijn te digitaliseren. Wij ondersteunen intermediairs daar ook bij met ons online platform Chubb Easy Solutions: hiermee kunnen zij snel en efficiënt offertes opstellen en polissen afsluiten. Aan de andere kant blijven het totaaladvies, het inleven in de situatie van mensen, het meedenken en de creativiteit bestaan. Daar hoort een investering in kundige medewerkers bij.”

CONSOLIDATIE EN KANSEN

Waar staat verzekeringsland over pakweg tien jaar? Het blijft koffiedikkijken, maar bepaalde trends tekenen zich naar inzicht van Verhulsdonck en Den Ouden af. Allereerst de consolidatie, die zet zich verder door. Den Ouden: “Ook strenger wordende wet en regelgeving, zoals Solvency, zullen bijdragen aan verdere indikking van het aantal aanbieders.”

Globalisering blijft hoog op de agenda staan, enerzijds door de negatieve gevolgen, zoals politieke onrust en wereldwijde (cyber-)criminaliteit, maar ook vanwege de



Ron Verhulsdonck, Country President Benelux, werkt al sinds 2001 bij verzekeraar Chubb en diens voorganger ACE. Beide partijen gingen in 2016, na de overname van Chubb door ACE, officieel verder onder de naam Chubb. Chubb is 's wereld grootste beursgenoteerde property-&-casualty-verzekeraar, met 31.000 professionals in 54 landen. Het bedient zowel grote als middelgrote en kleine bedrijven met een breed aanbod. Naast de traditionele verzekeringen, van brand en transport tot collectieve ongevallen, zijn dat specialisaties op het gebied van onder meer cyber, life science en beroeps- en bestuursaansprakelijkheidsverzekeringen. Verhulsdonck: “We investeren nadrukkelijk in het provinciale kanaal en dat vertaalt zich in stevige groei. Sinds juli van dit jaar hebben we achttien nieuwe medewerkers aangenomen.”

mogelijkheden, bijvoorbeeld het aannemen van internationaal personeel. Verhulsdonck voorziet tevens een verdere groei van het aantal startups. Chubb heeft zich in mei van dit jaar aangesloten bij de bekende StartupDelta, een project dat mede wordt gedragen door Constantijn van Oranje-Nassau. StartupDelta bestaat uit bedrijven en instellingen die innovatieve starters helpen door te groeien. “Voor een startup hebben risico's niet meteen prioriteit, maar ze liggen natuurlijk wel op de loer. Wij ondersteunen deze jonge ondernemers, samen met ons partnerbedrijf Blue Risk, met praktisch risicoadvies en verzekeringen op maat.”

Klaudia den Ouden wijst opnieuw op de kansen voor adviseurs die mede door de opkomst van nieuwe bedrijven ontstaan. “Er komt nu zoveel op bedrijven af, van cybercrime en personeelsbeleid tot almaar veranderende wetten en voortschrijdende technologie. Een adviseur kan daarin structuur aanbrengen voor ondernemers.” ■