



# Versiebeheer

---

- v1.00
  - Eerste uitgave.
- v1.01
  - Aantal tekstuele aanpassingen n.a.v. feedback.
- v1.02
  - Aangepaste waarderingen voor VPI op basis van nieuwe informatie.
  - Schatting van volumes aangepast op basis van nieuwe informatie.
  - Aantal tekstuele aanpassingen n.a.v. feedback en voortschrijdend inzicht.
- v1.03
  - Foute weergave voor waardering processtap "Schade" in de ketenschakel "Verzekeraar-Volmacht" gecorrigeerd.
- v1.04
  - Tekstuele aanpassing "Bevindingen ketenprocessen".
- v1.04
  - Op punten wat gewijzigde vorm ten behoeve van leesbaarheid, maar met zelfde inhoud,
  - Tekstuele aanpassingen.
- v1.10
  - Bundeling Schade Particulier en Schade Zakelijk.
  - Nieuwe samenvatting.
  - Tekstuele aanpassingen.
  - Op punten wat gewijzigde vorm ten behoeve van leesbaarheid, maar met zelfde inhoud.
  - Aantal bijlagen laten vervallen, kunnen indien gewenst opgevraagd worden bij SIVI. Later dit jaar komt er een aparte rapportage over leveranciers en services.

# Inhoud

---

- ❖ Leeswijzer
- ❖ Samenvatting
- ❖ Analyse Schade Particulier
- ❖ Analyse Schade Zakelijk

## Leeswijzer

# Leeswijzer (1)

## Ketenintegratie Monitor voor Schade Particulier en Schade Zakelijk

Om inzicht en overzicht te leveren rond de vele ketenintegratie gerelateerde diensten/services heeft SIVI de Ketenintegratie Monitor ontwikkeld. De Ketenintegratie Monitor biedt zowel een overzicht van de ketenintegratie gerelateerde services die geboden worden als een indicatie van het gebruik van deze services. (Het begrip 'services' wordt hier gebruikt als verzamelnaam en aanduiding van postbusdiensten, FTP-uitwisseling, webservices, webmodule koppelingen, etc.)

Met behulp van de Ketenintegratie Monitor kan een opinie gevormd worden over de beschikbaarheid en over de kwaliteit van ketenintegratie gerelateerde services/diensten.

Dit document bestaat uit 3 onderdelen:

### 1. **Samenvatting**

Overzicht van de markt en de belangrijkste analyseresultaten.

### 2. **Analyse Schade Particulier**

Per ketenschakel een analyse van de beschikbaarheid en het gebruik van services binnen de keten en de belangrijkste bevindingen per processtap.

### 3. **Analyse Schade Zakelijk**

Per ketenschakel een analyse van de beschikbaarheid en het gebruik van services binnen de keten en de belangrijkste bevindingen per processtap.

De Ketenintegratie Monitor beperkt zich tot het geven van inzicht en overzicht rond procesondersteuning en het aanbod van services en geeft dus geen invulling aan verandertrajecten op basis van dit inzicht en overzicht. Op deze wijze blijft de Ketenintegratie Monitor een waarneming waar consensus over kan zijn.

Lopende en geplande initiatieven rond het realiseren dan wel het verbeteren van ketenintegratie services (en dus gemaakte keuzes) worden in kaart gebracht in de **SIVI Roadmap Ketenintegratie**. De doelstellingen zijn:

1. Het creëren van een gemeenschappelijke setting om te verbeteren of te ontwikkelen.
2. Verbinden in het behalen van resultaten voor de keten.
3. Door inzicht en overzicht te laten zien dat de keten beweegt.

De Ketenintegratie Monitor wordt periodiek geactualiseerd.

### **Vragen, aanvullingen en feedback**

De Ketenintegratie Monitor is een levend document.

Vragen, aanvullingen en feedback worden erg op prijs gesteld.

Bij voorkeur via [monitor@sivi.org](mailto:monitor@sivi.org).

Telefonisch kan ook: Herman Lenferink / 06-39 30 39 90

# Leeswijzer (2)

## Structuur Ketenintegratie Monitor

Figuur 1 laat schematisch de structuur van de analyse van de Ketenintegratie Monitor zien.

### Domeinen

De Ketenintegratie Monitor is uitgewerkt per domein (branche). Een verdeling in domeinen is relevant omdat er in de praktijk per domein sprake is van andere zwaartepunten in de procesinrichting en/of inhoudelijke verschillen die van invloed zijn op de softwarematige ondersteuning die ingezet wordt. Onderstaand een overzicht van de domeinen waarvoor op dit moment een Ketenintegratie Monitor is voorzien.

Schade Particulier	Particulier & Zakelijk
Leven Collectief	Pensioen (collectief, DGA), ANW hiaat, Overlijdensrisico collectief (pijler 2 producten)
Inkomen	Verzuim, WGA eigenrisico, WGA hiaat, WIA aanvullend, Collectief ongevallen
Individueel	Hypotheek, ORV, Woonlasten, AOV, Lijfrente, Banksparen (pijler 3 producten)

### Primaire actoren

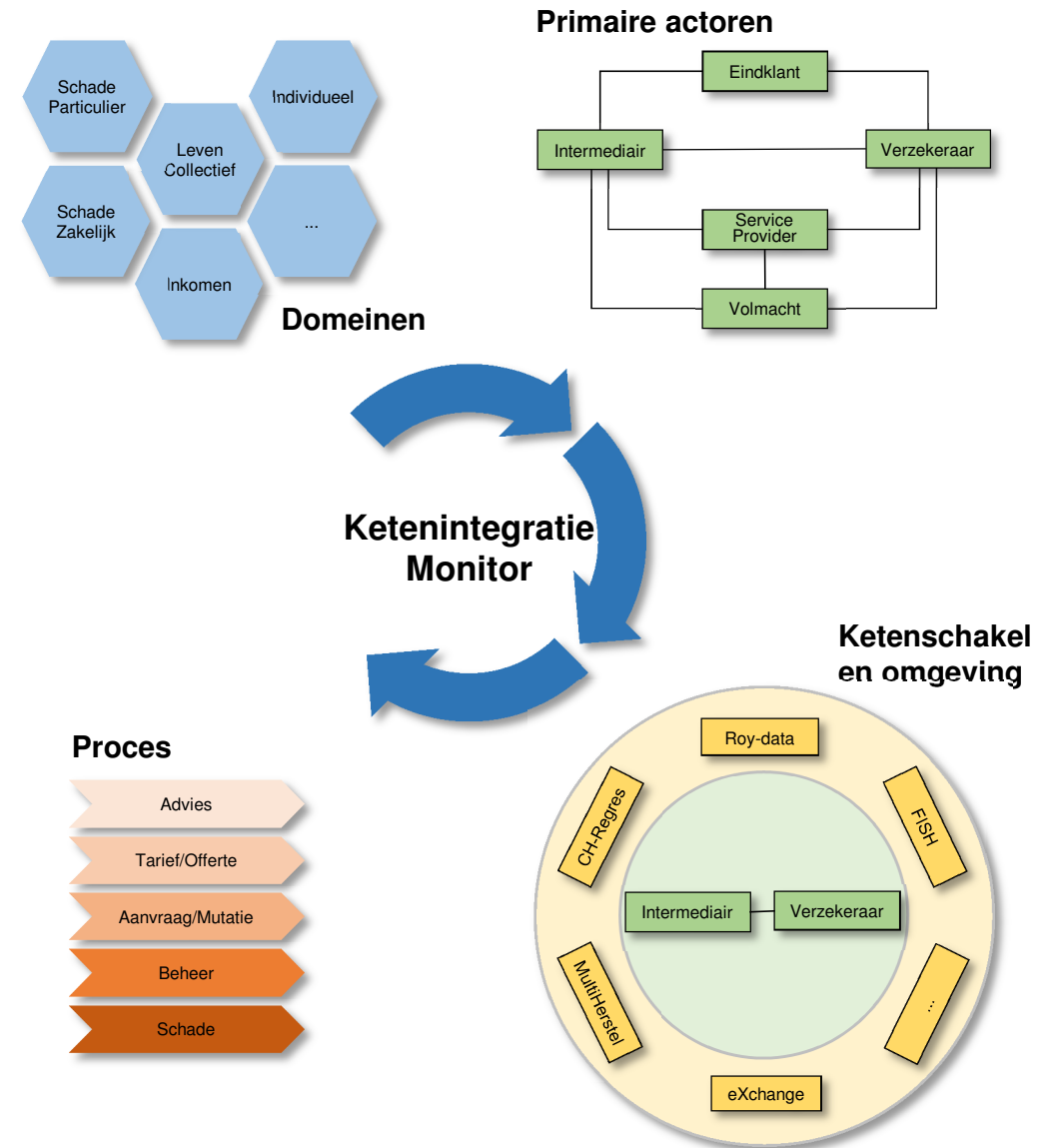
De primaire actoren hebben binnen de keten de primaire verantwoordelijkheid het proces rond de distributie van verzekeringen in de meest brede zin voort te brengen. De onderkende primaire actoren zijn: verzekeraar, volmacht, service provider, intermediair, eindklant.

### Ketenschakels en omgeving

Binnen de keten worden tussen primaire actoren ketenschakels onderkend, zoals 'Verzekeraar – Volmacht' of 'Intermediair – Eindklant'. Voor een ketenschakel (binnenste deel cirkel) wordt per processtap gekeken naar de onderlinge samenwerking. Aanvullend wordt gekeken naar de samenwerking met derde partijen (buitenste ring) die nodig is voor de afhandeling van verzekeringen in de meest ruime zin van het woord, zoals Clearinghuis Regres met een centrale workflow of CIS met fraude controle.

### Processtappen

De analyse is uitgewerkt per processtap binnen de cyclus van een verzekeringsproduct. Het perspectief bij de analyse van een processtap is elke keer het proces tussen de twee betreffende primaire actoren of het proces tussen een primaire actor en een derde partij. In een navolgende sheet wordt per processtap een korte toelichting gegeven.



Figuur 1: Structuur Ketenintegratie Monitor

# Leeswijzer (3)

## Analyse ketenschakels en omgeving

In figuur 2 een overzicht van de opbouw van de uitgevoerde analyse. Per ketenschakel is een analyse in vier stappen uitgevoerd.

### Stap 1: Markt

In de eerste stap is een overzicht van marktontwikkelingen opgenomen van –binnen de context van de Ketenintegratie Monitor– relevante punten voor de betreffende ketenschakel en haar omgeving.

### Stap 2: Proceskenmerken

In de tweede stap wordt voor de ketenschakel en haar omgeving op hoofdlijnen per processtap een overzicht gegeven van de belangrijkste proceskenmerken. De focus ligt hier op die zaken die relevant zijn in relatie tot het digitaal zakendoen/de geautomatiseerde ondersteuning binnen het betreffende ketenproces.

### Stap 3: Services

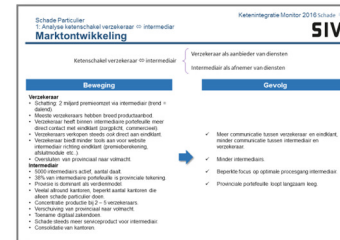
De derde stap geeft een overzicht van het gebruik van de onderkende ketenintegratie services. De services zijn voorzien van een ranking met als doel een indicatie te geven van zowel de beschikbaarheid als het gebruik. In een navolgende sheet wordt deze inventarisatie van services verder toegelicht.

### Stap 4: Bevindingen

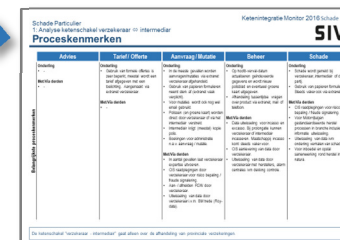
De vierde stap is de analyse met de belangrijkste bevindingen op basis van beschikbare data en marktinzicht. Deze bevindingen moeten wel of niet tot verdere acties leiden in vervolgotrajecten, afhankelijk van keuzes die gemaakt worden/initiatieven die genomen worden. Per processtap is als globale indicator een stoplicht opgenomen:

- Groen**                      Voldoende.
- Oranje**                    Op punten sub-optimaal, aandacht gewenst.
- Rood**                      Onderkende aandachtspunten vragen gericht om verdere actie.

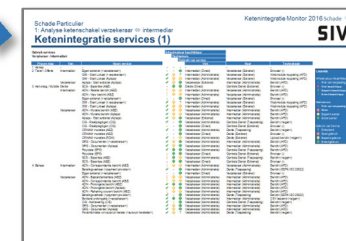
### Stap 1: Markt



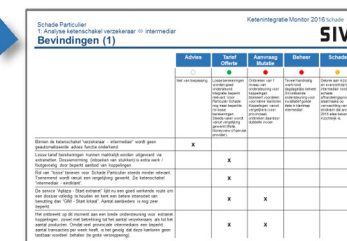
### Stap 2: Proceskenmerken



### Stap 3: Services



### Stap 4: Bevindingen



Figuur 2: Analyse per ketenschakel

# Leeswijzer (4)

## Toelichting processtappen

	Perspectief eindklant	Perspectief ketenschakel
Advies	<p>Advies over het beste type oplossing voor een specifieke situatie. Gebeurt aan de hand van gesprekken, ondersteunende documentatie en/of adviessoftware.</p>	<p>Alle activiteiten rond het uitbrengen van een advies. In de analyse zijn dit de activiteiten vanuit het perspectief van de specifieke ketenschakel. Binnen de ketenschakel 'verzekeraar – intermediair' is dit dus bijvoorbeeld de ondersteuning die het intermediair van de verzekeraar gebruikt om een advies voor de eindklant aan te maken. Binnen de ketenschakel 'intermediair – eindklant' is het directe advies door het intermediair aan de eindklant opgenomen.</p>
Tarief/Offerte	<p>Eindklant moet keuze maken voor product van leverancier. Wordt geïnformeerd over kenmerken, condities en prijsstelling. Kan op basis van vergelijking of specificaties van 1 specifiek product. Voor met name eenvoudige producten wordt vaak volstaan met een opgave van de prijs met een toelichting.</p>	<p>Alle activiteiten binnen de ketenschakel om een tarief/offerte aan te maken. Dit omvat ook het gebruik van vergelijkers.</p>
Aanvraag/Mutatie	<p>Klant gaat over tot aanschaf van nieuwe verzekering of wil bestaande verzekering aanpassen. Papierformulier maakt plaats voor telefonische of online afhandeling.</p>	<p>Alle activiteiten binnen de ketenschakel om een aanvraag/mutatie te verwerken.</p>
Beheer	<p>Periodieke incasso en afhandeling van eventuele vragen over product.</p>	<p>Alle activiteiten binnen de ketenschakel t.a.v. doorlopende activiteiten rond een verzekering/verzekeringsportefeuille zoals: prolongatie, incasso, afhandeling vragen over product, leveren van rapportages aan verzekeraar.</p>
Schade	<p>Afhandeling van schade/claim op polis. Klant meldt schade via intermediair, verzekeraar of derde partij. Binnen het herstelproces inzet van derde partijen als experts en herstellere.</p>	<p>Alle activiteiten binnen de ketenschakel om een schade/uitkering te verwerken.</p>

# Leeswijzer (5)

In figuur 3 is als voorbeeld de inventarisatie van services voor Schade Particulier voor de ketenschakel 'Verzekeraar – Intermediair' en haar omgeving opgenomen. Op de navolgende sheets wordt toegelicht op welke wijze deze inventarisatie is uitgewerkt en is

een toelichting opgenomen met betrekking tot de gebruikte systematiek voor de waardering van services.

Gebruik services			Infrastructuur beschikbaar			
Verzekeraar - Intermediair			Deelnemers			
			Gebruik van service			
Proces stap	Van	Naam service	Van	Naar	Technologie	
1: Advies	-	-	-	-	-	-
2: Tarief / Offerte	Intermediair	Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	-	(AFD)
		GIM - Start Lokaal (<verzekeraar>)	-	-	-	(AFD)
		GIM - Start Lokaal (Aplaza)	-	-	-	
	Verzekeraar	Aplaza - Start extranet (Aplaza)	-	-	-	
3: Aanvraag / Mutatie	Derde	SCS - Expertise (ABZ)	-	-	-	
	Intermediair	ADN - Relatie bericht (ABZ)	-	-	-	
		ADN - View bericht (ABZ)	-	-	-	
		Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	-	
		GIM - Start Lokaal (<verzekeraar>)	-	-	-	
		GIM - Start Lokaal (Aplaza)	-	-	-	
	Verzekeraar	ADN - Mutatie bericht (ABZ)	-	-	-	
		ADN - Mutatie bericht (Aplaza)	-	-	-	
		Aplaza - Start extranet (Aplaza)	-	-	-	
		CIS - Raadplegingen (CIS)	-	-	-	
		CIS - Raadplegingen (CIS)	-	-	-	
		CRWAM mutaties (ABZ)	-	-	-	
		CRWAM mutaties (ABZ)	-	-	-	
		CRWAM mutaties (RDW)	-	-	-	
		GRS - Documenten (<verzekeraar>)	-	-	-	
		GRS - Documenten (Aplaza)	-	-	-	
		Roy-data (EPS)	-	-	-	
		Roy-data (EPS)	-	-	-	
		SCS - Expertise (ABZ)	-	-	-	
		SCS - Expertise (ABZ)	-	-	-	
4: Beheer	Intermediair	ADN - Correspondentie bericht	-	-	-	
		Betalingsverkeer (<payment provider>)	-	-	-	
		Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	-	
	Verzekeraar	ADN - Bestandsinterface (ABZ)	-	-	-	
		ADN - Correspondentie bericht	-	-	-	
		ADN - Prolongatie bericht (ABZ)	-	-	-	
		ADN - Prolongatie bericht (Aplaza)	-	-	-	
		ADN - Rekening courant bericht (ABZ)	-	-	-	
		Betalingsverkeer (<payment provider>)	-	-	-	
		Borderel prolongatie (<verzekeraar>)	-	-	-	
		CIS - Aanlevering (CIS)	-	-	-	
		GRS - Documenten (<verzekeraar>)	-	-	-	
		GRS - Documenten (Aplaza)	-	-	-	
		Polisinformatie (van autoruit herstel (<autoruit hersteller>))	-	-	-	

In het overzicht bij de processtap Beheer is een regel voor de service **GRS – Documenten (Aplaza)** opgenomen. Deze service heeft als doel om vanuit bijvoorbeeld een verzekeraar documenten digitaal naar een intermediair te verzenden. Doordat bij verzending conform het GRS-protocol kenmerken worden toegevoegd, kunnen documenten bij ontvangst automatisch verwerkt worden of als actie in de workflow worden opgenomen. Onderstaand per kolom een toelichting.

**Infrastructuur beschikbaar** ✔  
Breed beschikbare infrastructuur.  
Alle gangbare administratiepakketten handelen voor Aplaza het GRS-protocol af. De infrastructuur om van deze service gebruik te maken is goed beschikbaar.

**Deelnemers** ●  
Beperkt aantal deelnemers.  
Het aantal verzekeraars en service providers dat op dit moment via de GRS koppeling digitaal documenten aanlevert is beperkt en groeit langzaam door prioriteiten en/of onderliggende complexiteiten om dit proces in te richten.

**Gebruik van service** ●  
De service wordt breed gebruikt als hij wordt aangeboden. Dit als gevolg van de duidelijke besparingen/het gemak.

**Van**  
*Verzekeraar (Administratie)*  
Service wordt geïnitieerd vanuit de administratieve omgeving van de verzekeraar.

**Naar**  
*Intermediair (Administratie)*  
Service wordt afgehandeld binnen de administratieve omgeving van het intermediair.

**Technologie**  
*Bericht (AFD)*  
De service betreft de afhandeling van een bericht conform de AFD-standaard.

**Legenda:**

**Infrastructuur beschikbaar**

- Niet van toepassing
- ✘ Niet beschikbaar
- ⚠ Beperkt beschikbaar
- ✔ Breed beschikbaar

**Deelnemers**

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

**Gebruik van Service**

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

Figuur 3: Voorbeeld GRS service uit de inventarisatie van services Schade Particulier voor de ketenschakel 'Verzekeraar – Intermediair'

# Leeswijzer (6)

## Toelichting inventarisatie van services

### Kolom 'Naam service'

In principe is de naam van de service vermeld met daarachter tussen haakjes de leverancier. Deze services zijn per processtap gerangschikt op basis van de partij die de service initieert in gebruik. Er zijn uitzonderingen, bijvoorbeeld:

#### Eigen extranet (<verzekeraar>)

Niet alle eigen voorzieningen (in dit geval de eigen extranet omgevingen) van verzekeraars zijn opgenomen. Dit toevoegen geeft een mate van detail die extra complexiteiten introduceert. Gekozen is dit vooralsnog generiek te duiden.

#### Betalingsverkeer (<payment provider>)

Betalingsverkeer is een goedlopende transactiestroom met veel aanbieders van diensten. Voor nu voldoet de notie dat deze dienstverlening aanwezig is. Er is geen directe noodzaak dit in meer detail uit te werken.

#### Polisinformatie ivm autoruit herstel (<autoruit hersteller>)

Hier is onderkend dat deze koppelingen aanwezig zijn, maar is nog verdere inventarisatie nodig van het aanbod en gebruik, daarom ook het vraagteken in de kolom 'Gebruik van service'.

### Kolommen 'Van' en 'Naar'

In de kolommen 'Van' en 'Naar' staat de initiërende respectievelijk afhandelende partij van de service met tussen haakjes de omgeving van waaruit dit plaatsvindt. Er worden geen individuele partijen benoemd, maar de primaire actoren (Eindklant, Intermediair, Service Provider, Verzekeraar, Volmacht). Naast de primaire actoren worden twee aanvullende aanduidingen gebruikt:

#### Centrale Dienst

Deze diensten vervullen een centrale rol/processtap binnen de keten. Voorbeeld voor de 'Naar' kant is raadpleging bij CIS vanuit een administratie-pakket van een volmacht. Voor services die alleen gericht zijn op het routeren van berichten of webservices en dus geen centrale inhoudelijke functie hebben wordt de aanduiding Centrale Dienst niet gebruikt. Hiervoor worden de feitelijke 'verzender' en 'ontvanger' als partij opgenomen. Zoals bijvoorbeeld bij 'GRS – Documenten (Aplaza)'.

#### Derde

Services van derde partijen rond de ketenschakel die nodig zijn voor de afhandeling van verzekeringen in de meest ruime zin van het woord. Voorbeeld voor de 'Van' kant is een schade-hersteller die via eXchange participeert in het schade-afhandelingsproces.

Bij de analyse voor de Ketenintegratie Monitor zijn onderstaande omgevingen onderkend:

Administratie	polis/schade/klant administratie. Bijvoorbeeld ANVA of Keylane.
Adviessoftware	software ter ondersteuning van het adviestraject. Bijvoorbeeld Adviesbox.
Direct	direct gebruik van service via browser. Bijvoorbeeld extranet van verzekeraar.
Extranet	B2B-omgeving van bijv. verzekeraar of service provider.
Toepassing	omgeving met specifiek doel (tarief, acceptatie, schade melden, etc.). Bijvoorbeeld Clearinghuis Regres.
Vergelijkingssoftware	omgeving die het vergelijken van tarieven/voorwaarden faciliteert. Bijvoorbeeld Rolls of MoneyView.
Webmodule	bouwsteen voor extranet of website. Bijvoorbeeld Klik & Sluit.
Website	B2C-omgeving van bijv. verzekeraar of intermediair.

### Kolom 'Technologie'

De kolom "Technologie" geeft inzicht in het type technologie dat wordt gehanteerd met tussen haakjes de eventuele standaard die wordt gevolgd voor het bericht (de inhoud van de communicatie):

Applicatie koppeling	Koppeling tussen 2 lokaal geïnstalleerde toepassingen.
Bericht	koppeling op basis van automatische uitwisseling van een gestructureerd bericht (synchroon of asynchroon).
Browser	direct gebruik van bijvoorbeeld extranet met behulp van een browser.
CSV-bestand	koppeling op basis van een CSV-bestand via mail, FTP, USB-stick, etc.
Upload bericht	koppeling op basis van handmatig up te loaden bericht via FTP of browser.
Webmodule koppeling	koppeling met webmodule waarbij de webmodule wordt ingebed binnen bijv. een website en waarbij data wordt uitgewisseld.
Webmodule verwijzing	koppeling met webmodule zonder data-uitwisseling waarbij de webmodule wordt ingebed binnen bijv. een website.

De berichtstandaarden die op dit moment zijn opgenomen:

SEPA ISO 20022	Europese standaard voor Credit Transfer en Direct Debit.
AFD	All Finance Datamodel.
<eigen>	eigen berichtformaat.
-	niet van toepassing.

# Leeswijzer (7)

## Systematiek voor de waardering van services

Legenda:	
Infrastructuur beschikbaar	
-	Niet van toepassing
✘	Niet beschikbaar
!	Beperkt beschikbaar
✓	Breed beschikbaar
Deelnemers	
-	Niet van toepassing
●	Geen
●	Beperkt aantal
●	Groot aantal
Gebruik van Service	
?	Onbekend
●	Geen gebruik
●	Beperkt gebruik
●	Breed gebruik

De indicator **Infrastructuur beschikbaar** geeft de mate weer waarin de infrastructuur voor het gebruik van een service beschikbaar/toegankelijk is in de markt. In de praktijk betekent dit meestal dat leveranciers de standaard achter een service of een specifieke service ondersteunen. Het gebruik van een browser wordt niet als infrastructuur gezien, hier wordt de aanduiding 'Niet van toepassing' gebruikt. Situaties waarin men zelf ontwikkelde systemen gebruikt en dus een service zelf moeten inbouwen worden niet meegewogen.

De indicator **Deelnemers** laat zien in welke mate een service door partijen wordt aangeboden of gefaciliteerd. Vaak is de deelnemer binnen de keten ook de eigenaar van de service. Dat is niet automatisch de partij die het gebruik initieert (bijvoorbeeld VPI - Tarifiering waar de volmacht het gebruik initieert terwijl de verzekeraar de deelnemer is). Voor een aantal services is 'deelnemers' niet van toepassing. Bijvoorbeeld de online klantmap van een leverancier van assuratiesoftware.

Het aantal deelnemers zegt niets over feitelijk gebruik. Een service kan worden aangeboden door bijvoorbeeld een verzekeraar, echter voor feitelijk gebruik moet er bijvoorbeeld eerst nog een licentie worden afgenomen bij de software leverancier en/of moet de service nog worden ingericht in de in gebruik zijnde assuratiesoftware en/of moet worden overgegaan tot daadwerkelijk gebruik (echt zijn opgenomen binnen de dagelijkse routine).

De indicator **Gebruik van service** geeft het gebruik van de service weer binnen de context van infrastructuur en deelnemers. Bijvoorbeeld een service met ondersteuning door 1 assuratiesoftwareleverancier en 2 verzekeraars als deelnemers kan wel intensief gebruikt worden. Bij de aanduiding '?' heeft er nog geen verdere analyse rond het gebruik plaatsgevonden.

## **Samenvatting Schade Particulier & Schade Zakelijk**

# Bevindingen ketenschakels gegroepeerd per actor

Ketenschakels	Ketenprocessen					Perspectief actor
	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade	
Verzekeraar – Intermediair (provinciaal)	P	○	●	●	●	Verzekeraar
	Z	○	●	●	●	
Verzekeraar – Volmacht (volmachttekening)	P	○	●	●	●	Volmacht
	Z	○	●	●	●	
Verzekeraar – Service Provider (postenbank)	P	○	●	●	●	Service Provider
	Z	○	●	●	●	
Service Provider – Intermediair	P	○	●	●	●	Intermediair
	Z	○	●	●	●	
Intermediair – Eindklant (consument)	P	○	●	●	●	
	Z	●	●	●	●	

P = Particulier / Z = Zakelijk

# Samenvatting Schade Particulier & Schade Zakelijk

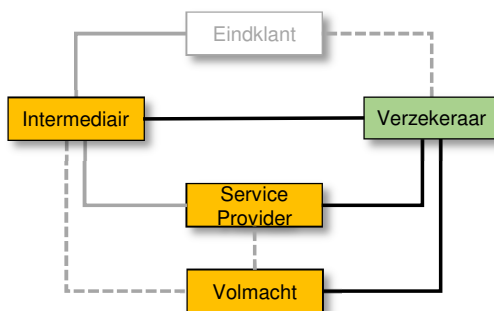
## Perspectief verzekeraar

<b>Verzekeraar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Particulier: verliest grip op distributie</li> </ul>				
<b>Volmacht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meer volume via volmacht</li> <li>Meer toezicht</li> <li>Herbezinning verzekeraars</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veel focus proces innovatie</li> </ul>			
<b>Service Provider</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen aansluiting voor provinciaal</li> <li>Oversluiten naar volmacht</li> <li>SP neemt door assortiment regierol in distributie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaak goed werkende processen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidatie</li> <li>Veel focus op proces innovatie</li> </ul>		
<b>Intermediair</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Steeds minder provinciaal</li> <li>Direct writers in assortiment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaak goed werkende processen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruik SP neemt toe</li> <li>Relatie intensiveert (assorti, service, kennis)</li> <li>SP drijvende kracht online bediening eindklant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dalend aantal</li> </ul>	
<b>Eindklant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directe marktaandeel groeit</li> <li>Meer direct contact</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Marktaandeel krimpt</li> <li>Toename digitaal zaken doen</li> <li>Kosten eindklantbediening spelen steeds grotere rol</li> <li>Zakelijk: groeit in advies rol</li> </ul>	
	<b>Verzekeraar</b>	<b>Volmacht</b>	<b>Service Provider</b>	<b>Intermediair</b>	<b>Eindklant</b>

- **Direct:**
  - marktaandeel groeit
- **Provinciaal:**
  - Aandeel wordt minder
  - Verlies grip distributie
- **Volmacht:**
  - Groei, discussie winstgevendheid
  - Meer toezicht

# Perspectief verzekeraar

## Wrap-up bevindingen verzekeraar



### Provinciale portefeuille

- ❑ Proceskosten rem op omvang bij intermediair & service providers
- ❑ Bepaalde focus verzekeraars op optimale procesgang t.a.v.
  - Voortgang procesoptimalisatie
  - Inspelen op veranderende omstandigheden
  - Informatieverstrekking t.b.v. klantmap (polis, schade)
  - Bouwstenen voor volume spelers/service providers
- ❑ Inzet vergelijkingen noodzaakt tot meer focus op (digitale) beschikbaarheid binnen assortiment leveranciers/service providers

### Volmacht portefeuille

- ❑ Volumegroei en toezicht stuwten professionalisering en innovatie ICT-inrichting volmacht portefeuille
- ❑ Toenemende intensiteit van gebruik van online services (VPI, ATOSI, Specials, ...) vereist meer focus op overhead implementatie, inrichting en gebruik
- ❑ Standaard raamwerk productdefinities gewenst i.v.m.
  - Implementatiekosten VPI
  - Eenduidigheid rapportages

# Samenvatting Schade Particulier & Schade Zakelijk

## Perspectief volmacht

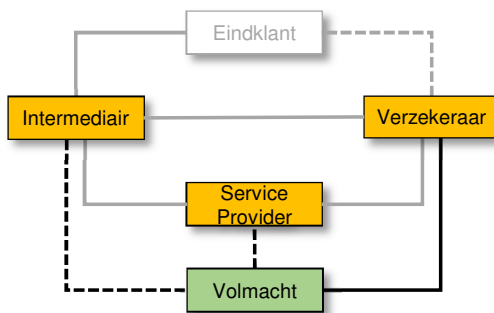
<b>Verzekeraar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Particulier: verliest grip distributie</li> </ul>				
<b>Volmacht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meer volume via volmacht</li> <li>Meer toezicht</li> <li>Herbezinning verzekeraars</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veel focus proces innovatie</li> </ul>			
<b>Service Provider</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen aansluiting voor provinciaal</li> <li>Oversluiten naar volmacht</li> <li>SP heeft door assortiment regierol in distributie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaak goed werkende processen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidatie</li> <li>Veel focus op proces innovatie</li> </ul>		
<b>Intermediair</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beperkte focus procesgang</li> <li>Steeds minder provinciaal</li> <li>Direct writers in assortiment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaak goed werkende processen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruik SP neemt toe</li> <li>Relatie intensiveert (assorti, service, kennis)</li> <li>SP drijvende kracht online bediening eindklant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dalend aantal</li> </ul>	
<b>Eindklant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marktaandeel groeit</li> <li>Meer direct contact</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Marktaandeel krimpt</li> <li>Toename digitaal zaken doen</li> <li>Kosten eindklantbediening spelen steeds grotere rol</li> <li>Zakelijk: groeit in advies rol</li> </ul>	
	<b>Verzekeraar</b>	<b>Volmacht</b>	<b>Service Provider</b>	<b>Intermediair</b>	<b>Eindklant</b>

- Meer volume via volmacht
- Kopgroep: veel focus goede processen
- Sterke combinatie met service provider en intermediair
- Meer toezicht
- Herbezinning verzekeraars ?

## Samenvatting Schade Particulier & Schade Zakelijk

# Perspectief volmacht

### Wrap-up bevindingen volmacht



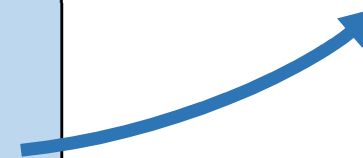
- ❑ Heeft vaak gedegen ICT-omgeving en grotere partijen hebben goede inkoopkracht bij leverancier
- ❑ Op de as met intermediair en op de as met service provider vaak goede inrichting ICT-voorzieningen. Bij met name grote partijen veel aanvullende zelfbouw (eigen visie).
- ❑ Maakt gebruik van deeloplossingen verzekeraars
  - VPI wordt steeds belangrijker
  - ATOSI voor zakelijk belangrijke enabler
  - Schadeafhandeling
  - Niet altijd voldoende focus op integratie
- ❑ Standaard raamwerk productdefinities gewenst i.v.m.
  - Implementatiekosten VPI
  - Eenduidigheid rapportages

# Samenvatting Schade Particulier & Schade Zakelijk

## Perspectief service provider

<b>Verzekeraar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Particulier: verliest grip distributie</li> </ul>				
<b>Volmacht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meer volume via volmacht</li> <li>Meer toezicht</li> <li>Herbezinning verzekeraars</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veel focus proces innovatie</li> </ul>			
<b>Service Provider</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen aansluiting voor provinciaal</li> <li>Oversluiten naar volmacht</li> <li>SP heeft door assortiment regierol in distributie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaak goed werkende processen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidatie</li> <li>Veel focus op proces innovatie</li> </ul>		
<b>Intermediair</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beperkte focus procesgang</li> <li>Steeds minder provinciaal</li> <li>Direct writers in assortiment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaak goed werkende processen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruik SP neemt toe</li> <li>Relatie intensiveert (assorti, service, kennis)</li> <li>SP drijvende kracht online bediening eindklant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dalend aantal</li> </ul>	
<b>Eindklant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marktaandeel groeit</li> <li>Meer direct contact</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Marktaandeel krimpt</li> <li>Toename digitaal zaken doen</li> <li>Kosten eindklantbediening spelen steeds grotere rol</li> <li>Zakelijk: groeit in advies rol</li> </ul>	
	<b>Verzekeraar</b>	<b>Volmacht</b>	<b>Service Provider</b>	<b>Intermediair</b>	<b>Eindklant</b>

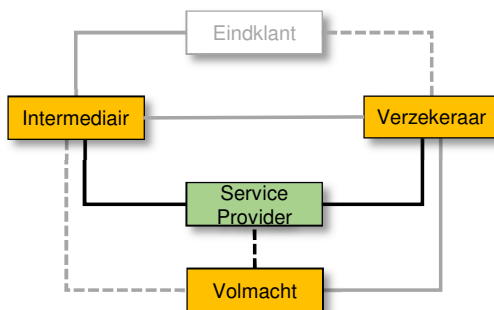
- Geen aansluiting bij verzekeraar voor provinciaal
- Kopgroep biedt hoogwaardige ondersteuning verkoop verzekeringen
- Neemt regie door
  - Assortiment
  - Service
  - Kennis



## Samenvatting Schade Particulier & Schade Zakelijk

# Perspectief service provider

## Wrap-up bevindingen service provider



### Gebrekkige ondersteuning provinciale portefeuille

- Blokkade voor opnemen producten binnen bedieningsconcept (nieuwe productie)
- Veel kosten en negatieve beïnvloeding klantwaardering (druk op oversluiten)

### Volmacht

- Werken via volmacht stelt service provider instaat hoogwaardige dienstverlening voor intermediair in te richten

### Ondersteuning intermediair (intern proces)

- Focus op kwaliteit omdat dit een onderdeel is van de onderbouwing van vergoeding
- Voor ICT-ondersteuning intermediair haken service providers aan bij de voorzieningen voor verzekeraars (ADN, GRS, Start Extranet, ...)
- Verdringen service providers systeemhuis bij intermediair ?
- Met name voor zakelijk is ATOSI belangrijk platform voor inrichten dienstverlening service provider
- Voor intermediair dat wil werken met eigen administratie omgeving is meer aandacht voor synchronisatie nodig

### Ondersteuning intermediair (richting eindklant)

- Service provider drijvende kracht achter moderne online bediening eindklant intermediair

## Samenvatting Schade Particulier & Schade Zakelijk

# Perspectief intermediair

<b>Verzekeraar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Particulier: verliest grip distributie</li> </ul>				
<b>Volmacht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meer volume via volmacht</li> <li>Meer toezicht</li> <li>Herbezinning verzekeraars</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veel focus proces innovatie</li> </ul>			
<b>Service Provider</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen aansluiting voor provinciaal</li> <li>Oversluiten naar volmacht</li> <li>SP heeft door assortiment regierol in distributie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaak goed werkende processen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidatie</li> <li>Veel focus op proces innovatie</li> </ul>		
<b>Intermediair</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beperkte focus procesgang</li> <li>Steeds minder provinciaal</li> <li>Direct writers in assortiment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaak goed werkende processen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruik SP neemt toe</li> <li>Relatie intensiveert (assorti, service, kennis)</li> <li>SP drijvende kracht online bediening eindklant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dalend aantal</li> </ul>	
<b>Eindklant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marktaandeel groeit</li> <li>Meer direct contact</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Marktaandeel krimpt</li> <li>Toename digitaal zaken doen</li> <li>Kosten eindklantbediening spelen steeds grotere rol</li> <li>Zakelijk: groeit in advies rol</li> </ul>	
	<b>Verzekeraar</b>	<b>Volmacht</b>	<b>Service Provider</b>	<b>Intermediair</b>	<b>Eindklant</b>

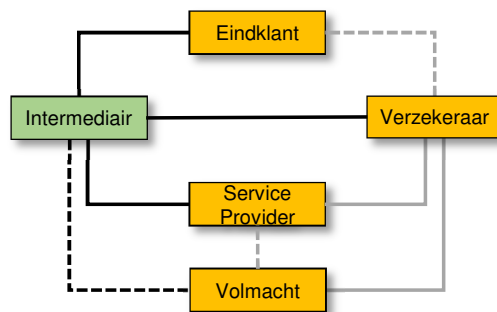
- Aanhoudende consolidatie
- Service provider speelt belangrijke rol
- Toename digitaal zakendoen
- Zakelijk: groei in adviesrol



## Samenvatting Schade Particulier & Schade Zakelijk

# Perspectief intermediair

### Wrap-up bevindingen intermediair



#### Interne operatie

- Vergelijkingen (leverancier/service provider) toenemend start van procesgang
- Grootschalige provinciale portefeuille niet aantrekkelijk
  - Aanbod van koppelingen/services erg versnipperd daardoor te veel handmatig werk
  - Informatie verstrekking t.b.v. klantmap (polis, schade)
  - Bouwstenen voor volume spelers
- Intermediair met eigen volmacht heeft vaak goede voorzieningen
- In de praktijk organiseren service providers toenemend het proces rond afsluiten/beheer polis

#### Bediening eindklant

- Een grote groep intermediairs kiest voor eenvoudige website
- Eigen klantmap is traject met hindernissen
  - Datakwaliteit (provinciaal of via service provider)
  - Ontwikkeling in eigen beheer vaak kostbaar
- Alleen voor zakelijk advies tools (risico inventarisatie)
- Voor zakelijk geen aansluiting bij wens voor online diensten
- In de praktijk organiseren service providers veelal de mogelijkheden voor bediening van de eindklant

# Bevindingen ketenprocessen Schade particulier

## Ketenprocessen

### Ketenschakels

	Advies	Tarief / Offerte	Aanvraag / Mutatie	Beheer	Schade
Verzekeraar – Intermediair (provinciaal)	○	●	●	●	●
Verzekeraar – Volmacht (volmachttekening)	○	●	●	●	●
Verzekeraar – Service Provider (postenbank)	○	●	●	●	●
Service Provider – Intermediair	○	●	●	●	●
Intermediair – Eindklant (consument)	○	●	●	●	●

#### Ruimte voor verbetering:

- Geen adviesfunctie

#### Voldoende:

- Voldoende mogelijkheden voor vergelijking
- Losse tarieven via extranetten of via rekenboxen

#### Ruimte voor verbetering:

- Veel handwerk rond afhandeling dossier
- Volmacht: standaardisatie product-definities

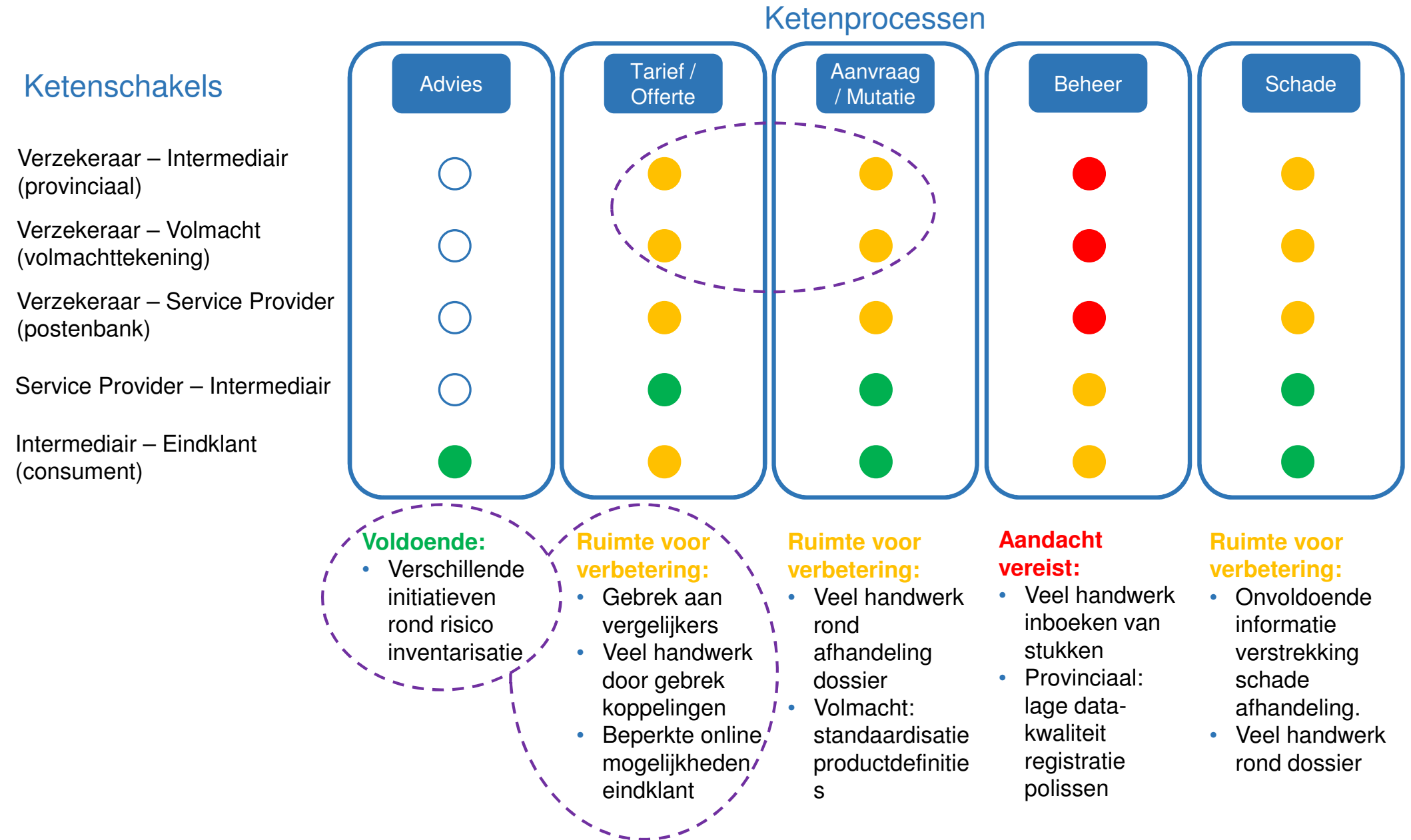
#### Aandacht vereist:

- Veel handwerk inboeken van stukken
- Provinciaal: lage data-kwaliteit registratie polissen

#### Ruimte voor verbetering:

- Onvoldoende informatie verstrekking schade afhandeling.
- Veel handwerk rond dossier

# Bevindingen ketenprocessen Schade Zakelijk



## Schade Particulier

## Analyse Schade Particulier

- Markt en actoren
- 1: Verzekeraar - Intermediair (provinciaal)
- 2: Verzekeraar - Volmacht (volmachttekening)
- 3: Verzekeraar - Service Provider (postenbank)
- 4: Service Provider - Intermediair
- 5: Intermediair - Eindklant
- Gebruik standaarden
- Bronnen

# Schade Particulier Markt en actoren

Totaal premievolume

5 Miljard

Aantal polissen (geschat)

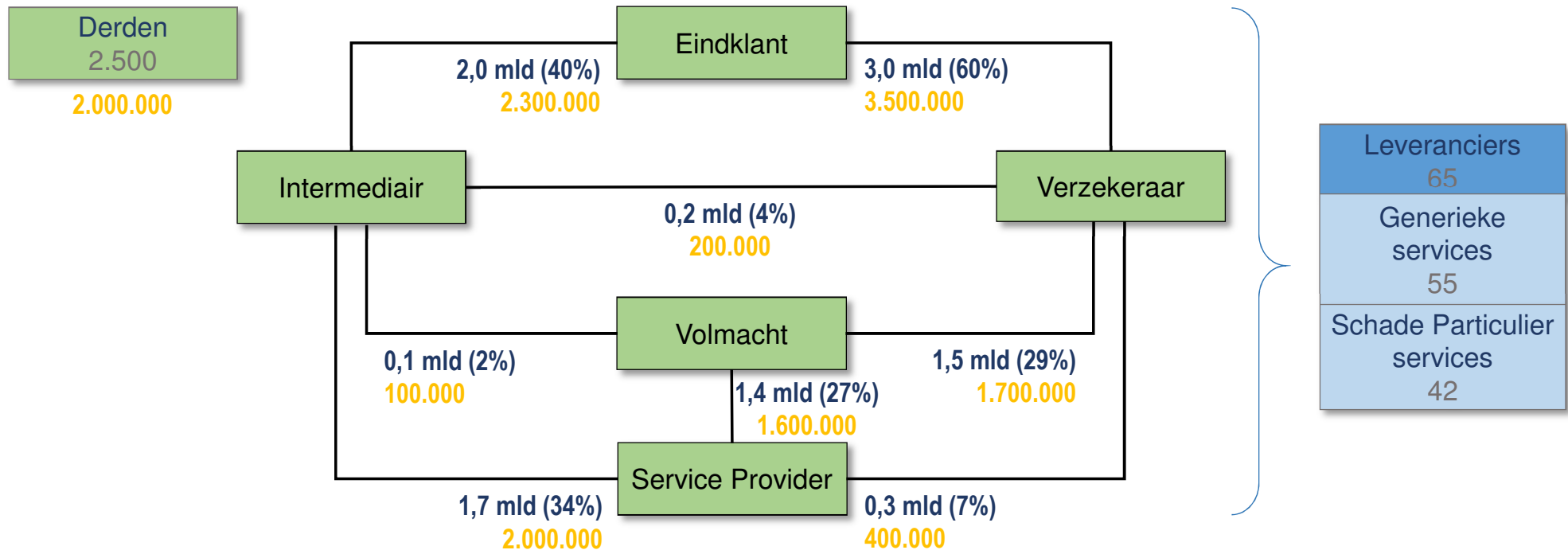
38.600.000

Transactie volume (geschat)

15%

Voor nieuw, mutatie, beëindiging & schade  
(exclusief tarief & offerte = ± x 6)

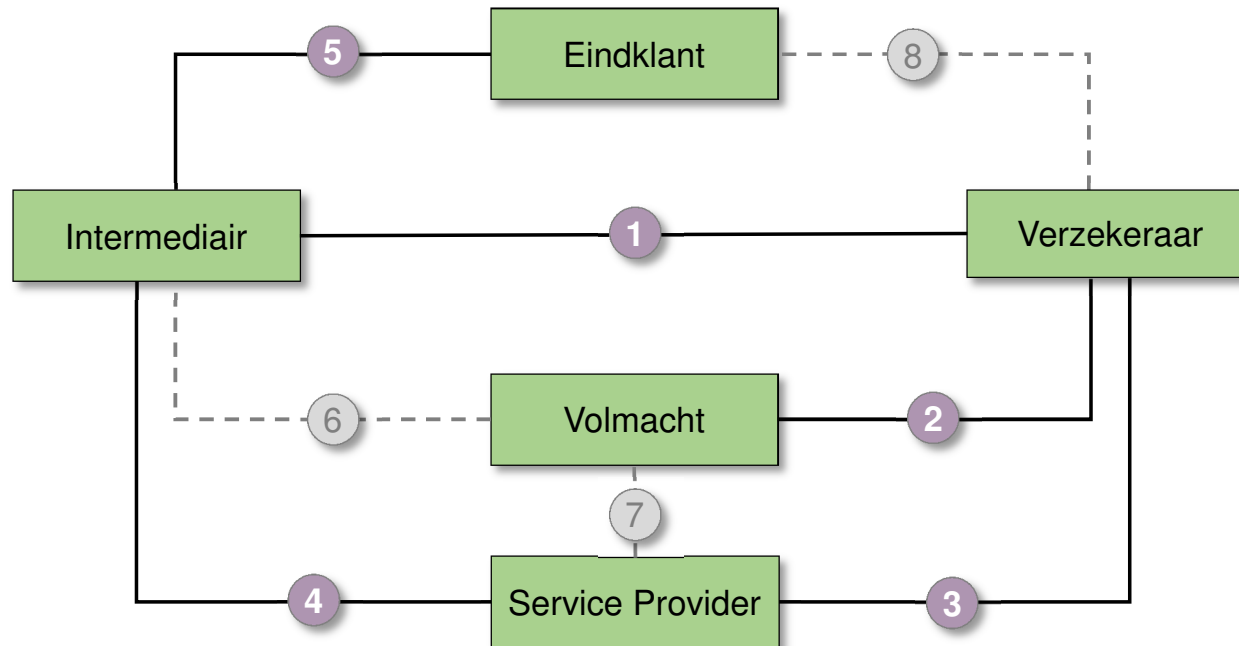
5.800.000



**Verzekeringvormen:** algemene aansprakelijkheid, andere schade aan zaken, brand en natuurevenementen, diverse geldelijke verliezen, motorrijtuigen aansprakelijkheid, motorrijtuigen casco, ongevallenverzekering, rechtsbijstand

**Legenda**  
 2,0 mld (40%) = premievolume  
 2.300.000 = transactie volume (zonder tarief/offerte)  
 Derden = Herstellers (auto, opstal), experts, salvage  
 Services = Ruime definitie van ICT-diensten die worden aangeboden (van pakket tot online platform tot webservice)

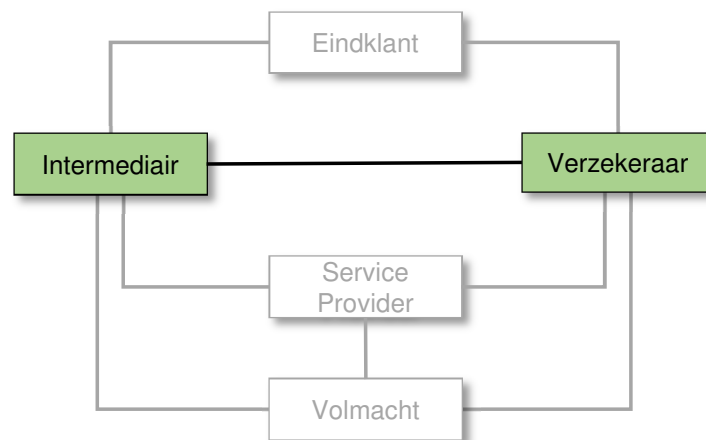
# Belangrijkste ketenschakels uitgewerkt



- Ketenschakels 1 t/m 5 zijn in detail uitgewerkt in deze Ketenintegratie Monitor.
- Ketenschakels 6 en 7 zijn in de praktijk eigenlijk altijd interne verbindingen binnen een organisatie hiervoor is een korte toelichting opgenomen.
- Voor ketenschakel 8 is in deze versie van de Ketenintegratie Monitor een korte toelichting opgenomen.

## Schade Particulier

### 1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair



Schade Particulier  
1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

# Marktontwikkeling

Ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

Verzekeraar als aanbieder van diensten

Intermediair als afnemer van diensten

## Beweging

### Verzekeraar

- Schatting: 2 miljard premieomzet via intermediair (trend = dalend).
- Meeste verzekeraars hebben breed productaanbod.
- Verzekeraar heeft binnen intermediaire portefeuille meer direct contact met eindklant (zorgplicht, commercieel).
- Verzekeraars verkopen steeds *ook* direct aan eindklant.
- Verzekeraar biedt minder tools aan voor website intermediair richting eindklant (premieberekening, afsluitmodule etc..).
- Oversluiten van provinciaal naar volmacht.

### Intermediair

- 5000 intermediairs actief, aantal daalt.
- 38% van intermediaire portefeuille is provinciale tekening.
- Provisie is dominant als verdienmodel.
- Veelal allround kantoren, beperkt aantal kantoren die alleen schade particulier doen.
- Concentratie productie bij 2 – 5 verzekeraars.
- Verschuiving van provinciaal naar volmacht.
- Toename digitaal zakendoen.
- Schade steeds meer serviceproduct voor intermediair.
- Consolidatie van kantoren.



## Gevolg

- ✓ Meer communicatie tussen verzekeraar en eindklant, minder communicatie tussen intermediair en verzekeraar.
- ✓ Minder intermediairs.
- ✓ Beperkte focus op optimale procesgang intermediair.
- ✓ Provinciale portefeuille loopt langzaam leeg.

# Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies	Tarief/Offerte	Aanvraag/Mutatie	Beheer	Schade
<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruik van formele offertes is zeer beperkt, meestal wordt een tarief afgegeven met een toelichting. Aangemaakt via extranet verzekeraar.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In de meeste gevallen worden aanvragen/mutaties via extranet verzekeraar afgehandeld.</li> <li>Gebruik van papieren formulieren neemt sterk af (extranet vaak verplicht).</li> <li>Voor mutaties wordt ook nog wel e-mail gebruikt.</li> <li>Polissen (en groene kaart) worden direct door verzekeraar of via het intermediair verstrekt.</li> <li>Intermediair krijgt (meestal) kopie polis.</li> <li>Boeking voor administratie n.a.v. aanvraag/mutatie.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In aantal gevallen laat verzekeraar expertise uitvoeren.</li> <li>CIS-raadplegingen door verzekeraar voor risico bepaling/fraude signalering.</li> <li>Aan-/afmelden RDW door verzekeraar.</li> <li>Uitwisseling van data door verzekeraar i.v.m. BM-trede (Roy-data).</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Op hoofd-verval-datum actualiseren geïndexeerde gegevens en wordt nieuw polisblad en eventueel groene kaart uitgegeven.</li> <li>Afhandeling tussentijdse vragen over product via extranet, mail of telefoon.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Data uitwisseling voor incasso en excasso. Bij prolongatie kunnen verzekeraar of intermediair incasseren. Maatschappij incasso komt steeds vaker voor.</li> <li>CIS-aanlevering van data door verzekeraar.</li> <li>Uitwisseling van data door verzekeraar met herstellende partijen, alarm centrales ivm dekking controle.</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schade wordt gemeld bij verzekeraar, intermediair of derde partij.</li> <li>Gebruik van papieren formulieren. Steeds vaker ook via extranet.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CIS-raadplegingen voor risico bepaling/fraude signalering.</li> <li>Voor Motorrijtuigen gestandaardiseerde herstel processen in branche inclusief informatie uitwisseling.</li> <li>Uitwisseling van data ivm onderling verhalen van schades.</li> <li>Voor inboedel en opstal samenwerking rond herstel in natura.</li> </ul>

Schade Particulier

1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

# Ketenintegratie services (1)

**Gebruik services**

**Verzekeraar - Intermediair**

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar			Deelnemers			Naar	Technologie
						Gebruik van service				
1: Advies	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2: Tarief / Offerte	Intermediair	Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)		
		GIM - Start Lokaal (<verzekeraar>)	✓	●	?	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)		
		GIM - Start Lokaal (Aplaza)	✓	●	●	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)		
3: Aanvraag / Mutatie	Verzekeraar	Aplaza - Start extranet (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Extranet)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
		Derde	SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
			Intermediair	ADN - Relatie bericht (ABZ)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)
	ADN - View bericht (ABZ)		!	●	●	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)		
	Verzekeraar	Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)		
		GIM - Start Lokaal (<verzekeraar>)	✓	●	?	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)		
		GIM - Start Lokaal (Aplaza)	✓	●	●	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)		
		ADN - Mutatie bericht (ABZ)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
		ADN - Mutatie bericht (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
		Aplaza - Start extranet (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Extranet)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
		CIS - Raadplegingen (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
		CIS - Raadplegingen (CIS)	-	-	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
		CRWAM mutaties (ABZ)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
		CRWAM mutaties (ABZ)	-	-	●	Verzekeraar (Direct)	Derde (Extranet)	Browser (-)		
		CRWAM mutaties (RDW)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Extranet)	Upload bericht (<eigen>)		
		GRS - Documenten (<verzekeraar>)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
	GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)			
	Roy-data (EPS)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)			
Roy-data (EPS)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)				
SCS - Expertise (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)				
SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)				
4: Beheer	Intermediair	ADN - Correspondentie bericht (ABZ)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)		
		Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Intermediair (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)		
		Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)		
	Verzekeraar	ADN - Bestandsinterface (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
		ADN - Correspondentie bericht (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
		ADN - Prolongatie bericht (ABZ)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
		ADN - Prolongatie bericht (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
		ADN - Rekening courant bericht (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
		Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)		
		Borderel prolongatie (<verzekeraar>)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	CSV bestand (<eigen>)		
		CIS - Aanlevering (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
		GRS - Documenten (<verzekeraar>)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
		GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
		Polisinformatie ivm autoruit herstel (<autoruit hersteller>)	✓	●	?	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		

**Legenda:**

**Infrastructuur beschikbaar**

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

**Deelnemers**

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

**Gebruik van Service**

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

## Schade Particulier

1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

## Ketenintegratie services (2)

## Gebruik services

Verzekeraar - Intermediair

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar				Naar	Technologie	
			Deelnemers						
			Gebruik van service						
				Van					
5: Schade	Derde	Audaflow (ABZ)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		Audaflow (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		eXchange (Schadegarant)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		eXchange (Schadegarant)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		Multiherstel (CED)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		SCS - Herstel (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		Intermediair	Aplaza - Schade (Aplaza)	!	●	?	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)
			Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)
	Verzekeraar		Audaflow (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		Audaflow (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		CIS - Raadplegingen (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		CIS - Raadplegingen (CIS)	-	-	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		Clearinghuis Regres (EPS)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)	
		Clearinghuis Regres (EPS)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		eXchange (Schadegarant)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		eXchange (Schadegarant)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		Multiherstel (CED)	!	●	?	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		Multiherstel (CED)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
	SCS - Expertise (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
	SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
	SCS - Herstel (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
	SCS - Herstel (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		

## Legenda:

## Infrastructuur beschikbaar

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

## Deelnemers

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

## Gebruik van Service

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

Schade Particulier

1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

## Deelnemers vs Gebruik van service

Deelnemers	Gebruik van service			
	Onbekend	Geen gebruik	Beperkt gebruik	Breed gebruik
Niet van toepassing			CRWAM mutaties (RDW)	Betalingsverkeer (<payment provider>) CRWAM mutaties (ABZ) CIS - Aanlevering (CIS) CIS - Raadplegingen (CIS)
Geen				
Beperkt aantal	Polisinformatie ivm autoruit herstel (<autoruit hersteller>) GIM - Start Lokaal (<verzekeraar>) Aplaza - Schade (Aplaza)		ADN - Bestandsinterface (ABZ) ADN - Correspondentiebericht (ABZ) ADN - Mutatiebericht (ABZ) ADN - Rekening courant bericht (ABZ) ADN - Relatiebericht (ABZ) ADN - View bericht (ABZ) ADN - Mutatiebericht (Aplaza) GIM - Start Lokaal (Aplaza)	GRS - Documenten (<verzekeraar>) ADN - Prolongatiebericht (Aplaza) Aplaza - Start extranet (Aplaza) GRS - Documenten (Aplaza)
Groot aantal	Multiherstel (CED)		SCS - Expertise (ABZ) SCS - Herstel (ABZ)	Borderel prolongatie (<verzekeraar>) ADN - Prolongatiebericht (ABZ) Audaflow (ABZ) Clearinghuis Regres (EPS) Roy-data (EPS) eXchange (Schadegarant)

De markeringen "geel" en "rood" zijn indicatief en duiden niet noodzakelijk op "niet goed". Een service kan ook nieuw zijn en nog een beperkt gebruik kennen.  
\*\* Exclusief browser services.

Schade Particulier

1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

**Bevindingen (1)**

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
	Niet van toepassing.	Losse berekeningen worden goed ondersteund. Integratie beperkt relevant. Voor Particulier Schade nog maar beperkte rol losse berekeningen. Steeds vaker wordt vanuit vergelijking gewerkt (Rolls, Moneyview of service provider).	Ontbreken van 1 niveau van ondersteuning voor koppelingen blokkeert voordelen voor kleine klanten. Koppelingen vanuit vergelijkers (voor provinciaal) ontbreken daardoor dubbele invoer.	Teveel handmatig werk rond dagdagelijks beheer. Onvoldoende ondersteuning voor kwalitatief goede data in klantmap intermediair.	Gebrek aan inzicht en overzicht bij het intermediair rond het schade afhandelingsproces staat haaks op verwachting van de eindklant dat anno 2016 alles bekend/inzichtelijk is.
Binnen de ketenschakel “verzekeraar - intermediair” wordt geen geautomatiseerde adviesfunctie onderkend.	<b>X</b>				
Losse tarief berekeningen kunnen makkelijk worden uitgevoerd via extranetten. Dossiervorming (inboeken van stukken) is extra werk/foutgevoelig door beperkt aanbod van koppelingen.		<b>X</b>			
Rol van “losse” tarieven voor Schade Particulier steeds minder relevant. Toenemend wordt vanuit een vergelijking gewerkt. Zie ketenschakel “intermediair - eindklant”.		<b>X</b>			
De service “Aplaza - Start extranet” lijkt nu een goed werkende route om een dossier volledig te houden en kent een betere intensiteit van benutting dan “GIM - Start lokaal”. Aantal aanbieders is nog zeer beperkt.		<b>X</b>	<b>X</b>		
Het ontbreekt op dit moment aan een brede ondersteuning voor extranet koppelingen, zowel met betrekking tot het aantal verzekeraars als tot het aantal producten. Omdat veel provinciale intermediairs een beperkt aantal transacties per week heeft, is het gevolg dat deze kantoren geen tastbaar voordeel behalen (te grote versnippering).		<b>X</b>	<b>X</b>		

## Schade Particulier

1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

**Bevindingen (2)**

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
Keuze uit 2 oplossingen voor extranet koppeling is suboptimaal en verwarrend voor zowel verzekeraars als intermediair.		<b>X</b>	<b>X</b>		
De ADN-berichten "Relatie" en "View" spelen nog maar marginale rol. Besluit over toekomst gewenst.			<b>X</b>		
Het gebruik van software voor vergelijking is steeds dominantier voor Schade Particulier. Deze software wordt ook ingezet voor het berekenen van eventuele losse premies. Software voor vergelijking is zeer beperkt gekoppeld met extranet en intermediaire administratie.			<b>X</b>		
Beperkte digitale aanlevering kopie polissen (via GRS), dit leidt tot veel overhead bij het inboeken van stukken.			<b>X</b>	<b>X</b>	
Mutatiebericht wordt door minder verzekeraars verzonden. Daarnaast wordt het vervolgens minder gebruikt door het intermediair.			<b>X</b>		
De ADN-berichten "Correspondentie" en "Rekening courant" spelen nog maar een marginale rol. Besluit over toekomst gewenst.				<b>X</b>	
ADN-prolongatieberichten worden breed gebruikt. Echter de levering van CSV bestanden door verzekeraars is ook nog steeds een belangrijke werkwijze voor prolongatie. In de praktijk ook voor de controle van de juiste aanlevering van ADN-berichten.				<b>X</b>	
Voor informatieverstrekking spelen extranet omgevingen van verzekeraars een belangrijke rol. Regelmatig vindt via extranet inzage in actuele polis details plaats.				<b>X</b>	
Er is een toename van maatschappij incasso. Op dat moment is maandelijkse verzending PPR zoals nu bij ADN-prolongatiebericht niet/minder relevant en genereert dit veel overhead. Een update in geval van mutatie en een jaarlijkse update op hoofdvervaldatum van polisgegevens en boekingsgegevens volstaat.				<b>X</b>	

Schade Particulier

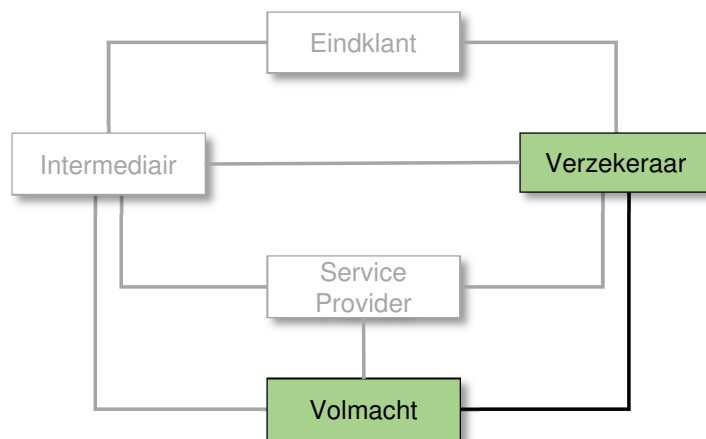
1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

**Bevindingen (3)**

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
Huidige ADN-berichten geven geen compleet polisbeeld. Daardoor incomplete informatie binnen assuratiesoftware en klantmap, tenzij handmatig aangevuld. Anno 2016 waar de eindklant inzicht en overzicht verwacht is een compleet update bericht en/of raadpleeg webservice gewenst.				X	
Schade afhandeling voor motorrijtuigen is al sterk gestandaardiseerd. Tevens brede innovaties als mobiel schade melden. Voor overige schades is beperkte (geïntegreerde) ondersteuning.					X
Gebrek aan breed gedragen stappen voor ondersteuning voor schade melden, mogelijk deels door voorkeur verzekeraars voor telefonisch schade melden. Moet nader onderzocht worden.					X
Nieuw initiatief "Aplaza Schade" biedt mogelijkheid schades te melden en status in te zien, maar heeft nog maar beperkt aantal aangesloten partijen.					X
Informatie voorziening aan intermediair rond afhandeling schade is beperkt en niet geautomatiseerd. Dit levert informatie achterstand en extra kosten rond ondersteuning van klant.					X

## Schade Particulier

### 2: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ volmacht



Schade Particulier  
2: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ volmacht

# Marktontwikkeling

Ketenschakel verzekeraar ↔ volmacht

Verzekeraar als aanbieder van diensten  
volmacht als afnemer van diensten

## Beweging

### Verzekeraar

- 13% omzet schadeverzekeraars via volmacht (1,5 mld).
- Motor tekening dominant.
- Enkele verzekeraar stopt met volmacht.
- Verhouding commissie – verrichtingentarief 50/50.
- DNB eist betere grip verzekeraars op volmacht portefeuilles (toename schadelast).

### Volmacht

- 295 volmachtkantoren.
- Gemiddeld 6,8 volmachten per GA.
- Met name volmacht bij service provider groeit sterk.
- 2014: 3,1% groei in premie.
- Verschuiving van pools naar 100% tekening.
- Consolidatie van kantoren.
- Daling aandeel Particuliere polissen t.o.v. Zakelijke polissen in volmacht.
- Lichte verschuiving van commissie naar verrichtingentarief.
- Van uitbesteding (volmacht) naar aanbesteding (inkoopfunctie) met netto-tarieven.
- Wijziging kostenstructuur en concurrentie tussen service providers zorgt voor sterke focus op effectiviteit en proceskosten.



## Gevolg

- ✓ Meer volume via volmacht.
- ✓ Meer en betere data-uitwisseling (productinhoudelijk en rapportages).
- ✓ Meer verzekeraars die overwegen te gaan stoppen met volmacht.
- ✓ Minder verzekeraars en minder volmachtkantoren.
- ✓ Veel focus op ICT-innovatie en functionaliteit.

# Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies	Tarief/Offerte	Aanvraag/Mutatie	Beheer	Schade
<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toenemend worden tarieven via koppeling naar rekenservices berekend.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor te verzekeren risico's die buiten het volmacht mandaat vallen, moet tarief worden afgestemd met volmachtgever/poolleider (special limits).</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toenemend worden tarieven door koppeling naar rekenservice berekend. Aantal verzekeraars biedt inmiddels in het verlengde hiervan ook acceptatie service aan.</li> <li>Voor aantal producten krijgen verzekeraars bericht van afgesloten polis (rechtsbijstand, uitvaart).</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soms laat volmacht expertise uitvoeren.</li> <li>CIS-raadpleging door volmacht voor risico bepaling/fraude signalering.</li> <li>Aan-/afmelden RDW door volmacht.</li> <li>Voor te verzekeren risico's die buiten het volmacht mandaat vallen moet polis worden afgestemd met volmachtgever/poolleider (special limits).</li> <li>Uitwisseling data door volmacht ivm BM-trede (Roy-data).</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Als verzekering in administratie op basis van rekenservice is ingericht wordt ook bij hoofdprolongatie premie met rekenservices berekend.</li> <li>Afhandeling tussentijdse vragen over product via mail of telefoon.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Data uitwisseling voor incasso en excasso door volmacht.</li> <li>Periodiek worden door volmacht rapportages/standen aan verzekeraar geleverd voor controle/toezicht.</li> <li>Uitwisseling van data door volmacht met herstellende, alarmcentrales ivm dekking controle.</li> <li>CIS-aanlevering van data door volmacht.</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijzondere schade/situaties worden gemeld en/of afgestemd met verzekeraar.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CIS-raadpleging door volmacht voor risico bepaling/fraude signalering.</li> <li>Voor Motorrijtuigen gestandaardiseerde herstel processen in branche inclusief informatie uitwisseling.</li> <li>Uitwisseling van data ivm onderling verhalen van schades.</li> <li>Voor inboedel en opstal samenwerking rond herstel in natura.</li> </ul>

## Schade Particulier

## 2: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ volmacht

## Ketenintegratie services (1)

## Gebruik services

## Verzekeraar - Volmacht

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar			Van	Naar	Technologie		
			Deelnemers							
			Gebruik van service							
1: Advies	-	-	-	-	-	-	-			
2: Tarief / Offerte	Verzekeraar	ATOSI - Special Limits (Marketscan)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
		Volmacht	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
	Volmacht	Tarief / Acceptatie (<verzekeraar>)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
		VPI - Tarifieren (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
3: Aanvraag / Mutatie	Derde	SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
		Verzekeraar	ATOSI - Special Limits (Marketscan)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
	Volmacht	ATOSI - Special Limits (Marketscan)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
		CIS - Raadplegingen (CIS)	✓	-	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
		CIS - Raadplegingen (CIS)	-	-	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
		CRWAM mutaties (ABZ)	✓	-	●	Volmacht (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
		CRWAM mutaties (ABZ)	-	-	●	Volmacht (Direct)	Derde (Extranet)	Browser (-)		
		CRWAM mutaties (RDW)	✓	-	●	Volmacht (Administratie)	Derde (Extranet)	Upload bericht (<eigen>)		
		Roy-data (EPS)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)		
		Roy-data (EPS)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
		SCS - Expertise (ABZ)	✗	-	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
		SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
		Tarief / Acceptatie (<verzekeraar>)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
		VPI - Acceptatie (VolmachtBeheer)	?	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
		VPI - Polisinformatie - ATOSI (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)		
		VPI - Polisinformatie - Controle dekking (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (AFD)		
		VPI - Polisinformatie - Controle dekking (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)		
		VPI - Tarifieren (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
		4: Beheer	Derde	VRA - Polis Check (Marketscan)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
				Volmacht	VRA - Polis Check (Marketscan)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)
Verzekeraar	Betalingsverkeer (<payment provider>)		✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)		
	GRS - Documenten (Aplaza)		✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Volmacht (Administratie)	Bericht (AFD)		
	VRA - CHV - NVGA - Rapportage (Marketscan)		✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Extranet)	Upload bericht (AFD)		
	VRA - Rapportage (Marketscan)		-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
	Volmacht		Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Volmacht (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)	
	CIS - Aanlevering (CIS)		✓	-	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
	GRS - Documenten (Aplaza)		?	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)		
	NVGA - Rapportage berichten (<verzekeraar>)		✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
	Polisinformatie ivm autoruit herstel (<autoruit hersteller>)		✓	●	?	Volmacht (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
	Tarief / Acceptatie (<verzekeraar>)		✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
	VPI - Tarifieren (VolmachtBeheer)		✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
	VRA - CHV - NVGA - Rapportage (Marketscan)		✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Extranet)	Upload bericht (AFD)		
	VRA - Compliance (Marketscan)		-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
	VRA - Data (Marketscan)		✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
VRA - Rapportage (Marketscan)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)				
VRA - Wagenpark (Marketscan)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)				

## Legenda:

## Infrastructuur beschikbaar

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

## Deelnemers

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

## Gebruik van Service

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

## Schade Particulier

## 2: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ volmacht

## Ketenintegratie services (2)

## Gebruik services

## Verzekeraar - Volmacht

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar				Naar	Technologie	
			Deelnemers						
			Gebruik van service						
			Van						
5: Schade	Derde	Audaflow (ABZ)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		Audaflow (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		eXchange (Schadegarant)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		eXchange (Schadegarant)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		Multiherstel (CED)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		SCS - Herstel (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		Volmacht	Audaflow (ABZ)	!	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
			Audaflow (ABZ)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
			CIS - Raadplegingen (CIS)	✓	-	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
	CIS - Raadplegingen (CIS)		-	-	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
	Clearinghuis Regres (EPS)		✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)	
	Clearinghuis Regres (EPS)		-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
	eXchange (Schadegarant)		!	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
	eXchange (Schadegarant)		-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
	Multiherstel (CED)		!	●	?	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
	Multiherstel (CED)		-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
	SCS - Expertise (ABZ)	✗	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
	SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
	SCS - Herstel (ABZ)	!	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
SCS - Herstel (ABZ)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)			
VPI - Schadebehandeling (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)			

## Legenda:

## Infrastructuur beschikbaar

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

## Deelnemers

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

## Gebruik van Service

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

Schade Particulier

2: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ volmacht

## Deelnemers vs Gebruik van service

Deelnemers	Gebruik van service			
	Onbekend	Geen gebruik	Beperkt gebruik	Breed gebruik
Niet van toepassing			CRWAM mutaties (RDW)	Betalingsverkeer (<payment provider>) CRWAM mutaties (ABZ) CIS - Aanlevering (CIS) CIS - Raadplegingen (CIS)
Geen		GRS - Documenten (Aplaza)		
Beperkt aantal	Polisinformatie ivm autoruit herstel (<autoruit hersteller>)		VPI - Acceptatie (VolmachtBeheer) VPI - Polisinformatie - Controle dekking (VolmachtBeheer) VPI - Schadebehandeling (VolmachtBeheer)	Tarief/Acceptatie (<verzekeraar>)
Groot aantal	Multiherstel (CED)	SCS - Expertise (ABZ)	SCS - Herstel (ABZ) eXchange (Schadegarant)	NVGA - Rapportage berichten (<verzekeraar>) Audaflow (ABZ) Clearinghuis Regres (EPS) Roy-data (EPS) VRA - CHV - NVGA - Rapportage (Marketscan) VRA - Data (Marketscan) VRA - Polis Check (Marketscan) eXchange (Schadegarant) VPI - Polisinformatie - ATOSI (VolmachtBeheer) VPI - Tariferen (VolmachtBeheer)

De markeringen "geel" en "rood" zijn indicatief en duiden niet noodzakelijk op "niet goed". Een service kan ook nieuw zijn en nog een beperkt gebruik kennen.

\*\* Exclusief browser services.

## Bevindingen (1)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
	Niet van toepassing.	Gebruk van VPI voor tarief steeds makkelijker daardoor lagere drempels voor voeren van producten. Volmacht kan goed autonoom omgeving inrichten.	Gebruk van VPI voor tarief steeds makkelijker. VPI voor acceptatie aan begin van ontwikkeling, hier moet volmacht nog echt zelf investeren in STP, maar dit is beperkte groep. Standaardisatie productdefinities punt van aandacht.	De combinatie van een reeks aan rapportage stromen met gebrek aan eenduidige productinrichting levert issues rond eenduidigheid en arbeid rond rapportages. Toenemend toezicht maakt dit een urgent vraagstuk.	In de basisfuncties wordt goed voorzien. Echter door geen, beperkte of te hoge drempels om te koppelen is er veel onnodige overhead.
Binnen de ketenschakel “verzekeraar - volmacht” wordt geen geautomatiseerde adviesfunctie onderkend.	<b>X</b>				
Koppeling met VPI wordt belemmerd als inrichting binnen volmachtadministratie voor betreffende product niet “AFD-proof” is. Herinrichting wordt steeds makkelijker gemaakt, maar heeft gezien de grote en brede impact nog steeds de aandacht nodig.		<b>X</b>	<b>X</b>		
Voor afstemming van special limits is centrale ondersteuning beschikbaar (ATOSI), echter koppeling met assurantiesoftware is marginaal, hierdoor minder transparantie/efficiency rond borging goede procesgang.		<b>X</b>	<b>X</b>		
Binnen de ketenschakel "verzekeraar - volmacht" zijn veel/de belangrijkste processen goed ondersteund met een goede dekking. De stap naar STP is voor veel volmachten nog steeds lastig. Alleen bij grote portefeuilles is er over het algemeen ruimte voor eigen ontwikkeling. VPI - Acceptatie moet dit invullen, maar zowel aanbod als groei zijn op dit moment beperkt.			<b>X</b>		

Schade Particulier

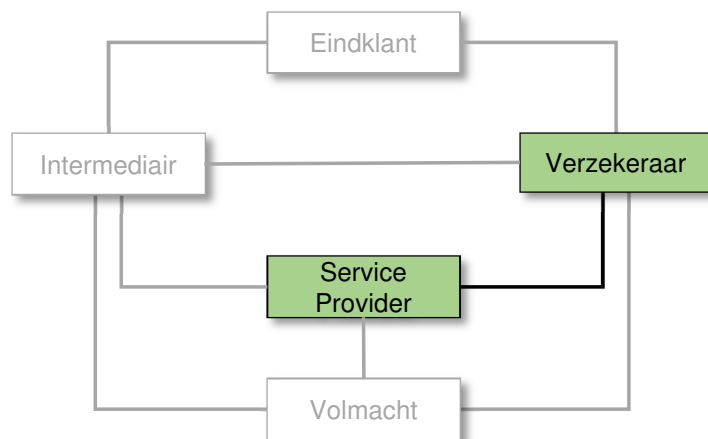
2: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ volmacht

**Bevindingen (2)**

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
Aan verzekeraar worden veel rapportages geleverd. De belangrijkste groepen zijn NVGA en VRA, daarnaast vaak nog losse rapportages. In alle data die uitgeleverd wordt voor rapportages zit de nodige overlap. Het werken vanuit 1 data set voor verschillende doelen levert voordelen t.a.v. onderliggende technologie en controle.				X	
De grote variatie in productinrichtingen maakt het consolideren van rapportages voor volmachtgever over de volmachten lastig tot zelfs bijna onmogelijk. Dit op zijn beurt maakt rapportages naar toezichthouders onduidelijk of minder betrouwbaar. Ook hier is het AFD-proof zijn van de inrichting een belangrijk thema.				X	
Groot aanbod van succesvolle services a.g.v. goed georganiseerde centrale ketenprocessen.					X
Een deel van de volmachten geeft zelf invulling aan de schade afhandeling/sturing van herstel. Anderen sluiten aan bij de processen van de betreffende verzekeraar. In beide gevallen is er geen tot zeer beperkte integratie met de volmachtadministratie.					X

## Schade Particulier

### 3: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ service provider



# Marktontwikkeling

Ketenschakel verzekeraar ↔ service provider

Verzekeraar als aanbieder van diensten

service provider als afnemer van diensten

## Beweging

### Verzekeraar

- Schatting 1,7 miljard premie via service providers.
- Toegang via service providers tot intermediairs.
- Beperking grip distributiekanaal.
- Aantal verzekeraars is (deels) eigenaar van service provider.
- Uitbesteden van beheer aan service providers van direct gesloten en ingenomen portefeuilles (zorgplicht).
- Verzekeraars hebben maar beperkt aansluiting bij eisen/randvoorwaarden proces inrichting service providers.
- Meer white label producten.

### Service provider

- Ongeveer 37 service providers met verzekeringsaanbod.
- Provisie is primaire beloningsvorm.
- Groei provinciaal met name door toename ondersteuning gehele (deel)portefeuilles intermediair.
- Provinciale tekening service providers geen echte focus, bij mutatie oversluiten naar volmacht.
- Consolidatie van service providers.
- Investeringspartijen zien potentie van service providers.
- Meer samenwerking met buitenlandse (her)verzekeraars.



## Gevolg

- ✓ Minder, maar grotere service providers.
- ✓ Toename beheer provinciale verzekeringen en (passief) oversluiten naar volmacht.
- ✓ Voor provinciaal geen aansluiting verzekeraars bij eisen proces inrichting service providers.

# Proceskenmerken

	Advies	Tarief/Offerte	Aanvraag/Mutatie	Beheer	Schade
Belangrijkste proceskenmerken	In de basis de zelfde invulling als bij “verzekeraar ↔ intermediair”				
	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruik van formele offertes is zeer beperkt, meestal wordt een tarief afgegeven met een toelichting. Aangemaakt via extranet verzekeraar.</li> <li>In optimale situatie kunnen intermediair en service provider toegang tot extranet van verzekeraar delen.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In de meeste gevallen worden aanvragen/mutaties via extranet verzekeraar afgehandeld.</li> <li>Gebruik van papieren formulieren neemt sterk af (extranet vaak verplicht).</li> <li>Voor mutaties wordt ook nog wel e-mail gebruikt.</li> <li>Polissen (en groene kaart) worden direct door verzekeraar of via het intermediair verstrekt.</li> <li>Intermediair krijgt (meestal) kopie polis.</li> <li>Boeking voor administratie n.a.v. aanvraag/mutatie.</li> <li>In optimale situatie kunnen intermediair en service provider toegang tot extranet van verzekeraar delen.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In aantal gevallen laat verzekeraar expertise uitvoeren.</li> <li>CIS-raadplegingen door verzekeraar voor risico bepaling/fraude signalering.</li> <li>Aan-/afmelden RDW door verzekeraar.</li> <li>Uitwisseling van data door verzekeraar i.v.m. BM-trede (Roy-data).</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Op hoofd-verval-datum actualiseren geïndexeerde gegevens en wordt nieuw polisblad en eventueel groene kaart uitgegeven.</li> <li>Afhandeling tussentijdse vragen over product via extranet, mail of telefoon.</li> <li>In optimale situatie kunnen intermediair en service provider toegang tot extranet van verzekeraar delen.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Data uitwisseling voor incasso en excasso. Bij prolongatie kunnen verzekeraar of intermediair incasseren. Maatschappij incasso komt steeds vaker voor.</li> <li>CIS-aanlevering van data door verzekeraar.</li> <li>Uitwisseling van data door verzekeraar met herstellende, alarm centrales ivm dekking controle.</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schade wordt gemeld bij verzekeraar, intermediair of derde partij.</li> <li>Gebruik van papieren formulieren. Steeds vaker ook via extranet.</li> <li>In optimale situatie kunnen intermediair en service provider toegang tot extranet van verzekeraar delen.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CIS-raadplegingen voor risico bepaling/fraude signalering.</li> <li>Voor Motorrijtuigen gestandaardiseerde herstel processen in branche inclusief informatie uitwisseling.</li> <li>Uitwisseling van data ivm onderling verhalen van schades.</li> <li>Voor inboedel en opstal samenwerking rond herstel in natura.</li> </ul>

Daar waar service providers werken vanuit de volmacht is er richting verzekeraar feitelijk sprake van de ketenschakel “verzekeraar - Volmacht”, zoals beschreven in de vorige sectie. In deze sectie gaat het om de afhandeling rond de provinciale portefeuille, vaak geduid als “postenbank”. Er zijn 2 varianten van postenbanken:

1. Postenbank met aanstelling  
Verzekering is verworven onder de aanstelling van de Service Provider. Met de bij de service provider aangesloten intermediair is de afspraak dat het zijn klant is.
2. Postenbank zonder aanstelling  
Verzekeringen zijn verworven onder de aanstelling van de aansloten intermediair. De service provider faciliteert de administratieve omgeving/afhandeling. In beide gevallen staat de intermediair in ruil voor de ondersteuning een deel van de provisie af of wordt een administratieve vergoeding betaald.

Schade Particulier

3: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ service provider

# Ketenintegratie services (1)

Gebruik services

Verzekeraar - Service Provider

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar				Naar	Technologie
			Deelnemers					
			Gebruik van service					
			Van					
1: Advies	-	-	-	-	-	-	-	
2: Tarief / Offerte	Service Provider	Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Service Provider (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)
		GIM - Start Lokaal (<verzekeraar>)	✓	●	?	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)
	Verzekeraar	GIM - Start Lokaal (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)
		Aplaza - Start extranet (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Extranet)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
3: Aanvraag / Mutatie	Derde	SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		Service Provider	ADN - Relatie bericht (ABZ)	!	●	●	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)
	Verzekeraar	ADN - View bericht (ABZ)	!	●	●	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)
		Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Service Provider (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)
	Verzekeraar	GIM - Start Lokaal (<verzekeraar>)	✓	●	?	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)
		GIM - Start Lokaal (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)
	Verzekeraar	ADN - Mutatie bericht (ABZ)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		ADN - Mutatie bericht (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
	Verzekeraar	Aplaza - Start extranet (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Extranet)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		CIS - Raadplegingen (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
	Verzekeraar	CIS - Raadplegingen (CIS)	-	-	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		GRS - Documenten (<verzekeraar>)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
	Verzekeraar	GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		Roy-data (EPS)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)
	Verzekeraar	Roy-data (EPS)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		SCS - Expertise (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
	Verzekeraar	SCS - Expertise (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		Service Provider	ADN - Correspondentie bericht (ABZ)	!	●	●	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)
4: Beheer	Service Provider	Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Service Provider (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)
		Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Service Provider (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)
	Verzekeraar	ADN - Bestandsinterface (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		ADN - Correspondentie bericht (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
	Verzekeraar	ADN - Prolongatie bericht (ABZ)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		ADN - Prolongatie bericht (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
	Verzekeraar	ADN - Rekening courant bericht (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)
	Verzekeraar	Borderel prolongatie (<verzekeraar>)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	CSV bestand (<eigen>)
		CIS - Aanlevering (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
	Verzekeraar	GRS - Documenten (<verzekeraar>)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
	Verzekeraar	Polisinformatie ivm autoruit herstel (<autoruit hersteller>)	✓	●	?	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (<eigen>)

**Legenda:**

Infrastructuur beschikbaar

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

Deelnemers

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

Gebruik van Service

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

## Schade Particulier

## 3: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ service provider

## Ketenintegratie services (2)

## Gebruik services

## Verzekeraar - Service Provider

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar				Naar	Technologie
			Deelnemers					
			Gebruik van service					
				Van				
5: Schade	Derde	Audaflow (ABZ)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		Audaflow (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		eXchange (Schadegarant)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		eXchange (Schadegarant)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		Multiherstel (CED)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		SCS - Herstel (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
	Service Provider	Aplaza - Schade (Aplaza)	!	●	?	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)
		Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	-	Service Provider (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)
	Verzekeraar	Audaflow (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		Audaflow (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		CIS - Raadplegingen (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		CIS - Raadplegingen (CIS)	-	-	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		Clearinghuis Regres (EPS)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)
		Clearinghuis Regres (EPS)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		eXchange (Schadegarant)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		eXchange (Schadegarant)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		Multiherstel (CED)	!	●	?	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		Multiherstel (CED)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		SCS - Expertise (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		SCS - Herstel (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		SCS - Herstel (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)

## Legenda:

## Infrastructuur beschikbaar

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

## Deelnemers

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

## Gebruik van Service

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

Schade Particulier

2: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ service provider

**Deelnemers vs Gebruik van service**

Deelnemers	Gebruik van service			
	Onbekend	Geen gebruik	Beperkt gebruik	Breed gebruik
Niet van toepassing				Betalingsverkeer (<payment provider>) CIS - Aanlevering (CIS) CIS - Raadplegingen (CIS)
Geen		ADN - Relatiebericht (ABZ) ADN - View bericht (ABZ)		
Beperkt aantal	Polisinformatie ivm autoruit herstel (<autoruit hersteller>) GIM - Start Lokaal (<verzekeraar>) Aplaza - Schade (Aplaza)		ADN - Bestandsinterface (ABZ) ADN - Correspondentiebericht (ABZ) ADN - Mutatiebericht (ABZ) ADN - Rekening courant bericht (ABZ) ADN - Mutatiebericht (Aplaza) GIM - Start Lokaal (Aplaza)	GRS - Documenten (<verzekeraar>) ADN - Prolongatiebericht (Aplaza) Aplaza - Start extranet (Aplaza) GRS - Documenten (Aplaza)
Groot aantal	Multiherstel (CED)		SCS - Expertise (ABZ) SCS - Herstel (ABZ)	Borderel prolongatie (<verzekeraar>) ADN - Prolongatiebericht (ABZ) Audaflow (ABZ) Clearinghuis Regres (EPS) Roy-data (EPS) eXchange (Schadegarant)

De markeringen "geel" en "rood" zijn indicatief en duiden niet noodzakelijk op "niet goed". Een service kan ook nieuw zijn en nog een beperkt gebruik kennen.

\*\* Exclusief browser services.

## Schade Particulier

## 3: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ service provider

## Bevindingen (1)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
	Niet van toepassing.	Eigenlijk "rood" omdat de afhandeling van provinciale verzekeringen veel overhead creëert. Echter omdat in de praktijk het de agenda van een service provider is om toch primair in volmacht te sluiten is het oranje.	Eigenlijk "rood" omdat de afhandeling van provinciale verzekeringen veel overhead creëert. Echter omdat in de praktijk het de agenda van een service provider is om toch primair in volmacht te sluiten is het oranje.	De afhandeling van provinciale verzekeringen creëert veel overhead bij service provider. Bijkomend is het lastig een compleet polisbeeld te presenteren in dossier/klantmap. Voor service providers is dit een belangrijk eigenschap.	Schade afhandeling is met name bewerkelijk bij postenbank met aanstelling (man in the middle).
Binnen de ketenschakel "verzekeraar - service provider" wordt geen geautomatiseerde adviesfunctie onderkend.	<b>X</b>				
Actieve verkoop van "provinciale" Schade Particulier verzekeringen vanuit een service provider is in de praktijk zeer beperkt. Schade Particulier wordt door service providers primair ondersteund vanuit de volmacht.		<b>X</b>	<b>X</b>		
Het ontbreekt bij verzekeraars aan koppelingen om voor provinciaal vanuit de omgeving van de service provider online transacties aan te leveren. Hierdoor kan de service provider voor provinciaal geen aansluiting maken met het door hem gewenste niveau van dienstverlening.		<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>
Bij postenbank met aanstelling: De aanstelling ligt hier bij de service provider. Transacties op het extranet van de verzekeraar vinden plaats op het account van de service provider. Slechts een beperkt aantal verzekeraars biedt de mogelijkheid sub-accounts aan te maken voor intermediairs. Dit heeft als consequentie dat er veel handmatige invoer door de service provider plaatsvindt. Dit leidt op dit moment tot veel extra kosten t.o.v. het leveren van diensten vanuit de volmacht.		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

## Schade Particulier

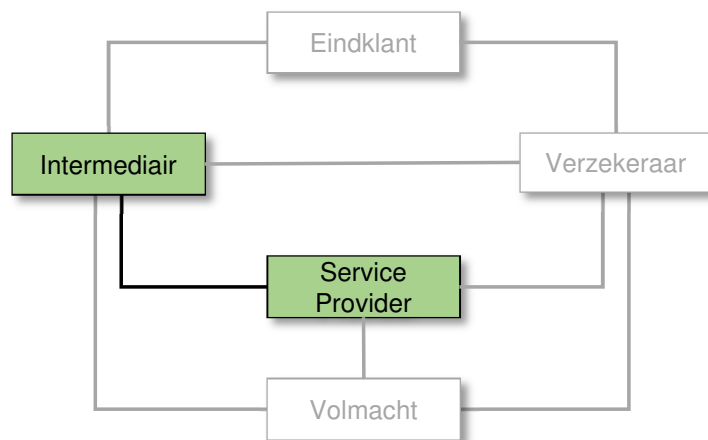
## 3: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ service provider

**Bevindingen (2)**

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
Bij postenbank zonder aanstelling: de aanstelling ligt hier bij de intermediair. Transacties op het extranet van de verzekeraar vinden plaats op het account van de intermediair. In de praktijk betekent dit dat service providers geen toegang tot het extranet hebben voor de betreffende verzekering.		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Mutaties vinden wel beperkt plaats. Tenzij andere afspraken zijn gemaakt met het intermediair of tenzij het nadelig is voor de klant/de klant het niet wil, sluiten de meeste service providers bij mutatie over naar volmacht.			<b>X</b>		
Ten aanzien van de afhandeling van het berichtenverkeer (ADN/documenten) is het bij postenbank zonder aanstelling makkelijker om de omgeving zo in te richten om uit naam van een intermediair berichten te ontvangen. Echter ook hier ontbreekt een formele machtigingsstructuur.			<b>X</b>	<b>X</b>	
Huidige ADN-berichten geven geen compleet polisbeeld. Daardoor incomplete informatie binnen assuratiesoftware en klantmap, tenzij handmatig aangevuld. Anno 2016 waar de eindklant inzicht en overzicht verwacht is een compleet update bericht en/of raadpleeg webservice gewenst.				<b>X</b>	

## Schade Particulier

### 4: Analyse ketenschakel service provider ↔ intermediair



# Marktontwikkeling

Ketenschakel service provider ↔ intermediair

service provider als aanbieder van diensten

Intermediair als afnemer van diensten

## Beweging

### Service provider

- Circa 37 service providers met verzekeringsaanbod, markt consolideert.
- Provisie is primaire beloningsvorm.
- Ondersteuning intermediair met product assortiment, digitalisering processen, administratie, expertise, marketing etc.
- Service providers nemen intermediair aan de hand op gebied van productontwikkeling en innovatie.

### Intermediair

- 5000 intermediairs zijn aangesloten bij 1 of meer service providers, gemiddeld 1:3.
- Maken gebruik van digitale tools aangeleverd door service providers voor backoffice en midoffice activiteiten (vergelijking, administratie, marketing, opleiding) en eindklant bediening.
- Efficiency en assortiment belangrijkste reden voor aansluiting service provider.
- Consolidatie van kantoren.



## Gevolg

- ✓ Minder service providers met meer aangesloten intermediairs.
- ✓ Relatie intensiveert, steeds meer focus op service volledige Schade Particulier portefeuille.
- ✓ Service providers hebben door assortiment grote regierol in distributie.
- ✓ Service providers drijvende kracht achter moderne online bediening eindklant door intermediair.

# Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies	Tarief/Offerte	Aanvraag/Mutatie	Beheer	Schade
<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor Schade particulier is de keuze op basis van een vergelijking van tarieven dominant. Veel service providers bieden hiervoor eigen ondersteuning op basis van volmacht.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor aanvraag en mutatie bieden veel service providers een eigen extranet omgeving op basis van volmacht. (extranet vaak verplicht).</li> <li>Polissen (en groene kaart) worden direct door service provider of via het intermediair verstrekt.</li> <li>Intermediair krijgt (meestal) kopie polis.</li> <li>Boeking voor administratie n.a.v. aanvraag/mutatie.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Op hoofd-verval-datum wordt nieuw polisblad en eventueel groene kaart uitgegeven door verzekeraar of volmacht. Deze wordt vaak door service provider doorgezeten naar intermediair.</li> <li>Afhandeling tussentijdse vragen over product via extranet, mail of telefoon.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Data uitwisseling voor incasso en excasso. Service provider of intermediair kunnen incasseren.</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schade wordt gemeld bij verzekeraar, service provider of intermediair of derde partij.</li> <li>Gebruik van papieren formulieren. Steeds vaker ook via extranet.</li> </ul> <p><b>Met/Via derden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>

Schade Particulier

4: Analyse ketenschakel service provider ↔ intermediair

# Ketenintegratie services

Gebruik services

Service Provider - Intermediair

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar			Gebruik van service	Naar	Technologie	
			Deelnemers						
			Van	Naar	Technologie				
1: Advies	-	-	-	-	-	-	-		
2: Tarief / Offerte	Intermediair	Eigen extranet (<service provider>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Service Provider (Extranet)	Browser (-)	
		GIM - Start Lokaal (<service provider>)	✓	●	?	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)	
		GIM - Start Lokaal (Aplaza)	✓	●	●	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)	
3: Aanvraag / Mutatie	Service Provider	Aplaza - Start extranet (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Extranet)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
		Intermediair	ADN - Relatie bericht (ABZ)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
			ADN - View bericht (ABZ)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
4: Beheer	Intermediair	Eigen extranet (<service provider>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Service Provider (Extranet)	Browser (-)	
		GIM - Start Lokaal (<service provider>)	✓	●	?	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)	
		GIM - Start Lokaal (Aplaza)	✓	●	●	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)	
	Service Provider	ADN - Mutatie bericht (ABZ)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
		ADN - Mutatie bericht (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
		Aplaza - Start extranet (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Extranet)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
	Service Provider	GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
		Intermediair	ADN - Correspondentie bericht (ABZ)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
			Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Intermediair (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)
			Eigen extranet (<service provider>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Service Provider (Extranet)	Browser (-)
		Service Provider	ADN - Bestandsinterface (ABZ)	!	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)
			ADN - Correspondentie bericht (ABZ)	!	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)
ADN - Prolongatie bericht (ABZ)			✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
ADN - Prolongatie bericht (Aplaza)			✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
ADN - Rekening courant bericht (ABZ)			!	●	?	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓		-	●	Service Provider (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)		
Service Provider	Borderel prolongatie (<service provider>)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	CSV bestand (<eigen>)		
	GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)		
	Intermediair	Aplaza - Schade (Aplaza)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)	
Eigen extranet (<service provider>)		-	-	●	Intermediair (Direct)	Service Provider (Extranet)	Browser (-)		
5: Schade	Intermediair	-	-	-	-	-	-		

**Legenda:**

**Infrastructuur beschikbaar**

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

**Deelnemers**

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

**Gebruik van Service**

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

Schade Particulier

4: Analyse ketenschakel service provider ↔ intermediair

**Deelnemers vs Gebruik van service**

Deelnemers	Gebruik van service			
	Onbekend	Geen gebruik	Beperkt gebruik	Breed gebruik
Niet van toepassing				Betalingsverkeer (<payment provider>)
Geen		ADN - Bestandsinterface (ABZ) ADN - Correspondentiebericht (ABZ) ADN - Relatiebericht (ABZ) ADN - View bericht (ABZ)		
Beperkt aantal	GIM - Start Lokaal (<service provider>) ADN - Rekening courant bericht (ABZ)		ADN - Mutatiebericht (ABZ) ADN - Mutatiebericht (Aplaza) GIM - Start Lokaal (Aplaza)	ADN - Prolongatiebericht (Aplaza) Aplaza - Schade (Aplaza) Aplaza - Start extranet (Aplaza) GRS - Documenten (Aplaza)
Groot aantal				Borderel prolongatie (<service provider>) ADN - Prolongatiebericht (ABZ)

De markeringen "geel" en "rood" zijn indicatief en duiden niet noodzakelijk op "niet goed". Een service kan ook nieuw zijn en nog een beperkt gebruik kennen.

\*\* Exclusief browser services.

## Bevindingen (1)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
	Niet van toepassing.	Voor service providers is er adequate ICT-ondersteuning om omgeving in te richten.	Voor service providers is er adequate ICT-ondersteuning om omgeving in te richten. Voor STP-processen moet echt zelf ontwikkeld worden.	Hoewel de basisfuncties prima uitgevoerd kunnen worden gaat dit gepaard met onnodige overhead rond dossiervorming (documenten) als intermediair eigen administratie voert.	In algemene zin is er adequate ondersteuning rond schade afhandeling.
Binnen de ketenschakel "service provider - intermediair" wordt geen geautomatiseerde adviesfunctie onderkend.	<b>X</b>				
Veel service providers bieden voor vergelijking, tarief, aanvraag, mutatie en inzicht één geïntegreerde omgeving. In een aantal gevallen is dit zelfs een tweeluik: ondersteuning voor de interne bedrijfsvoering en ondersteuning voor de eindklant. Met name voor intermediairs die een gehele (deel)portefeuille onderbrengen bij een service provider levert dit veel efficiency en kostenvoordelen op.		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Aplaza - Start extranet wordt nog maar beperkt door service providers aangeboden terwijl deze wijze van werken een technisch lage complexiteit kent en dit voor intermediairs die willen werken vanuit een eigen administratie duidelijke voordelen oplevert.		<b>X</b>	<b>X</b>		
Als het gaat om koppelingen naar de intermediaire omgeving haken service providers aan bij de voorzieningen die initieel zijn ingericht voor verzekeraars. Door veel service providers worden ADN-berichten ondersteund en wordt de intermediaire administratie op die wijze in tweede instantie bijgewerkt.			<b>X</b>	<b>X</b>	
Documentberichten (GRS - Documenten) worden nog maar zeer beperkt ondersteund door service providers. Werkzaamheden rond het inboeken van stukken worden zo niet weggenomen.			<b>X</b>		

Schade Particulier

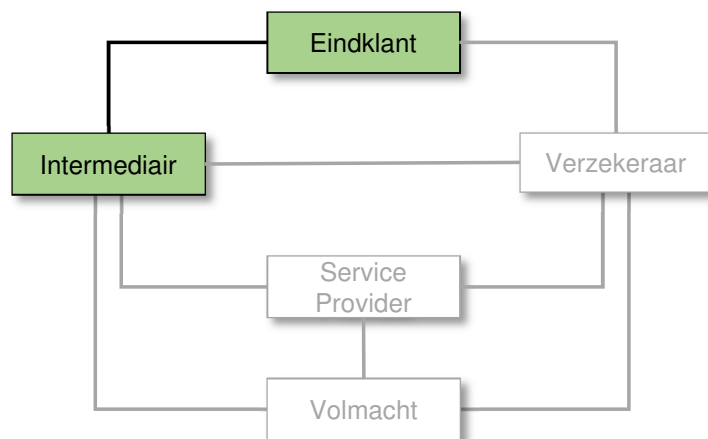
4: Analyse ketenschakel service provider ↔ intermediair

**Bevindingen (2)**

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
Goede dossiervorming is bij een deels gesplitste bedrijfsvoering met veel online functies een punt van aandacht. Documentberichten (GRS - Documenten) worden nog maar zeer beperkt ondersteund door service providers. Dit is een extra drempel voor goede dossiervorming en werkzaamheden rond het inboeken van stukken worden zo niet weggenomen.				x	
Een koppeling voor schade melden (Aplaza - Schade) is recent geïntroduceerd.					x

## Schade Particulier

### 5: Analyse ketenschakel intermediair ↔ eindklant



# Marktontwikkeling

Ketenschakel intermediair ↔ eindklant

intermediair als aanbieder van diensten

eindklant als afnemer van diensten

## Beweging

### Intermediair

- Provisie is dominante beloningsmodel, staat onder druk (lagere premies = lagere provisies).
- Meer focus op kostenreductie.
- Meer focus op optimalisatie portefeuille (reductie 1 en 2 post relaties).
- Worsteling met invulling open normen/zorgplicht.
- Niches steeds belangrijker.
- Moet vaker contact (relatie) eindklant met verzekeraar delen.
- Online tooling voor eindklant op site intermediair neemt toe/wordt de norm.
- Aanbod execution only is beperkt (geen verdienmodel).
- Premie-incasso door intermediair neemt verder af.

### Eindklant

- 30% nieuwe polissen via intermediair, 47% direct bij verzekeraar, 16% via de bank en 7% overig.
- Toename zelfwerkzaamheid eindklant, van alle nieuwe polissen wordt 45% online gesloten, zonder fysieke tussenkomst.
- Gemak en bekendheid met intermediair zijn doorslaggevend voor de relatie ('zachte factoren').
- Consument shopt meer cross-channel.



## Gevolg

- ✓ Toename mogelijkheden voor eindklant om digitaal zaken te doen met intermediair.
- ✓ Eindklant heeft naast contact intermediair meer contact met verzekeraar.
- ✓ Kosten eindklantbediening spelen een steeds grotere rol in bedrijfsvoering.

# Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies	Tarief/Offerte	Aanvraag/Mutatie	Beheer	Schade
<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen inzet softwarematige ondersteuning wel verstrekking van informatie of overzichten aan eindklant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Met name voor Motorrijtuigen is de keuze op basis van een vergelijking van tarieven dominant.</li> </ul> <p><i>Provinciaal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intermediair kan gebruik maken van vergelijking software voor voorstel klant.</li> <li>Bepert aanbod van losse berekeningen van verzekeraar voor gebruik op website intermediair.</li> </ul> <p><i>Via eigen volmacht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Met name grote volmachten ontwikkelen eigen omgevingen voor eindklant voor het afgeven van tarieven en het maken van vergelijkingen.</li> <li>Aantal leveranciers biedt online webmodules voor tarief en vergelijking ten behoeve van de eindklant.</li> </ul> <p><i>Via service provider</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intermediair kan bij aantal gebruik maken van complete omgeving voor vergelijking. Zowel intern als online ingesloten in zijn website.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In advies situaties wordt vaak nog het papieren aanvraag formulier gebruikt waarna dit door intermediair zelf wordt verwerkt.</li> <li>Mutaties worden vaak door klant telefonisch aangevraagd. (Dit gebeurt ook wel direct bij verzekeraar.)</li> </ul> <p><i>Provinciaal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soms wordt een door verzekeraar verstrekte webmodule voor aanvraag gebruikt.</li> </ul> <p><i>Via eigen volmacht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vaak wordt binnen klantmap (zie beheer) een meer of minder geavanceerde aanvraag/mutatie functie voor eindklant ondersteund.</li> </ul> <p><i>Via service provider</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intermediair kan bij aantal gebruik maken van complete omgeving voor aanvraag en mutatie. Zowel intern als online ingesloten in zijn website.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toenemende inzet van klantmap voor eindklanten.</li> </ul> <p><i>Via eigen volmacht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Met name grote volmachten/intermediaire organisaties ontwikkelen zelf een klantmap of kopen hiervoor ontwikkelde software omgeving.</li> </ul> <p><i>Via service provider</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Een aantal service providers biedt een uitgebreide ondersteuning.</li> </ul> <p><i>Overig</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het overige intermediair volgt bij de inrichting van een klantmap de leverancier van de assuratiesoftware. Bij met name de kleinere kantoren gaat het hier dan om alleen een inzagefunctie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schades worden vaak door klant telefonisch gemeld bij intermediair, service provider, verzekeraar of een alarmcentrale.</li> <li>Regelmatig wordt binnen klantmap (zie beheer) een meer of minder geavanceerde schademeldfunctie voor eindklant ondersteund.</li> </ul>

Merk op: Dit deel van de analyse gaat over de bediening van de eindklant door het intermediair. Om de uitwerking niet te omvangrijk te maken worden hier 3 perspectieven (provinciaal, via eigen volmacht, via service provider) gecombineerd. In de praktijk is er bij veel intermediaire organisaties sprake van een gecombineerde werkwijze.

# Schade Particulier

## 5: Analyse ketenschakel intermediair ↔ eindklant

# Ketenintegratie services

**Gebruik services**

**Intermediair - Eindklant**

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar			Naar	Technologie	
				Deelnemers				
				Gebruik van service				
				Van				
1: Advies	Eindklant	Eigen website (<intermediair>)	-	-	● Eindklant (Direct)	Intermediair (Website)	Browser (-)	
2: Tarief / Offerte	Intermediair	Eigen website (<intermediair>)	-	-	● Eindklant (Direct)	Intermediair (Website)	Browser (-)	
		Klantmap (<leverancier assurantie software>)	✓	-	● Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)	
		Klantmap (<leverancier webmodule>)	-	-	● Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)	
		Klantmap (<leverancier webmodule>)	✓	-	● Intermediair (Website)	Intermediair (Webmodule)	Webmodule koppeling (<eigen>)	
		Klantmap (<service provider>)	✓	-	● Intermediair (Website)	Service Provider (Webmodule)	Webmodule verwijzing (<eigen>)	
		Moneyview (Moneyview)	!	-	? Intermediair (Website)	Intermediair (Vergelijkingssoftware)	Webmodule koppeling (<eigen>)	
		Rolls (Kooijmans)	!	-	? Intermediair (Administratie)	Intermediair (Vergelijkingssoftware)	Applicatie koppeling (<eigen>)	
		Rolls (Kooijmans)	!	-	● Intermediair (Website)	Intermediair (Vergelijkingssoftware)	Webmodule koppeling (<eigen>)	
		Tarief / Acceptatie (<verzekeraar>)	!	●	● Intermediair (Webmodule)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)	
		VPI - Tariferen (VolmachtBeheer)	✓	●	● Intermediair (Webmodule)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)	
3: Aanvraag / Mutatie	Eindklant	Eigen website (<intermediair>)	-	-	● Eindklant (Direct)	Intermediair (Website)	Browser (-)	
		Intermediair	Klantmap (<leverancier assurantie software>)	✓	-	● Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)
			Klantmap (<leverancier webmodule>)	!	-	● Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)
			Klantmap (<leverancier webmodule>)	✓	-	● Intermediair (Website)	Intermediair (Webmodule)	Webmodule koppeling (<eigen>)
			Klantmap (<service provider>)	✓	-	● Intermediair (Website)	Service Provider (Webmodule)	Webmodule verwijzing (<eigen>)
			Tarief / Acceptatie (<verzekeraar>)	!	●	● Intermediair (Webmodule)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)
			VPI - Acceptatie (VolmachtBeheer)	!	●	● Intermediair (Webmodule)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)
			VPI - Tariferen (VolmachtBeheer)	✓	●	● Intermediair (Webmodule)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)
4: Beheer	Eindklant	Eigen website (<intermediair>)	-	-	● Eindklant (Direct)	Intermediair (Website)	Browser (-)	
		Intermediair	Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	● Intermediair (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)
			Klantmap (<leverancier assurantie software>)	✓	-	● Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)
			Klantmap (<leverancier webmodule>)	!	-	● Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)
			Klantmap (<leverancier webmodule>)	✓	-	● Intermediair (Website)	Intermediair (Webmodule)	Webmodule koppeling (<eigen>)
			Klantmap (<service provider>)	✓	-	● Intermediair (Website)	Service Provider (Webmodule)	Webmodule verwijzing (<eigen>)
5: Schade	Derde	Online schade melden (<leverancier webmodule>)	!	-	● Derde (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
		Eindklant	Eigen website (<intermediair>)	-	-	● Eindklant (Direct)	Intermediair (Website)	Browser (-)
	Intermediair		Aplaza - Schade (Aplaza)	!	●	● Intermediair (Administratie)	Derde (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)
			Klantmap (<leverancier assurantie software>)	✓	-	● Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)
			Klantmap (<leverancier webmodule>)	!	-	● Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)
			Klantmap (<leverancier webmodule>)	✓	-	● Intermediair (Website)	Intermediair (Webmodule)	Webmodule koppeling (<eigen>)
			Klantmap (<service provider>)	✓	-	● Intermediair (Website)	Service Provider (Webmodule)	Webmodule verwijzing (<eigen>)
			Online schade melden (<leverancier webmodule>)	-	-	● Intermediair (Direct)	Derde (Extranet)	Browser (-)
			Online schade melden (<leverancier webmodule>)	✓	-	● Intermediair (Website)	Derde (Webmodule)	Webmodule verwijzing (<eigen>)

**Legenda:**

**Infrastructuur beschikbaar**

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

**Deelnemers**

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

**Gebruik van Service**

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

Schade Particulier

5: Analyse ketenschakel intermediair ↔ eindklant

## Deelnemers vs Gebruik van service

Deelnemers	Gebruik van service			
	Onbekend	Geen gebruik	Beperkt gebruik	Breed gebruik
Niet van toepassing	Rolls (Kooijmans) Moneyview (Moneyview)		Klantmap (<leverancier assurantie software> Klantmap (<leverancier webmodule> Online schade melden (<leverancier webmodule> Rolls (Kooijmans)	Betalingsverkeer (<payment provider> Klantmap (<service provider>
Geen				
Beperkt aantal		VPI - Acceptatie (VolmachtBeheer)	Tarief/Acceptatie (<verzekeraar> Aplaza - Schade (Aplaza)	
Groot aantal			VPI - Tariferen (VolmachtBeheer)	

De markeringen "geel" en "rood" zijn indicatief en duiden niet noodzakelijk op "niet goed". Een service kan ook nieuw zijn en nog een beperkt gebruik kennen.  
\*\* Exclusief browser services.

## Bevindingen (1)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
	Niet van toepassing.	Er is voldoende ondersteuning beschikbaar voor eindklant bediening. Het werken via een service providers levert veel voordelen voor intermediair (dossievorming, integratie).	Groen omdat elke intermediair in theorie toegang heeft tot een service provider. Grote volmachten kunnen goed eigen omgeving inrichten. Sec provinciaal bekeken zou dit "Rood" zijn.	Het inrichten van klantmappen kent nog te veel drempels/vereist te veel aandacht. Intermediair kan eigenlijk alleen bij voldoende omvang of via een service provider een serieuze online propositie neerzetten.	Voor nu groen. Veel schade afhandeling vindt plaats direct met/via verzekeraar. Verdere optimalisatie in deze keten ketenschakel vereist optimalisatie in "verzekeraar - intermediair" of "service provider - intermediair".
Binnen de ketenschakel "intermediair - eindklant" wordt geen geautomatiseerde adviesfunctie onderkend. Wel wordt er online ondersteunende informatie/documentatie geboden.	<b>X</b>				
Mogelijkheden voor koppelingen tussen de online omgevingen die het intermediair zelf inricht en assurantiesoftware zijn vaak beperkt of worden beperkt door kosten. Voor met name middelgrote kantoren is dit een rem op het inrichten van ondersteuning voor de eindklant.		<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>
<i>Provinciaal</i> Het intermediair dat sec provinciaal wil werken kan voor vergelijken/tarief gebruik maken van software leveranciers (vergelijkers). Zowel voor interne bedrijfsvoering als voor online dienstverlening aan de eindklant.		<b>X</b>			
<i>Volmacht</i> Voor intermediair gekoppeld aan een volmacht wordt het vergelijken ondersteund door de assurantiesoftware of door vergelijkingssoftware voor zowel interne bedrijfsvoering als voor bediening van de eindklant. Hierbij is het ook mogelijk de eigen premiestellingen in te regelen. Koppeling tussen deze omgevingen en assurantiesoftware is beperkt of kent drempels.		<b>X</b>			

## Bevindingen (2)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
<p><i>Service provider</i> Het intermediair dat wil werken via een service provider kan vaak beschikken over goede tools voor vergelijking en tarief voor zowel interne bedrijfsvoering als voor bediening van de eindklant.</p>		X	X	X	X
<p><i>Provinciaal</i> Voor intermediair dat sec provinciaal wil werken is er voor aanvraag of mutatie geen multilabelondersteuning. Enkele verzekeraars bieden webmodule voor aanvraag.</p>			X		
<p><i>Volmacht</i> Voor intermediair gekoppeld aan een volmacht wordt aanvragen en muteren ook online ondersteund door de assurantiesoftware, dit vereist wel de nodige inrichtingsactiviteiten en is in principe alleen echt aantrekkelijk bij grotere portefeuilles.</p>			X		
<p>Veel assurantiesoftware leveranciers bieden in meer of mindere mate de optie een klantmap voor eindklanten in te richten. Daarnaast zijn er leveranciers die losse klantmap omgevingen aanbieden. Het aanbieden van een klantmap met inzagefunctie heeft een duidelijk lagere drempel dan het aanbieden van bijv. online tarief of aanvraag.</p>				X	
<p>Bij het zelf ontwikkelen van een eindklantomgeving of de samenwerking met een derde leverancier is het koppelen met de assurantiesoftware niet altijd mogelijk of in functie van de omvang van het intermediair kostbaar.</p>				X	
<p>Toegangsbeheer is niet altijd even formeel geregeld. Dit geeft beveiligingsrisico's. De DNB heeft aangegeven dat dit voor de branche een punt van aandacht is.</p>				X	

Schade Particulier

5: Analyse ketenschakel intermediair ↔ eindklant

**Bevindingen (3)**

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
<i>Provinciaal</i> Bij de inrichting van klantmappen is datakwaliteit vaak een punt van aandacht. Met name voor het tonen van provinciale verzekeringen binnen een klantmap is de informatieverstrekking door verzekeraars (ADN) niet altijd van voldoende niveau of compleet genoeg. Dit maakt dat met de hand moet worden aangevuld.				x	
Verskillende aanbieders voor modules voor online schade melden, beperkte ondersteuning voor het vervolgproces van afhandeling. Veel focus op goede klantbediening, bijna geen aandacht voor systeem/procesintegratie.					x

# Analyse overige ketenschakels

---

## Ketenschakel 6: volmacht - intermediair (verkoopkantoor)

Dit is in de praktijk een intern proces binnen een intermediaire volmachtorganisatie. Geschat premievolume is 0,1 miljard euro. Bij een regulier volmachtkantoor werken de volmacht (administratiekantoor) en het intermediair (verkoopkantoor) vanuit de zelfde administratieve omgeving. Dit is software van een leverancier of in een beperkt aantal gevallen zelf ontwikkeld. In beide gevallen valt de samenhang hier buiten de scope van de ketenintegratie monitor.

## Ketenschakel 7: volmacht - service provider

Dit is in de praktijk een intern proces binnen een intermediaire volmachtorganisatie. Geschat premievolume is 1,5 miljard euro. Als service providers verzekeringen uit volmacht aanbieden, werken in de praktijk de volmachtnemer en de service provider vanuit de zelfde administratieve omgeving of vanuit een gekoppelde omgeving. Dit is software van een leverancier of zelf ontwikkeld. In beide gevallen valt de samenhang hier buiten de scope van de ketenintegratie monitor.

## Ketenschakel 8: verzekeraar - eindklant

Directe distributie van verzekeraar naar eindklant. Geschat premievolume is 3 miljard euro (60% Schade Particulier). Binnen de scope van de Ketenintegratie Monitor vallen hier de koppelingen naar omgevingen van eindklanten. Concrete voorbeelden zijn de export van het Pensioen Register voor import binnen een eigen klantmap of de aanlevering van loongegevens door een werkgever via een koppeling met een salarispakket. Voor Schade Particulier zijn hier op dit moment geen voorbeelden. Met de introductie van de Poliskluis gaat dit met de export van polisgegevens wel spelen. In de volgende versie van de Ketenintegratie Monitor zal dit onderdeel verder worden uitgewerkt.

## Gebruik standaarden

Uitwisseling op basis van AFD				Uitwisseling niet op basis van AFD			
Standaard	Technologie	Leverancier	Naam service	Standaard	Technologie	Leverancier	Naam service
AFD	Bericht	<leverancier webmodule>	Online schade melden	<eigen>	Applicatie koppeling	Kooijmans	Rolls
AFD	Bericht	<verzekeraar>	GRS - Documenten	<eigen>	Bericht	<autoruit hersteller>	Polisinformatie ivm autoruit herstel
AFD	Bericht	<verzekeraar>	NVGA - Rapportage berichten	<eigen>	Bericht	<leverancier assurantie software>	Klantmap
AFD	Bericht	<verzekeraar>	Tarief / Acceptatie	<eigen>	Bericht	<leverancier webmodule>	Klantmap
AFD	Bericht	ABZ	ADN - Bestandsinterface	<eigen>	Bericht	ABZ	Audaflow
AFD	Bericht	ABZ	ADN - Correspondentie bericht	<eigen>	Bericht	ABZ	CRWAM mutaties
AFD	Bericht	ABZ	ADN - Mutatie bericht	<eigen>	Bericht	ABZ	SCS - Expertise
AFD	Bericht	ABZ	ADN - Prolongatie bericht	<eigen>	Bericht	ABZ	SCS - Herstel
AFD	Bericht	ABZ	ADN - Rekening courant bericht	<eigen>	Bericht	CED	Multiherstel
AFD	Bericht	ABZ	ADN - Relatie bericht	<eigen>	Bericht	CIS	CIS - Aanlevering
AFD	Bericht	ABZ	ADN - View bericht	<eigen>	Bericht	CIS	CIS - Raadplegingen
AFD	Bericht	Aplaza	ADN - Mutatie bericht	<eigen>	Bericht	Marketscan	VRA - Data
AFD	Bericht	Aplaza	ADN - Prolongatie bericht	<eigen>	Bericht	Marketscan	VRA - Polis Check
AFD	Bericht	Aplaza	Aplaza - Start extranet	<eigen>	Bericht	Schadegarant	eXchange
AFD	Bericht	Aplaza	GRS - Documenten	<eigen>	CSV bestand	<service provider>	Borderel prolongatie
AFD	Bericht	EPS	Clearinghuis Regres	<eigen>	CSV bestand	<verzekeraar>	Borderel prolongatie
AFD	Bericht	EPS	Roy-data	<eigen>	Upload bericht	RDW	CRWAM mutaties
AFD	Bericht	VolmachtBeheer	VPI - Acceptatie	<eigen>	Webmodule koppeling	<leverancier webmodule>	Klantmap
AFD	Bericht	VolmachtBeheer	VPI - Polisinformatie - ATOSI	<eigen>	Webmodule koppeling	Kooijmans	Rolls
AFD	Bericht	VolmachtBeheer	VPI - Polisinformatie - Controle dekking	<eigen>	Webmodule koppeling	Moneyview	Moneyview
AFD	Bericht	VolmachtBeheer	VPI - Schadebehandeling	<eigen>	Webmodule verwijzing	<leverancier webmodule>	Online schade melden
AFD	Bericht	VolmachtBeheer	VPI - Tariferen	<eigen>	Webmodule verwijzing	<service provider>	Klantmap
AFD	Upload bericht	Marketscan	VRA - CHV - NVGA - Rapportage	SEPA ISO 20022	Bericht	<payment provider>	Betalingsverkeer
AFD	Webmodule koppeling	<service provider>	GIM - Start Lokaal				
AFD	Webmodule koppeling	<verzekeraar>	GIM - Start Lokaal				
AFD	Webmodule koppeling	Aplaza	Aplaza - Schade				
AFD	Webmodule koppeling	Aplaza	GIM - Start Lokaal				

## ❖ Direct contact

- Informatie verstrekt door ketenpartijen (intermediair, volmachten, service providers, verzekeraars en derden).
- Informatie verstrekt door leveranciers van services.
- Informatie verstrekt door Verbond van Verzekeraars.

## ❖ Publicaties

- Verzekerd van Cijfers 2015, Verbond van Verzekeraars
- AM Jaarboek 2015
- Marktflitsen, Ratinginstituut Financieel Dienstverleners
- Resultaten NVGA-leden 2014, NVGA
- Resultaten volmachten 2012-2013, NVGA en Verbond van Verzekeraars
- Whitepaper service providers onder de loep 2015, Ratinginstituut Financieel Dienstverleners
- DNB website statistieken verzekeraars
- IG&H 2014, Digitaal is het nieuwe normaal

## Schade Particulier

## Bronnen volume berekening

## Volume berekening Schade Particulier

Actor	Bron	Gegeven	Aantal
<algemeen>	VvV	Premieomzet Schade 2014	11,3 mld
Verzekeraar	VvV	Premieomzet Schade Particulier	5 mld
	VvV	Aantal polissen zonder volmacht (2014)	27.300.000
	SIVI	Percentage transacties op polissen (nieuw, mutatie, schade)	15%
Eindklant-Intermediair	FdJ	Marktaandeel intermediair	40%
Eindklant-Verzekeraar	-	= <Verzekeraar> - <Eindklant-Intermediair>	
Volmacht-Verzekeraar	DNB	Aandeel volmacht totale premieomzet	22%
	NVGA	Aandeel particulier van volmacht premieomzet	59%
Intermediair-Verzekeraar	FdJ	Aandeel intermediaire productie provinciaal	10%
Intermediair-Volmacht	FdJ	Aandeel intermediaire productie direct in volmacht	5%
Intermediair-Service Provider	FdJ	Aandeel intermediaire productie via service provider	85%
Service Provider-Verzekeraar	-	= <Verzekeraar> - <Volmacht-Verzekeraar> - <Intermediair-Verzekeraar> - <Eindklant-Verzekeraar>	
Service Provider-Volmacht	-	= <Volmacht-Verzekeraar> - <Intermediair-Volmacht>	

Eindklant	3,0				verzekeraar	5,0		
	60%							
	2,0	Intermediair	0,2				Volmacht	1,5
			4%					
			0,1					
			2%					
	40%	Service Provider	1,7	1,4			29%	100%
			27%					
			0,3					
			34%					
7%								

	# Polissen	# Transacties
Aantal polissen zonder volmacht	27.300.000	
Aantal polissen totaal	38.600.000	5.800.000
Eindklant-Verzekeraar	23.200.000	3.500.000
Eindklant-Intermediair	15.400.000	2.300.000
Intermediair-Verzekeraar	1.500.000	200.000
Volmacht-Verzekeraar	11.300.000	1.700.000
Intermediair-Volmacht	800.000	100.000
Intermediair-Service Provider	13.100.000	2.000.000
Service Provider-Volmacht	10.600.000	1.600.000
Service Provider-Verzekeraar	2.600.000	400.000

## Schade Zakelijk

## Analyse Schade Zakelijk

- Markt en actoren
- 1: Verzekeraar - Intermediair (provinciaal)
- 2: Verzekeraar - Volmacht (volmachttekening)
- 3: Verzekeraar - Service Provider (postenbank)
- 4: Service Provider - Intermediair
- 5: Intermediair - Eindklant
- Gebruik standaarden
- Bronnen

## Schade Zakelijk Markt en actoren

Totaal premievolume

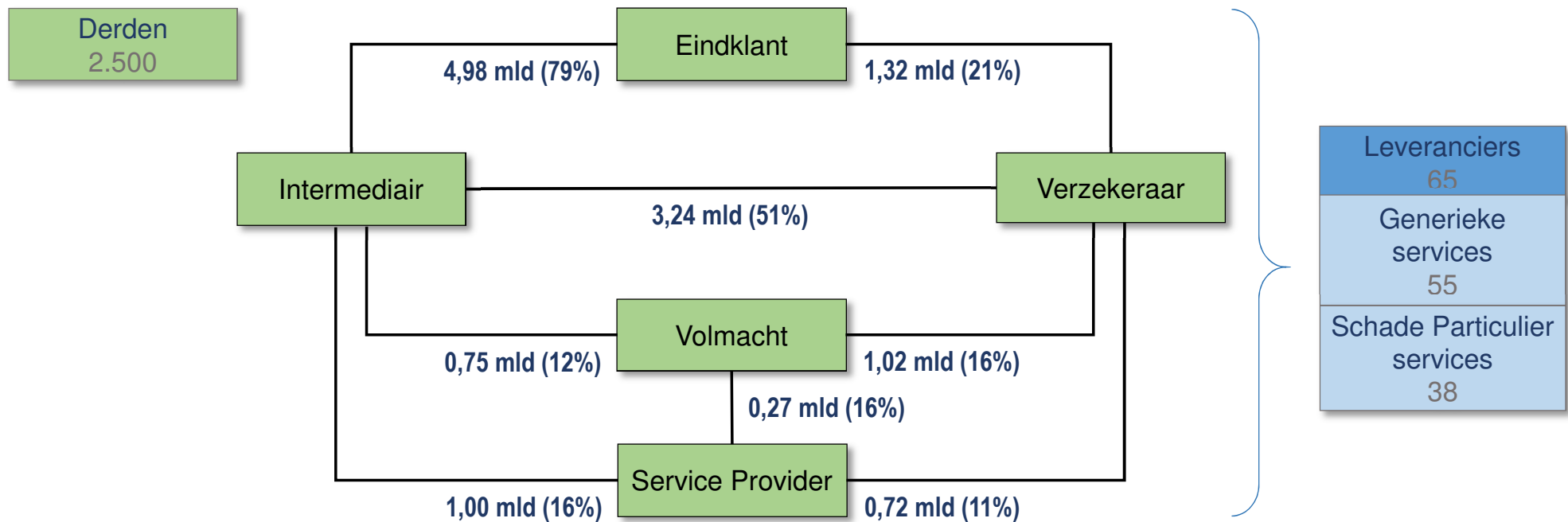
6,3 Miljard

Aantal polissen (geschat)

(geen data)

Transactie volume (geschat)  
Voor nieuw, mutatie, beëindiging & schade  
(exclusief tarief & offerte = ± x 6)

15%  
(geen data)

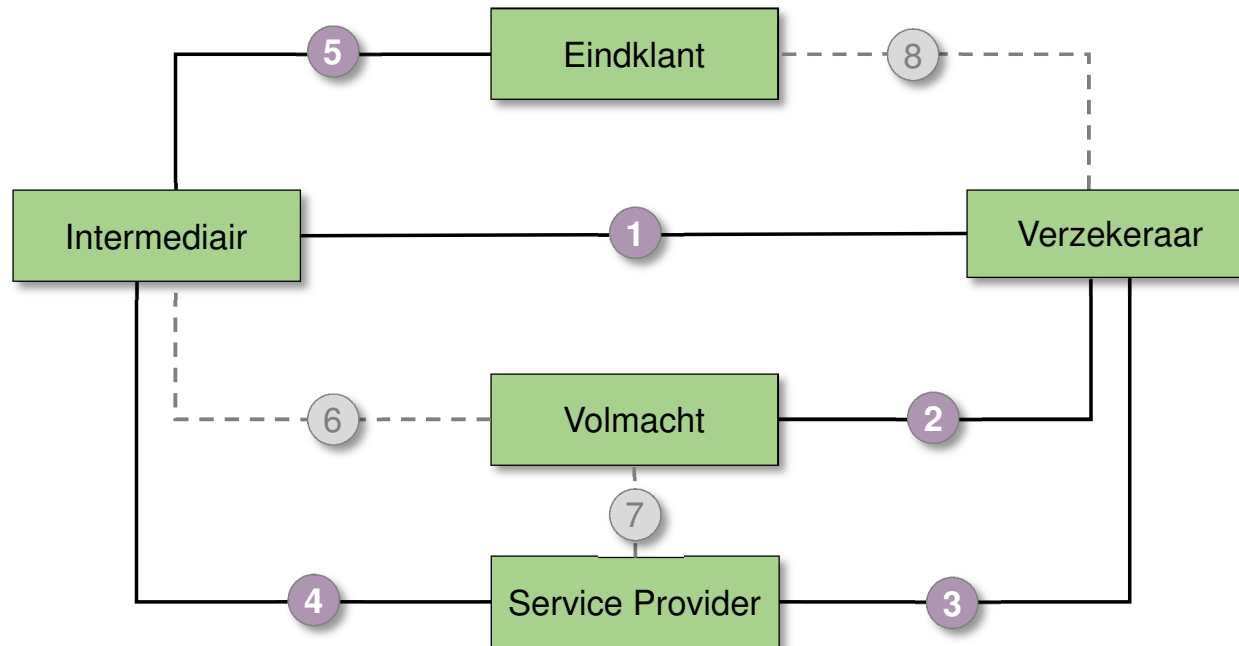


**Verzekeringvormen:** aansprakelijkheid wegvervoer, luchtvaartuigen en zee- en binnenschepen, algemene aansprakelijkheid, andere schade aan zaken, brand en natuurevenementen, casco spoorweg, luchtvaartuigen en zee- binnenschepen, diverse geldelijke verliezen, krediet, luchtvaartverzekering, motorrijtuigen aansprakelijkheid, motorrijtuigen casco, rechtsbijstand, vervoerde zaken (de afhandeling van verzekeringen afgesloten via de Assurantiebeurs valt buiten de scope van deze Ketenintegratie Monitor Schade Zakelijk).

### Legenda

1,00 mld (16%) = premievolume  
Derden = Herstellers (auto, opstal), experts, salvage  
Services = Ruime definitie van ICT-diensten die worden aangeboden (van pakket tot online platform tot webservice)

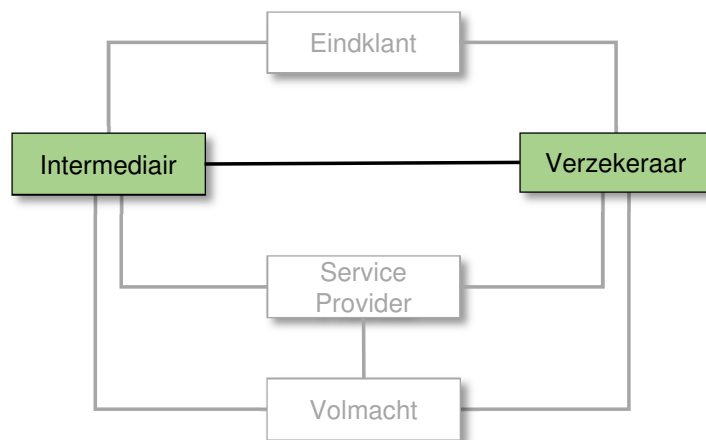
# Belangrijkste ketenschakels uitgewerkt



- Ketenschakels 1 t/m 5 zijn in detail uitgewerkt in deze Ketenintegratie Monitor.
- Ketenschakels 6 en 7 zijn in de praktijk eigenlijk altijd interne verbindingen binnen een organisatie hiervoor is een korte toelichting opgenomen.
- Voor ketenschakel 8 is in deze versie van de Ketenintegratie Monitor een korte toelichting opgenomen.

## Schade Zakelijk

### 1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair



# Marktontwikkeling

Ketenschakel: verzekeraar ↔ intermediair

Verzekeraar als aanbieder van diensten

Intermediair als afnemer van diensten

## Beweging

### Verzekeraar

- 51% premieomzet provinciaal.
- Meer direct contact met eindklant.
- Lichte verschuiving van intermediair naar directe verkoop aan eindklant.
- Kiest regelmatig voor specifieke risicogroepen.
- Meer standaard pakketoplossingen (voor klein MKB).
- Schadelast en schadefrequentie nemen af door technologische vooruitgang.
- Meer maatwerk oplossingen bij specifieke risico's.

### Intermediair

- Schatting: 2000 intermediairs met substantieel zakelijke portefeuille (trend = stijgend/substantieel = meer dan 40% omzet uit zakelijke schadeverzekeringen).
- Beperkte mogelijkheden om producten (digitaal) te vergelijken.
- Provisie is dominant als verdienmodel, maar groei abonnementen en fee voor beheeractiviteiten.
- Veelal specialisten, focus op risicomangement en beheer.
- Meer direct writers die met intermediairs zaken willen doen (en vice versa).



## Gevolg

- ✓ Toenemende adviespositie voor intermediair.
- ✓ Rol van specialist maakt fee based werken mogelijk.
- ✓ Meer communicatie tussen verzekeraar en eindklant, minder communicatie tussen verzekeraar en intermediair.
- ✓ Uitvoering werkzaamheden nog zeer "traditioneel", beperkt aanbod van online dienstverlening.
- ✓ Koppelingen met/toegang tot direct writers.

# Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies	Tarief/Offerte	Aanvraag/Mutatie	Beheer	Schade
<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het aanmaken van offertes gaat veelal direct via extranetten van verzekeraars.</li> <li>Voor meer bijzondere zaken worden handmatig offertes aangemaakt door verzekeraar.</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruik van papieren formulieren neemt af, toenemend aanvragen/mutaties via extranet verzekeraar. Voor mutaties wordt ook nog wel e-mail gebruikt.</li> <li>Polissen worden via het intermediair verstrekt.</li> <li>Boeking voor administratie n.a.v. aanvraag/mutatie.</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bij meer complexe risico's laat verzekeraar expertise uitvoeren.</li> <li>CIS-raadplegingen door verzekeraar voor risico bepaling/fraude signalering.</li> <li>Aan-/afmelden RDW door verzekeraar.</li> <li>Uitwisseling van data door verzekeraar i.v.m. BM-trede (Roy-data).</li> </ul>	<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Op hoofd-verval-datum actualiseren geïndexeerde gegevens en wordt nieuw polisblad en eventueel groene kaart uitgegeven.</li> <li>Afhandeling tussentijdse vragen over product via extranet, mail of telefoon.</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Data uitwisseling voor incasso en excasso. Bij prolongatie kunnen verzekeraar of intermediair incasseren. Maatschappij incasso komt steeds vaker voor.</li> <li>CIS-aanlevering van data door verzekeraar.</li> <li>Uitwisseling van data door verzekeraar met herstellende, alarm centrales i.v.m. dekking controle.</li> </ul>	<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schade wordt gemeld bij verzekeraar of intermediair.</li> <li>Eenvoudige schades steeds vaker ook via extranet</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>CIS-raadplegingen door verzekeraar voor risico bepaling/fraude signalering.</li> <li>Bij meer complexe schades laat verzekeraar expertise uitvoeren.</li> <li>Data uitwisseling door verzekeraar voor schadeafhandeling motorrijtuigen.</li> <li>Data uitwisseling door verzekeraar voor herstel in natura.</li> <li>Data uitwisseling door verzekeraar i.v.m. onderling verhalen van schades.</li> </ul>

Schade Zakelijk

1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

# Ketenintegratie services (1)

Gebruik services

Verzekeraar - Intermediair

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar			Van	Naar	Technologie	
			Deelnemers						
			Gebruik van service						
1: Advies	-	-	-	-	-	-	-		
2: Tarief / Offerte	Intermediair	Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)	
		GIM - Start Lokaal (Aplaza)	✓	●	●	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)	
	Verzekeraar	Aplaza - Start extranet (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Extranet)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
		SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
3: Aanvraag / Mutatie	Derde	ADN - Relatie bericht (ABZ)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)	
		ADN - View bericht (ABZ)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)	
	Intermediair	Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)	
		GIM - Start Lokaal (Aplaza)	✓	●	●	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)	
	Verzekeraar	ADN - Mutatie bericht (ABZ)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
		ADN - Mutatie bericht (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
		Aplaza - Start extranet (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Extranet)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
		CIS - Raadplegingen (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		CIS - Raadplegingen (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		CRWAM mutaties (ABZ)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		CRWAM mutaties (ABZ)	-	-	●	Verzekeraar (Direct)	Derde (Extranet)	Browser (-)	
		CRWAM mutaties (RDW)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Extranet)	Upload bericht (<eigen>)	
		GRS - Documenten (<verzekeraar>)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
		GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
		Roy-data (EPS)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)	
		Roy-data (EPS)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		SCS - Expertise (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
4: Beheer	Intermediair	ADN - Correspondentie bericht (ABZ)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)	
		Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Intermediair (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)	
		Verzekeraar	Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)
			ADN - Bestandsinterface (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)
			ADN - Correspondentie bericht (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)
			ADN - Prolongatie bericht (ABZ)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)
			ADN - Prolongatie bericht (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)
			ADN - Rekening courant bericht (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)
			Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)
			Borderrel prolongatie (<verzekeraar>)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	CSV bestand (<eigen>)
			CIS - Aanlevering (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
			GRS - Documenten (<verzekeraar>)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)
			GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)
			Polisinformatie ivm autoruit herstel (<autoruit hersteller>)	✓	●	?	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (<eigen>)

Legenda:

Infrastructuur beschikbaar

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

Deelnemers

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

Gebruik van Service

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

## Schade Zakelijk

1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

## Ketenintegratie services (2)

## Gebruik services

Verzekeraar - Intermediair

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar				Naar	Technologie	
			Deelnemers						
			Gebruik van service						
				Van					
5: Schade	Derde	Audaflow (ABZ)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		Audaflow (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		eXchange (Schadegarant)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		eXchange (Schadegarant)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		Multiherstel (CED)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		SCS - Herstel (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		Intermediair	Aplaza - Schade (Aplaza)	!	●	?	Intermediair (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)
			Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)
	Verzekeraar	Audaflow (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		Audaflow (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		CIS - Raadplegingen (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		CIS - Raadplegingen (CIS)	-	-	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		Clearinghuis Regres (EPS)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)	
		Clearinghuis Regres (EPS)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		eXchange (Schadegarant)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		eXchange (Schadegarant)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		Multiherstel (CED)	!	●	?	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
		Multiherstel (CED)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
		SCS - Expertise (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
	SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
	SCS - Herstel (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
	SCS - Herstel (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		

## Legenda:

## Infrastructuur beschikbaar

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

## Deelnemers

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

## Gebruik van Service

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

Schade Zakelijk

1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

**Deelnemers vs Gebruik van service**

Deelnemers	Gebruik van service			
	Onbekend	Geen gebruik	Beperkt gebruik	Breed gebruik
Niet van toepassing			CRWAM mutaties (RDW)	Betalingsverkeer (<payment provider>) CRWAM mutaties (ABZ) CIS - Aanlevering (CIS) CIS - Raadplegingen (CIS)
Geen		ADN - Bestandsinterface (ABZ) ADN - Correspondentiebericht (ABZ) ADN - Relatiebericht (ABZ) ADN - View bericht (ABZ) Aplaza - Start extranet (Aplaza)		
Beperkt aantal	Polisinformatie i.v.m. autoruit herstel (<autoruit hersteller>) Aplaza - Schade (Aplaza)		ADN - Mutatiebericht (ABZ) ADN - Rekening courant bericht (ABZ) ADN - Mutatiebericht (Aplaza) GIM - Start Lokaal (Aplaza)	GRS - Documenten (<verzekeraar>) ADN - Prolongatiebericht (Aplaza) GRS - Documenten (Aplaza)
Groot aantal	Multiherstel (CED)		SCS - Expertise (ABZ) SCS - Herstel (ABZ)	Borderel prolongatie (<verzekeraar>) ADN - Prolongatiebericht (ABZ) Audaflow (ABZ) Clearinghuis Regres (EPS) Roy-data (EPS) eXchange (Schadegarant)

De markeringen "geel" en "rood" zijn indicatief en duiden niet noodzakelijk op "niet goed". Een service kan ook nieuw zijn en nog een beperkt gebruik kennen.

\*\* Exclusief browser services.

## Schade Zakelijk

1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

## Bevindingen (1)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
	Niet van toepassing.	Aanbod van koppelingen is zeer beperkt. Hoewel de basisfuncties prima uitgevoerd kunnen worden gaat dit gepaard met onnodige overhead.	Aanbod van koppelingen is zeer beperkt. Hoewel de basisfuncties prima uitgevoerd kunnen worden gaat dit gepaard met onnodige overhead.	Beperkt gebruik ADN-prolongatieberichten. Onnodige overhead bij standaard beheer taken (bijv. inboeken van stukken). Problemen om in administratie een goed polisbeeld te krijgen en te behouden.	Gebrek aan zicht en overzicht bij het intermediair rond het schade afhandelingsproces staat haaks op verwachting van de eindklant dat anno 2016 alles bekend/inzichtelijk is.
Binnen de ketenschakel "verzekeraar - intermediair" wordt geen geautomatiseerde adviesfunctie onderkend.	<b>X</b>				
Eenzijds zijn voor Schade Zakelijk voor de meest intermediaire kantoren de transactie volumes laag. Anderzijds wordt voor Schade Zakelijk veel meer onderliggende informatie gebruikt voor premieberekening en acceptatie. De valkuil is dat een te complex koppelvlak moet worden ingericht en beheerd voor een te klein volume. Dit pleit meer voor de inzet van een werkwijze als "Aplaza - Start extranet" als methode van koppeling met extranetten.		<b>X</b>	<b>X</b>		
Losse tarief berekeningen kunnen makkelijk worden uitgevoerd via extranetten als ook het aanmaken van offertes. Dossievorming (het inboeken van stukken) is extra werk door een beperkt aanbod van koppelingen.		<b>X</b>			
Van de ADN-berichten worden binnen Schade Zakelijk alleen de mutatie en prolongatieberichten echt gebruikt.			<b>X</b>		
ADN-mutatiebericht wordt door minder verzekeraars verzonden. Daarnaast wordt het maar beperkt feitelijk gebruikt.			<b>X</b>		
Zeer beperkte tot geen geautomatiseerde mogelijkheden om vergelijkingen te maken.			<b>X</b>		

## Schade Zakelijk

1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

## Bevindingen (2)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
Beperkte digitale aanlevering kopie polissen (via GRS), dit leidt tot veel overhead bij het inboeken van stukken.			X		
ADN-prolongatieberichten zijn voor Schade Zakelijk wat minder beschikbaar. Levering van CSV bestanden door verzekeraars is nog steeds belangrijke werkwijze voor prolongatie. In de praktijk ook voor controle van juiste aanlevering ADN-berichten.				X	
Er is een toename van maatschappij incasso. Maandelijkse verzending PPR zoals nu bij ADN-berichtenverkeer is dan niet/minder relevant en genereert veel overhead. Een update in geval van mutatie en een jaarlijkse update op hoofdvervaldatum van polisgegevens en boekingsgegevens volstaat.				X	
Huidige ADN-prolongatie en mutatieberichten geven geen compleet polisbeeld. Daardoor incomplete informatie binnen assurantiesoftware en klantmap, tenzij handmatig aangevuld. Compleet update bericht en/of webservice gewenst. Beperkte aanlevering digitale documenten (via GRS), dit leidt tot veel overhead bij het inboeken van stukken.				X	
Voor informatieverstrekking spelen extranet omgevingen een belangrijke rol. Regelmatig vindt via extranet inzage in actuele polis details plaats.				X	
Groot aanbod van succesvolle services a.g.v. goed georganiseerde centrale ketenprocessen.					X
Schade afhandeling voor motorrijtuigen als sterk gestandaardiseerd. Tevens brede innovaties als mobiel schade melden. Voor overige schades beperkte (geïntegreerde) ondersteuning.					X
Gebrek aan stappen voor ondersteuning voor schade melden, mogelijk deels door voorkeur verzekeraars voor telefonisch schade melden. Moet nader onderzocht worden.					X

Schade Zakelijk

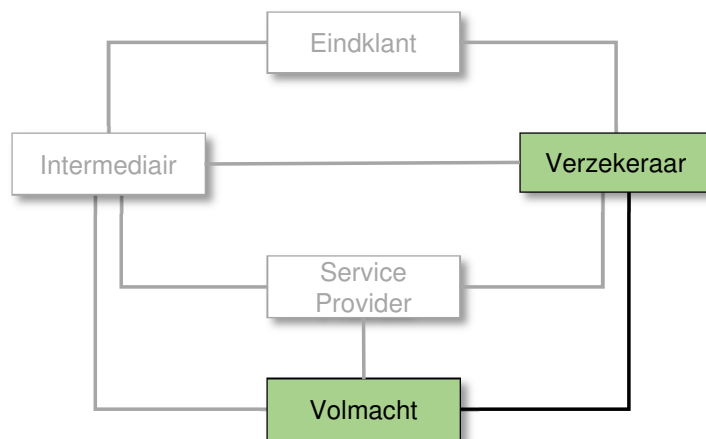
1: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ intermediair

**Bevindingen (3)**

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
Informatie voorziening aan intermediair rond afhandeling schade is beperkt en niet geautomatiseerd. Dit levert informatie achterstand en extra kosten rond ondersteuning.					<b>x</b>
Nieuwe initiatief Aplaza Schade biedt mogelijkheid schades te melden en status in te zien, maar heeft nog beperkt aantal aangesloten partijen.					<b>x</b>

## Schade Zakelijk

### 2: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ volmacht



# Marktontwikkeling

Ketenschakel: verzekeraar ↔ volmacht

Verzekeraar als aanbieder van diensten

volmacht als afnemer van diensten

## Beweging

### Verzekeraar

- 1 miljard omzet schadeverzekeraars via volmacht.
- Van provinciaal naar volmacht (overvoer van portefeuilles).
- Hogere schadelast/negatieve resultaten in volmacht.
- DNB eist betere grip verzekeraars op volmacht portefeuilles (schadelast).
- Motor en transport tekening dominant.
- Waarde gerelateerde beloning is de norm.

### Volmacht

- Naar schatting 150 volmachtkantoren met echte focus op schade zakelijk.
- 2014: 4,5% groei in premie
- Service Provider met volmacht groeit sterker dan huisvolmachten.
- Consolidatie van gevolmachtigden.
- Van uitbesteding (volmacht) naar aanbesteding (inkoopfunctie) met netto-tarieven.
- Toezicht vereist verbetering in data-integriteit.



## Gevolg

- ✓ Volmacht binnen Schade Zakelijk groeit.
- ✓ Verscherping toezicht stelt hogere eisen aan data integriteit.
- ✓ Minder volmachtkantoren.
- ✓ Heroverweging volmacht strategie door verzekeraars.

# Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies	Tarief/Offerte	Aanvraag/Mutatie	Beheer	Schade
<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul> <p><b>Overig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanmaken van offertes wordt voor veel volmachtgevers ondersteund door ATOSI.</li> <li>Toenemend worden tarieven via koppeling naar rekenservices berekend.</li> </ul> <p><b>Overig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor te verzekeren risico's die buiten het volmacht mandaat vallen kan tarief worden afgestemd met volmachtgever/poolleider via ATOSI Special Limits.</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanvraag (acceptatie) wordt voor veel volmachtgevers ondersteund door ATOSI.</li> <li>Toenemend worden tarieven door koppeling naar rekenservice berekend. Aantal verzekeraars biedt inmiddels in het verlengde hiervan ook acceptatie service aan.</li> <li>Voor aantal producten krijgen verzekeraars bericht van van volmacht over afgesloten polis i.v.m. dekkingscontrole bij claims.</li> </ul> <p><b>Overig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bij meer complexe risico's laat volmacht expertise uitvoeren.</li> <li>CIS-raadpleging door volmacht voor risico bepaling/fraude controle.</li> <li>Aan-/afmelden RDW door volmacht.</li> <li>Voor te verzekeren risico's die buiten het volmacht mandaat vallen moet polis worden afgestemd met volmachtgever/poolleider (Special Limits).</li> <li>Uitwisseling data door volmacht i.v.m. BM-trede (Roy-data).</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Als verzekering in administratie op basis van rekenservice is ingericht wordt ook bij hoofdprolongatie premie met rekenservice berekend.</li> <li>Afhandeling tussentijdse vragen over product via mail of telefoon.</li> </ul> <p><b>Overig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Data uitwisseling voor incasso en excasso door volmacht.</li> <li>Periodiek worden door volmacht rapportages/standen aan verzekeraar geleverd voor controle/toezicht.</li> <li>Uitwisseling van data door volmacht met herstellende, alarmcentrales i.v.m. dekking controle.</li> <li>CIS-aanlevering van data door volmacht.</li> </ul>	<p><b>Onderling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bijzondere schades/situaties worden gemeld en/of afgestemd met verzekeraar.</li> </ul> <p><b>Overig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CIS-raadpleging door volmacht voor risico bepaling/fraude signalering.</li> <li>Bij meer complexe schades laat volmacht expertise uitvoeren.</li> <li>Data uitwisseling door volmacht voor schadeafhandeling motorrijtuigen.</li> <li>Data uitwisseling door volmacht voor herstel in natura.</li> <li>Data uitwisseling door volmacht i.v.m. onderling verhalen van schades.</li> </ul>

# Schade Zakelijk

## 2: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ volmacht

# Ketenintegratie services (1)

**Gebruik services**

**Verzekeraar - Volmacht**

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar			Naar	Technologie	
			Deelnemers					
			Gebruik van service					
			Van					
1: Advies	-	-	-	-	-	-		
2: Tarief / Offerte	Centrale Dienst	ATOSI - Offerte / Aanvraag - OVI (Marketscan)	!	●	●	Centrale Dienst (Extranet)	Volmacht (Administratie)	Bericht (AFD)
	Verzekeraar	ATOSI - Special Limits (Marketscan)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
	Volmacht	ATOSI - Offerte / Aanvraag (Marketscan)	!	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Webmodule)	Webmodule koppeling (<eigen>)
		ATOSI - Offerte / Aanvraag (Marketscan)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		ATOSI - Special Limits (Marketscan)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		Tarief / Acceptatie (<verzekeraar>)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)
		VPI - Tariferen (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)
		ATOSI - Offerte / Aanvraag - OVI (Marketscan)	!	●	●	Centrale Dienst (Extranet)	Volmacht (Administratie)	Bericht (AFD)
3: Aanvraag / Mutatie	Centrale Dienst	ATOSI - Offerte / Aanvraag - OVI (Marketscan)	!	●	●	Centrale Dienst (Extranet)	Volmacht (Administratie)	Bericht (AFD)
	Derde	SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
	Verzekeraar	ATOSI - Special Limits (Marketscan)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		Volmacht	ATOSI - Offerte / Aanvraag (Marketscan)	!	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Webmodule)
	Volmacht	ATOSI - Offerte / Aanvraag (Marketscan)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		ATOSI - Special Limits (Marketscan)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		CIS - Raadplegingen (CIS)	✓	-	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		CIS - Raadplegingen (CIS)	-	-	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		CRWAM mutaties (ABZ)	✓	-	●	Volmacht (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		CRWAM mutaties (ABZ)	-	-	●	Volmacht (Direct)	Derde (Extranet)	Browser (-)
		CRWAM mutaties (RDW)	✓	-	●	Volmacht (Administratie)	Derde (Extranet)	Upload bericht (<eigen>)
		Roy-data (EPS)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)
		Roy-data (EPS)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		SCS - Expertise (ABZ)	✗	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		Tarief / Acceptatie (<verzekeraar>)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)
		VPI - Acceptatie (VolmachtBeheer)	!	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)
		VPI - Polisinformatie - ATOSI (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)
		VPI - Polisinformatie - Controle dekking (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (AFD)
		VPI - Polisinformatie - Controle dekking (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)
		VPI - Tariferen (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)

**Legenda:**

**Infrastructuur beschikbaar**

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

**Deelnemers**

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

**Gebruik van Service**

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

## Schade Zakelijk

## 2: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ volmacht

## Ketenintegratie services (2)

## Gebruik services

## Verzekeraar - Volmacht

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar			Van	Naar	Technologie		
			Deelnemers							
			Gebruik van service							
4: Beheer	Derde	VRA - Polis Check (Marketscan)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
		VRA - Polis Check (Marketscan)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
	Verzekeraar	Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)		
		GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Volmacht (Administratie)	Bericht (AFD)		
		VRA - CHV - NVGA - Rapportage (Marketscan)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Extranet)	Upload bericht (AFD)		
		VRA - Rapportage (Marketscan)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
	Volmacht	Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Volmacht (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)		
		CIS - Aanlevering (CIS)	✓	-	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
		GRS - Documenten (Aplaza)	!	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)		
		NVGA - Rapportage berichten (<verzekeraar>)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
		Polisinformatie ivm autoruit herstel (<autoruit hersteller>)	✓	●	?	Volmacht (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
		Tarief / Acceptatie (<verzekeraar>)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
		VPI - Tarifieren (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
		VRA - CHV - NVGA - Rapportage (Marketscan)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Extranet)	Upload bericht (AFD)		
		VRA - Compliance (Marketscan)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
		VRA - Data (Marketscan)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
		VRA - Rapportage (Marketscan)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
		VRA - Wagenpark (Marketscan)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
		5: Schade	Derde	Audaflow (ABZ)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
				Audaflow (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
eXchange (Schadegarant)	✓			●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
eXchange (Schadegarant)	-			●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
Multiherstel (CED)	-			●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
SCS - Expertise (ABZ)	-			●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
SCS - Herstel (ABZ)	-			●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
Volmacht	Audaflow (ABZ)			!	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
	Audaflow (ABZ)			-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)	
	CIS - Raadplegingen (CIS)			✓	-	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)	
	CIS - Raadplegingen (CIS)		-	-	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
	Clearinghuis Regres (EPS)		✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)		
	Clearinghuis Regres (EPS)		-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
	eXchange (Schadegarant)		!	●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
	eXchange (Schadegarant)		-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
	Multiherstel (CED)		!	●	?	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)		
	Multiherstel (CED)		-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)		
SCS - Expertise (ABZ)	✗		●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)			
SCS - Expertise (ABZ)	-		●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)			
SCS - Herstel (ABZ)	!		●	●	Volmacht (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)			
SCS - Herstel (ABZ)	-	●	●	Volmacht (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)				
VPI - Schadebehandeling (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Volmacht (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)				

## Legenda:

## Infrastructuur beschikbaar

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

## Deelnemers

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

## Gebruik van Service

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

# Schade Zakelijk: Analyse ketenschakel verzekeraar ⇔ volmacht

## Deelnemers vs Gebruik van service

Deelnemers	Gebruik van service			
	Onbekend	Geen gebruik	Beperkt gebruik	Breed gebruik
Niet van toepassing			CRWAM mutaties (RDW)	Betalingsverkeer (<payment provider>) CRWAM mutaties (ABZ) CIS - Aanlevering (CIS) CIS - Raadplegingen (CIS)
Geen		GRS - Documenten (Aplaza)		
Beperkt aantal	Polisinformatie i.v.m. autoruit herstel (<autoruit hersteller>)		VPI - Acceptatie (VolmachtBeheer) VPI - Polisinformatie - Controle dekking (VolmachtBeheer) VPI - Schadebehandeling (VolmachtBeheer)	Tarief/Acceptatie (<verzekeraar>)
Groot aantal	Multiherstel (CED)	SCS - Expertise (ABZ)	SCS - Herstel (ABZ) ATOSI - Offerte/Aanvraag - OVI (Marketscan) eXchange (Schadegarant)	NVGA - Rapportage berichten (<verzekeraar>) Audaflow (ABZ) Clearinghuis Regres (EPS) Roy-data (EPS) ATOSI - Offerte/Aanvraag (Marketscan) VRA - CHV - NVGA - Rapportage (Marketscan) VRA - Data (Marketscan) VRA - Polis Check (Marketscan) eXchange (Schadegarant) VPI - Polisinformatie - ATOSI (VolmachtBeheer) VPI - Tariferen (VolmachtBeheer)

De markeringen "geel" en "rood" zijn indicatief en duiden niet noodzakelijk op "niet goed". Een service kan ook nieuw zijn en nog een beperkt gebruik kennen.  
\*\* Exclusief browser services.

## Schade Zakelijk

## 2: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ volmacht

## Bevindingen (1)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
	Niet van toepassing.	In de basisfuncties wordt goed voorzien. Echter door geen, beperkte of te hoge drempels om te koppelen is er veel onnodige overhead.	In de basisfuncties wordt goed voorzien. Echter door geen, beperkte of te hoge drempels om te koppelen is er veel onnodige overhead. Standaardisatie productdefinities punt van aandacht.	De combinatie van een reeks aan rapportage stromen met gebrek aan eenduidige productinrichting levert issues rond eenduidigheid en arbeid rond rapportages. Toenemend toezicht maakt dit een urgent vraagstuk.	In de basisfuncties wordt goed voorzien. Echter door geen, beperkte of te hoge drempels om te koppelen is er veel onnodige overhead.
Binnen de ketenschakel “verzekeraar - volmacht” wordt geen geautomatiseerde adviesfunctie onderkend.	<b>X</b>				
Koppeling met VPI wordt belemmerd als de inrichting binnen de volmachtadministratie voor het betreffende product niet gestandaardiseerd is.		<b>X</b>	<b>X</b>		
Voor het opmaken van een offerte en het doorlopen van de aanvraag speelt ATOSI een grote en belangrijke rol. Koppeling met assurantiesoftware is beperkt en belemmert met name goede/eenvoudige dossiervorming.		<b>X</b>	<b>X</b>		
Voor afstemming van special limits is centrale ondersteuning beschikbaar (ATOSI), echter koppeling met assurantiesoftware is marginaal, hierdoor minder transparantie/efficiency rond borging goede procesgang.		<b>X</b>	<b>X</b>		

## Schade Zakelijk

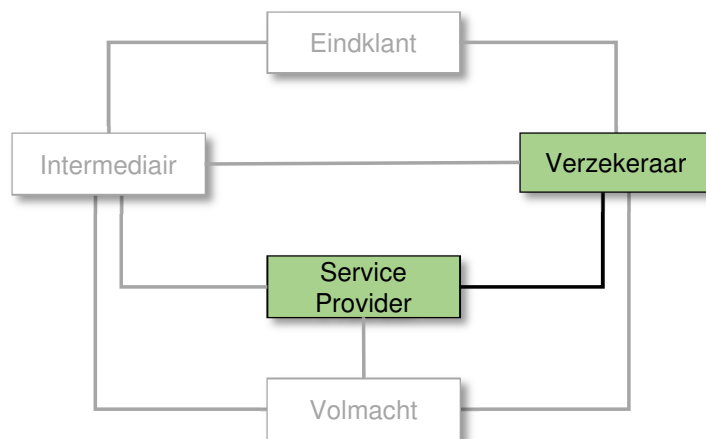
## 2: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ volmacht

## Bevindingen (2)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
Binnen de ketenschakel "verzekeraar - volmacht" zijn veel/de belangrijkste processen goed ondersteund met een goede dekking. De stap naar STP is voor veel volmachten nog steeds lastig. Alleen bij grote portefeuilles is er over het algemeen ruimte voor eigen ontwikkeling. VPI - Acceptatie moet dit invullen, maar zowel aanbod als groei zijn op dit moment beperkt.			X		
Aan verzekeraar worden veel rapportages geleverd. De belangrijkste groepen zijn NVGA en VRA, daarnaast vaak nog losse rapportages. In alle data die uitgeleverd wordt voor rapportages zit de nodige overlap. Het werken vanuit 1 data set voor verschillende doelen levert voordelen t.a.v. onderliggende technologie, controle.				X	
De grote variatie in productinrichtingen maakt het consolideren van rapportages voor de volmachtgever over de volmachten heen lastig en soms bijna onmogelijk. Dit op zijn beurt maakt rapportages naar toezichthouders onduidelijk of minder betrouwbaar. Ook hier is het AFD-proof zijn van de inrichting een belangrijk thema.				X	
Groot aanbod van succesvolle services a.g.v. goed georganiseerde centrale ketenprocessen.					X
Een deel van de volmachten geeft zelf invulling aan de schade afhandeling/sturing van herstel. Anderen sluiten aan bij de processen van de betreffende verzekeraar. In beide gevallen is er geen tot zeer beperkte integratie met de volmachtadministratie.					X

## Schade Zakelijk

### 3: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ service provider



# Marktontwikkeling

Ketenschakel: verzekeraar ↔ service provider

Verzekeraar als aanbieder van diensten

service provider als afnemer van diensten

## Beweging

### Verzekeraar

- Toename provinciaal via service providers (schatting nu: 0,5 miljard premie).
- Minder grip op distributie door service providers.
- Service providers worden soms ook ingezet voor betere toegang tot provinciale intermediairs.
- Aantal verzekeraars neemt belang in service providers.
- Uitbesteding van beheer aan service providers van direct gesloten posten en ingenomen portefeuilles (zorgplicht).
- Meer white label producten.

### Service Provider

- Schatting: 20 service providers met gericht verzekeringsaanbod zakelijke markt.
- Voor Zakelijk Schade focus op de overname van backoffice en midoffice activiteiten.
- Provisie is primaire beloningsvorm.
- Inkoopfunctie belangrijk.
- Opkomst specialistische service provider.
- Consolidatie van service providers.
- Meer samenwerking met buitenlandse (her)verzekeraars.



## Gevolg

- ✓ Belang van service providers neemt toe. Assortiment en kennisondersteuning zijn belangrijke redenen.
- ✓ T.o.v. Particulier meer gebruik van provinciaal voor met name meer complexe producten.
- ✓ Minder, maar grotere of gespecialiseerde service providers.

# Proceskenmerken

Advies	Tarief/Offerte	Aanvraag/Mutatie	Beheer	Schade
In de basis de zelfde invulling als bij “verzekeraar ↔ intermediair”				
<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• -</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• -</li> </ul>	<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aanmaken van offertes gaat veelal direct via extranetten van verzekeraars.</li> <li>• Voor meer bijzondere zaken worden handmatig offertes aangemaakt door verzekeraar.</li> <li>• In optimale situatie kunnen intermediair en service provider toegang tot extranet en verzekeraar delen.</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• -</li> </ul>	<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruik van papieren formulieren neemt af, toenemend aanvragen/mutaties via extranet verzekeraar. Voor mutaties wordt ook nog wel e-mail gebruikt.</li> <li>• Polissen worden via het intermediair verstrekt.</li> <li>• Boeking voor administratie n.a.v. aanvraag/mutatie.</li> <li>• In optimale situatie kunnen intermediair en service provider toegang tot extranet en verzekeraar delen.</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij meer complexe risico's laat verzekeraar expertise uitvoeren.</li> <li>• CIS-raadplegingen door verzekeraar voor risico bepaling/fraude signalering.</li> <li>• Aan-/afmelden RDW door verzekeraar.</li> <li>• Uitwisseling van data door verzekeraar i.v.m. BM-trede (Roy-data).</li> </ul>	<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op hoofd-verval-datum actualiseren geïndexeerde gegevens en wordt nieuw polisblad en eventueel groene kaart uitgegeven.</li> <li>• Afhandeling tussentijdse vragen over product via extranet, mail of telefoon.</li> <li>• In optimale situatie kunnen intermediair en service provider toegang tot extranet en verzekeraar delen.</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data uitwisseling voor incasso en excasso. Bij prolongatie kunnen verzekeraar, intermediair of service provider incasseren.</li> <li>• CIS-aanlevering van data door verzekeraar.</li> <li>• Uitwisseling van data door verzekeraar met herstellende, alarm centrales i.v.m. dekking controle.</li> </ul>	<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schade wordt gemeld bij verzekeraar of intermediair.</li> <li>• Eenvoudige schades steeds vaker ook via extranet</li> <li>• In optimale situatie kunnen intermediair en service provider toegang tot extranet en verzekeraar delen.</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIS-raadplegingen door verzekeraar voor risico bepaling/fraude signalering.</li> <li>• Bij meer complexe schades laat verzekeraar expertise uitvoeren.</li> <li>• Data uitwisseling door verzekeraar voor schadeafhandeling motorrijtuigen.</li> <li>• Data uitwisseling door verzekeraar voor herstel in natura.</li> <li>• Data uitwisseling door verzekeraar i.v.m. onderling verhalen van schades.</li> </ul>

Daar waar service providers werken vanuit de volmacht is er richting verzekeraar feitelijk sprake van de ketenschakel “verzekeraar - Volmacht”, zoals beschreven in de vorige sectie. In deze sectie gaat het om de afhandeling rond de provinciale portefeuille, vaak geduid als “postenbank”. Er zijn 2 varianten van postenbanken:

1. Postenbank met aanstelling  
Verzekering is verworven onder de aanstelling van de Service Provider. Met de bij de service provider aangesloten intermediair is de afspraak dat het zijn klant is.
  2. Postenbank zonder aanstelling  
Verzekeringen zijn verworven onder de aanstelling van de aansloten intermediair. De service provider faciliteert de administratieve omgeving/afhandeling.
- In beide gevallen staat de intermediair in ruil voor de ondersteuning een deel van de provisie af of wordt een administratieve vergoeding betaald.

## Schade Zakelijk

## 3: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ service provider

## Ketenintegratie services (1)

## Gebruik services

## Verzekeraar - Service Provider

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar				Naar	Technologie
			Deelnemers					
			Gebruik van service					
			Van					
1: Advies	-	-	-	-	-	-	-	
2: Tarief / Offerte	Service Provider	Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Service Provider (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)
		GIM - Start Lokaal (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)
	Verzekeraar	Aplaza - Start extranet (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Extranet)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
3: Aanvraag / Mutatie	Derde	SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
	Service Provider	ADN - Relatie bericht (ABZ)	!	●	●	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)
		ADN - View bericht (ABZ)	!	●	●	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)
		Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Service Provider (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)
		GIM - Start Lokaal (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)
	Verzekeraar	ADN - Mutatie bericht (ABZ)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		ADN - Mutatie bericht (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		Aplaza - Start extranet (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Extranet)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		CIS - Raadplegingen (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		CIS - Raadplegingen (CIS)	-	-	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		GRS - Documenten (<verzekeraar>)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		Roy-data (EPS)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)
		Roy-data (EPS)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		SCS - Expertise (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
4: Beheer	Service Provider	ADN - Correspondentie bericht (ABZ)	!	●	●	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Administratie)	Bericht (AFD)
		Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Service Provider (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)
		Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Service Provider (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)
	Verzekeraar	ADN - Bestandsinterface (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		ADN - Correspondentie bericht (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		ADN - Prolongatie bericht (ABZ)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		ADN - Prolongatie bericht (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		ADN - Rekening courant bericht (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)
		Borderel prolongatie (<verzekeraar>)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	CSV bestand (<eigen>)
		CIS - Aanlevering (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		GRS - Documenten (<verzekeraar>)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
		Polisinformatie ivm autoruit herstel (<autoruit hersteller>)	✓	●	?	Verzekeraar (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (<eigen>)

## Legenda:

## Infrastructuur beschikbaar

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

## Deelnemers

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

## Gebruik van Service

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

## Schade Zakelijk

## 3: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ service provider

## Ketenintegratie services (2)

## Gebruik services

## Verzekeraar - Service Provider

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar				Technologie	
			Deelnemers					
			Gebruik van service		Van	Naar		
5: Schade	Derde	Audaflow (ABZ)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		Audaflow (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		eXchange (Schadegarant)	✓	●	●	Derde (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		eXchange (Schadegarant)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		Multiherstel (CED)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		SCS - Herstel (ABZ)	-	●	●	Derde (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
	Service Provider	Aplaza - Schade (Aplaza)	!	●	?	Service Provider (Administratie)	Verzekeraar (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)
		Eigen extranet (<verzekeraar>)	-	-	●	Service Provider (Direct)	Verzekeraar (Extranet)	Browser (-)
	Verzekeraar	Audaflow (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		Audaflow (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		CIS - Raadplegingen (CIS)	✓	-	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		CIS - Raadplegingen (CIS)	-	-	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		Clearinghuis Regres (EPS)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (AFD)
		Clearinghuis Regres (EPS)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		eXchange (Schadegarant)	✓	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		eXchange (Schadegarant)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		Multiherstel (CED)	!	●	?	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		Multiherstel (CED)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		SCS - Expertise (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		SCS - Expertise (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)
		SCS - Herstel (ABZ)	!	●	●	Verzekeraar (Administratie)	Centrale Dienst (Toepassing)	Bericht (<eigen>)
		SCS - Herstel (ABZ)	-	●	●	Verzekeraar (Direct)	Centrale Dienst (Extranet)	Browser (-)

## Legenda:

## Infrastructuur beschikbaar

- Niet van toepassing
- ✗ Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

## Deelnemers

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

## Gebruik van Service

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

Schade Zakelijk

3: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ service provider

**Deelnemers vs Gebruik van service**

Deelnemers	Gebruik van service			
	Onbekend	Geen gebruik	Beperkt gebruik	Breed gebruik
Niet van toepassing				Betalingsverkeer (<payment provider>) CIS - Aanlevering (CIS) CIS - Raadplegingen (CIS)
Geen		ADN - Bestandsinterface (ABZ) ADN - Correspondentiebericht (ABZ) ADN - Relatiebericht (ABZ) ADN - View bericht (ABZ) Aplaza - Start extranet (Aplaza)		
Beperkt aantal	Polisinformatie i.v.m. autoruit herstel (<autoruit hersteller>) Aplaza - Schade (Aplaza)		ADN - Mutatiebericht (ABZ) ADN - Rekening courant bericht (ABZ) ADN - Mutatiebericht (Aplaza) GIM - Start Lokaal (Aplaza)	GRS - Documenten (<verzekeraar>) ADN - Prolongatiebericht (Aplaza) GRS - Documenten (Aplaza)
Groot aantal	Multiherstel (CED)		SCS - Expertise (ABZ) SCS - Herstel (ABZ)	Borderel prolongatie (<verzekeraar>) ADN - Prolongatiebericht (ABZ) Audaflow (ABZ) Clearinghuis Regres (EPS) Roy-data (EPS) eXchange (Schadegarant)

De markeringen "geel" en "rood" zijn indicatief en duiden niet noodzakelijk op "niet goed". Een service kan ook nieuw zijn en nog een beperkt gebruik kennen.

\*\* Exclusief browser services.

## Schade Zakelijk

## 3: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ service provider

## Bevindingen (1)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
	Niet van toepassing.	Eigenlijk "rood" omdat de afhandeling van provinciale verzekeringen veel overhead creëert. Echter omdat in de praktijk het de agenda van een service provider is om toch primair in volmacht te sluiten is het oranje.	Eigenlijk "rood" omdat de afhandeling van provinciale verzekeringen veel overhead creëert. Echter omdat in de praktijk het de agenda van een service provider is om toch primair in volmacht te sluiten is het oranje.	De afhandeling van provinciale verzekeringen creëert veel overhead bij service provider. Bijkomend is het lastig een compleet polisbeeld te presenteren in dossier/klantmap. Voor service providers is dit een belangrijke eigenschap.	Schade afhandeling is met name bewerkelijk bij postenbank met aanstelling (man in middle).
Binnen de ketenschakel "verzekeraar - service provider" wordt geen geautomatiseerde adviesfunctie onderkend.	<b>X</b>				
Actieve verkoop van eenvoudige Schade Zakelijke verzekeringen "provinciaal" is vanuit een service provider geen voorkeur scenario. Primair wil men vanuit de volmacht sluiten.		<b>X</b>	<b>X</b>		
Het ontbreekt bij verzekeraars aan koppelingen om voor provinciaal vanuit de omgeving van de service provider online transacties aan te leveren. Hierdoor kan de service provider voor provinciaal geen aansluiting maken met het door hem gewenste niveau van dienstverlening.		<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>
Bij postenbank met aanstelling: de aanstelling ligt hier bij de service provider. Transacties op het extranet van de verzekeraar vinden plaats op het account van de service provider. Slechts een beperkt aantal verzekeraars biedt de mogelijkheid sub-accounts aan te maken voor intermediairs. Dit heeft als consequentie dat er veel handmatige invoer door de service provider plaatsvindt. Dit leidt op dit moment tot veel extra kosten t.o.v. het leveren van diensten vanuit de volmacht.		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

Schade Zakelijk

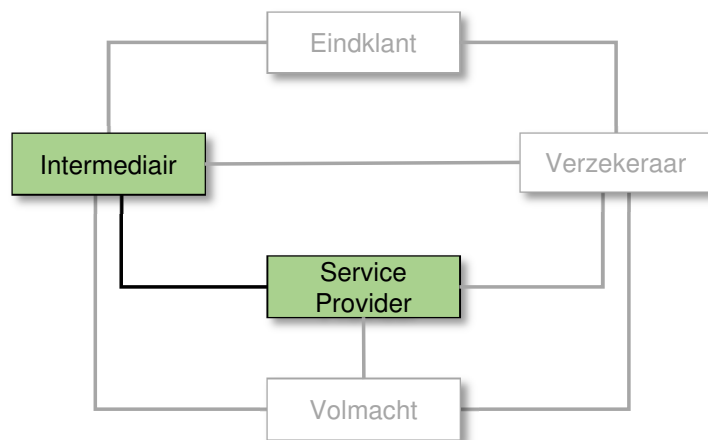
3: Analyse ketenschakel verzekeraar ↔ service provider

## Bevindingen (2)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
Bij postenbank zonder aanstelling: de aanstelling ligt hier bij de intermediair. Transacties op het extranet van de verzekeraar vinden plaats op het account van de intermediair. In de praktijk betekent dit dat service providers geen toegang tot het extranet hebben voor de betreffende verzekering.		X	X	X	X
Mutaties provinciaal vinden wel beperkt plaats. Tenzij andere afspraken zijn gemaakt met het intermediair of tenzij het nadelig is voor de klant/de klant het niet wil, sluiten de meeste service providers bij mutatie over naar volmacht.			X		
Ten aanzien van de afhandeling van het berichtenverkeer (ADN/documenten) is het bij postenbank zonder aanstelling makkelijker om de omgeving zo in te richten om uit naam van een intermediair berichten te ontvangen. Echter ook hier ontbreekt een formele machtigingsstructuur.			X	X	
Huidige ADN-berichten geven geen compleet polisbeeld. Daardoor incomplete informatie binnen assurantiesoftware en klantmap, tenzij handmatig aangevuld. Compleet update bericht en/of webservice gewenst.				X	

## Schade Zakelijk

### 4: Analyse ketenschakel service provider ↔ intermediair



# Marktontwikkeling

Ketenschakel: service provider ↔ intermediair

service provider als aanbieder van diensten

Intermediair als afnemer van diensten

## Beweging

### Service Provider

- 1,2 miljard premie-omzet.
- 20 service providers met verzekeringsaanbod.
- Bieden toegang tot productassortiment van verzekeraars en expertise.
- Hoofdzakelijk gestandaardiseerde risico's in aanbod.
- Beperkte inzet van digitale tools, vooral focus op administratieve werkzaamheden (backoffice en midoffice).
- Provisie is primaire beloningsvorm.
- Financiële injectie door investeringspartijen/overname verzekeraar.
- Consolidatie van service providers.
- Opkomst gespecialiseerde service providers.
- Meer ondersteuning bij risicomanagement.

### Intermediair

- Schatting: 1000 intermediairs aangesloten bij 1 of meer service providers.
- Voor Zakelijk meestal bij 1 service provider aangesloten.
- Praktische ondersteuning, efficiency en assortiment belangrijkste reden voor aansluiting service provider.
- Consolidatie van intermediairs.



## Gevolg

- ✓ Anders dan bij Particulier ligt de focus op het overnemen van midoffice en backoffice taken en het bieden van expertise.
- ✓ Minder service providers met meer aangesloten intermediairs.
- ✓ Relatie intensiveert, vaak over de as van inhoudelijke ondersteuning.

# Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies	Tarief/Offerte	Aanvraag/Mutatie	Beheer	Schade
<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal service providers bieden een vergelijker aan op basis van ATOSI of hebben zelf een vergelijker ontwikkeld op basis van volmacht.</li> <li>Aantal service providers bieden het aanmaken van offertes aan op basis van ATOSI of hebben dit zelf ontwikkeld op basis van volmacht.</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor aanvraag en mutatie bieden veel service providers een eigen extranet omgeving op basis van volmacht. (extranet vaak verplicht). Voor het afhandelen van de aanvraag wordt ook wel ATOSI ingezet.</li> <li>Polissen (en groene kaart) worden direct door service provider of via het intermediair verstrekt.</li> <li>Intermediair krijgt (meestal) kopie polis.</li> <li>Boeking voor administratie n.a.v. aanvraag/mutatie.</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>	<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Op hoofd-verval-datum wordt nieuw polisblad en eventueel groene kaart uitgegeven door verzekeraar of volmacht. Deze wordt vaak door service provider doorgezet naar intermediair.</li> <li>Afhandeling tussentijdse vragen over product via extranet, mail of telefoon.</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Data uitwisseling voor incasso en excasso. Service provider of intermediair kunnen incasseren.</li> </ul>	<b>Onderling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schade wordt gemeld bij verzekeraar, service provider of intermediair of derde partij.</li> <li>Gebruik van papieren formulieren. Steeds vaker ook via extranet.</li> </ul> <b>Overig</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>

Schade Zakelijk

4: Analyse ketenschakel service provider ↔ intermediair

# Ketenintegratie services

**Gebruik services**

**Service Provider - Intermediair**

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar			Van	Naar	Technologie
			Deelnemers					
			Gebruik van service					
1: Advies	-	-	-	-	-	-	-	
2: Tarief / Offerte	Centrale Dienst	ATOSI - Offerte / Aanvraag - OVI (Marketscan)	!	●	●	Centrale Dienst (Extranet)	Volmacht (Administratie)	Bericht (AFD)
		Intermediair	-	-	●	Intermediair (Direct)	Service Provider (Extranet)	Browser (-)
	Service Provider	GIM - Start Lokaal (Aplaza)	✓	●	●	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)
3: Aanvraag / Mutatie	Centrale Dienst	Aplaza - Start extranet (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Extranet)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)
		ATOSI - Offerte / Aanvraag (Marketscan)	!	●	●	Service Provider (Extranet)	Centrale Dienst (Webmodule)	Webmodule koppeling (<eigen>)
	Intermediair	ATOSI - Offerte / Aanvraag - OVI (Marketscan)	!	●	●	Centrale Dienst (Extranet)	Volmacht (Administratie)	Bericht (AFD)
	ADN - Relatie bericht (ABZ)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)	
	ADN - View bericht (ABZ)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)	
	Eigen extranet (<service provider>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Service Provider (Extranet)	Browser (-)	
	GIM - Start Lokaal (Aplaza)	✓	●	●	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)	
	Service Provider	ADN - Mutatie bericht (ABZ)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)
	ADN - Mutatie bericht (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
	Aplaza - Start extranet (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Extranet)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
4: Beheer	Intermediair	ATOSI - Offerte / Aanvraag (Marketscan)	!	●	●	Service Provider (Extranet)	Centrale Dienst (Webmodule)	Webmodule koppeling (<eigen>)
		GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)
	Service Provider	ADN - Correspondentie bericht (ABZ)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Administratie)	Bericht (AFD)
	Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Intermediair (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)	
	Eigen extranet (<service provider>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Service Provider (Extranet)	Browser (-)	
	ADN - Bestandsinterface (ABZ)	!	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
	ADN - Correspondentie bericht (ABZ)	!	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
	ADN - Prolongatie bericht (ABZ)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
	ADN - Prolongatie bericht (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
	ADN - Rekening courant bericht (ABZ)	!	●	?	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
5: Schade	Intermediair	Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Service Provider (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)
		Borderel prolongatie (<service provider>)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	CSV bestand (<eigen>)
	GRS - Documenten (Aplaza)	✓	●	●	Service Provider (Administratie)	Intermediair (Administratie)	Bericht (AFD)	
	Aplaza - Schade (Aplaza)	!	●	●	Intermediair (Administratie)	Service Provider (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)	
	Eigen extranet (<service provider>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Service Provider (Extranet)	Browser (-)	

**Legenda:**

**Infrastructuur beschikbaar**

- Niet van toepassing
- ! Niet beschikbaar
- ! Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

**Deelnemers**

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

**Gebruik van Service**

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

Schade Zakelijk

4: Analyse ketenschakel service provider ↔ intermediair

**Deelnemers vs Gebruik van service**

Deelnemers	Gebruik van service			
	Onbekend	Geen gebruik	Beperkt gebruik	Breed gebruik
Niet van toepassing				Betalingsverkeer (<payment provider>)
Geen		ADN - Bestandsinterface (ABZ) ADN - Correspondentiebericht (ABZ) ADN - Relatiebericht (ABZ) ADN - View bericht (ABZ) GIM - Start Lokaal (Aplaza)		
Beperkt aantal	ADN - Rekening courant bericht (ABZ)		ADN - Mutatiebericht (ABZ) ADN - Mutatiebericht (Aplaza) Aplaza - Schade (Aplaza)	ADN - Prolongatiebericht (Aplaza) Aplaza - Start extranet (Aplaza) GRS - Documenten (Aplaza)
Groot aantal			ATOSI - Offerte/Aanvraag - OVI (Marketscan)	Borderel prolongatie (<service provider>) ADN - Prolongatiebericht (ABZ) ATOSI - Offerte/Aanvraag (Marketscan)

De markeringen "geel" en "rood" zijn indicatief en duiden niet noodzakelijk op "niet goed". Een service kan ook nieuw zijn en nog een beperkt gebruik kennen.

\*\* Exclusief browser services.

## Schade Zakelijk

## 4: Analyse ketenschakel service provider ↔ intermediair

## Bevindingen (1)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
	Niet van toepassing.	Voor de meeste zakelijke producten hebben service providers door eigen ontwikkeling of via het ATOSI-platform een uitstekende positie om diensten aan te bieden.	Voor de meeste zakelijke producten hebben service providers door eigen ontwikkeling of via het ATOSI-platform een uitstekende positie om diensten aan te bieden.	Hoewel de basisfuncties prima uitgevoerd kunnen worden gaat dit gepaard met onnodige overhead rond dossiervorming (documenten) als intermediair eigen administratie voert.	In algemene zin is er adequate ondersteuning rond schade afhandeling.
Binnen de ketenschakel "service provider - intermediair" wordt geen geautomatiseerde adviesfunctie onderkend.	<b>X</b>				
Het ATOSI-platform kan ook worden ingezet vanuit de rol van service provider. Dit biedt een zeer lage drempel om tot hoogwaardige dienstverlening te komen.		<b>X</b>	<b>X</b>		
Veel service providers bieden voor vergelijking, tarief, aanvraag, mutatie en inzicht één geïntegreerde omgeving. Voor zakelijk wordt er maar op beperkte schaal vergelijking aangeboden. In een aantal gevallen bestaat de ondersteuning uit 2 delen: ondersteuning voor de interne bedrijfsvoering en ondersteuning voor de eindklant. Met name voor intermediairs die een gehele (deel) portefeuille onderbrengen bij een service provider levert dit veel efficiency en kostenvoordelen op.		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Eenzijds zijn voor Schade Zakelijk voor de meeste intermediaire kantoren de transactie volumes laag. Anderzijds wordt voor Schade Zakelijk veel meer onderliggende informatie gebruikt voor premieberekening en acceptatie. De valkuil is dat een te complex koppelvlak moet worden ingericht en beheerd voor een te klein volume. Dit pleit voor de inzet van "Aplaza - Start extranet" als methode van koppeling met extranetten.		<b>X</b>	<b>X</b>		

Schade Zakelijk

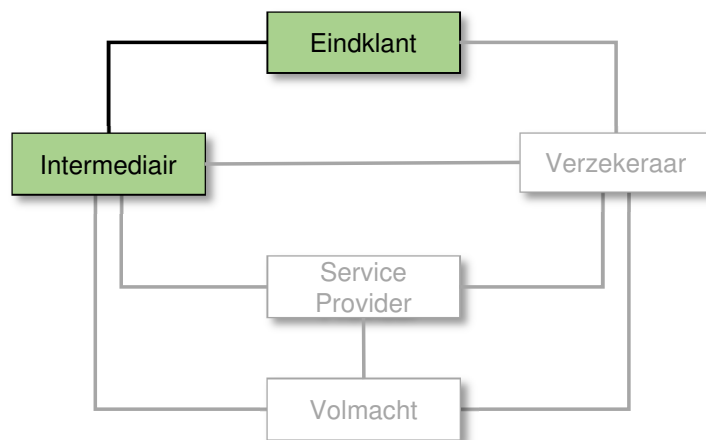
4: Analyse ketenschakel service provider ↔ intermediair

**Bevindingen (2)**

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	○	●	●	●	●
Als het gaat om koppelingen naar de intermediaire omgeving haken service providers aan bij de voorzieningen die initieel zijn ingericht voor verzekeraars. Door veel service providers worden ADN-berichten ondersteund en wordt de intermediaire administratie op die wijze in tweede instantie bijgewerkt.			X	X	
Aplaza - Start extranet wordt nog maar beperkt door service providers aangeboden terwijl dit voor intermediairs die willen werken vanuit een eigen administratie duidelijke voordelen oplevert.			X		
Goede dossiervorming is bij een deels gesplitste bedrijfsvoering met veel online functies een punt van aandacht. Documentberichten (GRS - Documenten) worden nog maar zeer beperkt ondersteund door service providers. Dit is een extra drempel voor goede dossiervorming en werkzaamheden rond het inboeken van stukken worden zo niet weggenomen.				X	
Een koppeling voor schade melden (Aplaza - Schade) is recent geïntroduceerd.					X

## Schade Zakelijk

### 5: Analyse ketenschakel intermediair ↔ eindklant



# Marktontwikkeling

Ketenschakel: intermediair ↔ eindklant

intermediair als aanbieder van diensten

eindklant als afnemer van diensten

## Beweging

### Intermediair

- Omvang 5 miljard premie.
- Marktaandeel krimpt a.g.v. directe verkoop verzekeraars.
- Provisie dominante beloningsmodel, fee en abonnementen nemen toe.
- Aanbod execution only beperkt (geen verdienmodel).
- Totaaloplossing via samenwerking met partners (accountant, makelaar, advocaat etc.).
- Beheer van verzekeringen/risicomangement neemt toe als aparte dienstverlening.
- Online dienstverlening steeds belangrijker.

### Eindklant

- Toename zelfwerkzaamheid: 22% polissen wordt online afgesloten, zonder fysieke tussenkomst persoon.
- Persoonlijk advies en bekendheid met intermediair doorslaggevend voor relatie.
- Zakelijke klant maakt meer gebruik van verschillende kanalen in klantreis.



## Gevolg

- ✓ Portefeuille aandeel intermediair wordt langzaam kleiner.
- ✓ Toename mogelijkheden voor eindklant om ook digitaal contact te hebben met intermediair.
- ✓ Nog steeds beperkt aanbod online vergelijken en afsluiten.

# Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies	Tarief/Offerte	Aanvraag/Mutatie	Beheer	Schade
<ul style="list-style-type: none"> <li>Om de adviesfunctie van het intermediair te ondersteunen worden toenemend advies/inventarisatie tools aangeboden door: <ul style="list-style-type: none"> <li>Verzekeraars</li> <li>Service providers</li> <li>Derden</li> </ul> </li> <li>Er zijn ook (online) inventarisatie tools voor eindklanten met als doel de vraag te concretiseren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Met name voor Motorrijtuigen is de keuze op basis van een vergelijking van tarieven dominant.</li> </ul> <p><i>Provinciaal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intermediair kan gebruik maken van vergelijking software voor voorstel klant.</li> <li>Bepert aanbod van losse berekeningen van verzekeraar voor gebruik op website intermediair.</li> </ul> <p><i>Via eigen volmacht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Met name grote volmachten ontwikkelen eigen omgevingen voor eindklant voor het afgeven van tarieven en het maken van vergelijkingen.</li> <li>Aantal leveranciers biedt online webmodules voor tarief/offerte en vergelijking ten behoeve van de eindklant.</li> </ul> <p><i>Via service provider</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intermediair kan bij aantal gebruik maken van complete omgeving voor vergelijking die kan worden ingesloten in zijn website.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>In advies situaties wordt vaak nog het papieren aanvraag formulier gebruikt waarna dit door intermediair zelf wordt verwerkt.</li> <li>Mutaties worden vaak door klant telefonisch aangevraagd. (Dit gebeurt ook wel direct bij verzekeraar.)</li> </ul> <p><i>Provinciaal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soms wordt een door verzekeraar verstrekte webmodule voor aanvraag gebruikt.</li> </ul> <p><i>Via eigen volmacht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vaak wordt binnen klantmap (zie beheer) een meer of minder geavanceerde aanvraag/mutatie functie voor eindklant ondersteund.</li> </ul> <p><i>Via service provider</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intermediair kan bij aantal gebruik maken van complete omgeving voor aanvraag en mutatie die kan worden ingesloten in zijn website.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toenemende inzet van klantmap voor eindklanten.</li> </ul> <p><i>Via eigen volmacht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Met name grote volmachten/intermediaire organisaties ontwikkelen zelf een klantmap of kopen hiervoor ontwikkelde software omgeving.</li> </ul> <p><i>Via service provider</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Een aantal service providers biedt een uitgebreide ondersteuning.</li> </ul> <p><i>Overig</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het overige intermediair volgt bij de inrichting van een klantmap de leverancier van de assurantiesoftware. Bij met name de kleinere kantoren gaat het hier dan om alleen een inzagefunctie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schades worden vaak door klant telefonisch gemeld bij intermediair, service provider, verzekeraar of een alarmcentrale.</li> <li>Regelmatig wordt binnen klantmap (zie beheer) een meer of minder geavanceerde schademeldfunctie voor eindklant ondersteund.</li> </ul>

Merk op: Dit deel van de analyse gaat over de bediening van de eindklant door het intermediair. Om de uitwerking niet te omvangrijk te maken worden hier 3 perspectieven (provinciaal, via eigen volmacht, via service provider) gecombineerd. In de praktijk is er bij veel intermediaire organisaties sprake van een gecombineerde werkwijze.

## Schade Zakelijk

## 5: Analyse ketenschakel intermediair ↔ eindklant

## Ketenintegratie services

## Gebruik services

## Intermediair - Eindklant

Proces stap	Van	Naam service	Infrastructuur beschikbaar			Naar	Technologie			
				Deelnemers						
				Gebruik van service						
				Van						
1: Advies	Eindklant	Eigen website (<intermediair>)	-	-	●	Eindklant (Direct)	Intermediair (Website)	Browser (-)		
	Intermediair	Risico Analyse Schade Zakelijk (<leverancier adviessoftware>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Derde (Adviessoftware)	Browser (-)		
		Risico Analyse Schade Zakelijk (<leverancier adviessoftware>)	✓	-	?	Intermediair (Website)	Derde (Adviessoftware)	Webmodule verwijzing (<eigen>)		
		Risico Analyse Schade Zakelijk (<service provider>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Service Provider (Adviessoftware)	Browser (-)		
		Risico Analyse Schade Zakelijk (<verzekeraar>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Verzekeraar (Adviessoftware)	Browser (-)		
2: Tarief / Offerte	Eindklant	Eigen website (<intermediair>)	-	-	●	Eindklant (Direct)	Intermediair (Website)	Browser (-)		
	Intermediair	Klantmap (<leverancier assurantie software>)	✓	-	●	Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)		
		Klantmap (<leverancier webmodule>)	⚠	-	●	Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)		
		Klantmap (<leverancier webmodule>)	✓	-	●	Intermediair (Website)	Intermediair (Webmodule)	Webmodule koppeling (<eigen>)		
		Klantmap (<service provider>)	✓	-	●	Intermediair (Website)	Service Provider (Webmodule)	Webmodule verwijzing (<eigen>)		
		Rolls (Kooijmans)	⚠	-	?	Intermediair (Administratie)	Intermediair (Vergelijkingssoftware)	Applicatie koppeling (<eigen>)		
		Rolls (Kooijmans)	⚠	-	●	Intermediair (Website)	Intermediair (Vergelijkingssoftware)	Webmodule koppeling (<eigen>)		
		Tarief / Acceptatie (<verzekeraar>)	⚠	●	●	Intermediair (Webmodule)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
		VPI - Tarifieren (VolmachtBeheer)	✓	●	●	Intermediair (Webmodule)	Verzekeraar (Toepassing)	Bericht (AFD)		
		3: Aanvraag / Mutatie	Eindklant	Eigen website (<intermediair>)	-	-	●	Eindklant (Direct)	Intermediair (Website)	Browser (-)
			Intermediair	Klantmap (<leverancier assurantie software>)	✓	-	●	Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)
Klantmap (<leverancier webmodule>)	⚠			-	●	Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)		
Klantmap (<leverancier webmodule>)	✓			-	●	Intermediair (Website)	Intermediair (Webmodule)	Webmodule koppeling (<eigen>)		
Klantmap (<service provider>)	✓			-	●	Intermediair (Website)	Service Provider (Webmodule)	Webmodule verwijzing (<eigen>)		
4: Beheer	Eindklant	Eigen website (<intermediair>)	-	-	●	Eindklant (Direct)	Intermediair (Website)	Browser (-)		
	Intermediair	Betalingsverkeer (<payment provider>)	✓	-	●	Intermediair (Administratie)	Derde (Toepassing)	Bericht (SEPA ISO 20022)		
		Klantmap (<leverancier assurantie software>)	✓	-	●	Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)		
		Klantmap (<leverancier webmodule>)	⚠	-	●	Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)		
		Klantmap (<leverancier webmodule>)	✓	-	●	Intermediair (Website)	Intermediair (Webmodule)	Webmodule koppeling (<eigen>)		
5: Schade	Derde	Online schade melden (<leverancier webmodule>)	⚠	-	●	Derde (Webmodule)	Service Provider (Webmodule)	Webmodule verwijzing (<eigen>)		
	Eindklant	Eigen website (<intermediair>)	-	-	●	Eindklant (Direct)	Intermediair (Website)	Browser (-)		
	Intermediair	Aplaza - Schade (Aplaza)	⚠	●	●	Intermediair (Administratie)	Derde (Extranet)	Webmodule koppeling (AFD)		
		Klantmap (<leverancier assurantie software>)	✓	-	●	Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)		
		Klantmap (<leverancier webmodule>)	⚠	-	●	Intermediair (Webmodule)	Intermediair (Administratie)	Bericht (<eigen>)		
		Klantmap (<leverancier webmodule>)	✓	-	●	Intermediair (Website)	Intermediair (Webmodule)	Webmodule koppeling (<eigen>)		
		Klantmap (<service provider>)	✓	-	●	Intermediair (Website)	Service Provider (Webmodule)	Webmodule verwijzing (<eigen>)		
		Online schade melden (<leverancier webmodule>)	-	-	●	Intermediair (Direct)	Derde (Extranet)	Browser (-)		
Online schade melden (<leverancier webmodule>)	✓	-	●	Intermediair (Website)	Derde (Webmodule)	Webmodule verwijzing (<eigen>)				

## Legenda:

## Infrastructuur beschikbaar

- ✗ Niet van toepassing
- ⚠ Niet beschikbaar
- ⚠ Beperkt beschikbaar
- ✓ Breed beschikbaar

## Deelnemers

- Niet van toepassing
- Geen
- Beperkt aantal
- Groot aantal

## Gebruik van Service

- ? Onbekend
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

# Schade Zakelijk: Analyse ketenschakel intermediair ↔ eindklant

## Deelnemers vs Gebruik van service

Deelnemers	Gebruik van service			
	Onbekend	Geen gebruik	Beperkt gebruik	Breed gebruik
Niet van toepassing	Risico Analyse Schade Zakelijk (<leverancier adviessoftware>) Rolls (Kooijmans)		Klantmap (<leverancier assurantie software>) Klantmap (<leverancier webmodule>) Online schade melden (<leverancier webmodule>) Rolls (Kooijmans)	Betalingsverkeer (<payment provider>) Klantmap (<service provider>)
Geen				
Beperkt aantal		VPI - Acceptatie (VolmachtBeheer)	Tarief/Acceptatie (<verzekeraar>) Aplaza - Schade (Aplaza)	
Groot aantal			VPI - Tariferen (VolmachtBeheer)	

De markeringen "geel" en "rood" zijn indicatief en duiden niet noodzakelijk op "niet goed". Een service kan ook nieuw zijn en nog een beperkt gebruik kennen.  
\*\* Exclusief browser services.

## Schade Zakelijk

## 5: Analyse ketenschakel intermediair ↔ eindklant

## Bevindingen (1)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	●	●	●	●	●
	Zich ontwikkelende markt. Partijen informeren over het belang van en mogelijkheden rond het gebruik van koppelingen.	Aanbod van online functies voor de eindklant in te zetten door het intermediair is zeer beperkt. Voor eenvoudige producten dreigt men de aansluiting met de eindklant te missen (zelf doen).	Online aanvragen/muteren staat voor Schade Zakelijk nog in de kinderschoenen.	Het inrichten van klantmappen kent nog te veel drempels/vereist te veel aandacht. Intermediair kan eigenlijk alleen bij voldoende omvang of via een service provider een serieuze online propositie neerzetten.	M.u.v. een aantal eenvoudige producten is het schade traject voor zakelijke verzekeringen vaak nog grotendeels handmatig t.a.v. het opnemen van de schade, expertise, etc.
Ontwikkelende markt van risico inventarisatie tools. Deze worden primair ingezet als ondersteuning van de adviesrol van het intermediair. Van integratie met assurantie software omgevingen lijkt nu nog niet echt sprake te zijn, terwijl bijv. dossiervorming belangrijk is.	<b>X</b>				
Het intermediair dat wil werken via een service provider kan vaak beschikken over goede tools voor beheer voor zowel interne bedrijfsvoering als voor bediening van de eindklant.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Mogelijkheden voor koppelingen tussen externe online omgevingen die het intermediair inricht en assuratiesoftware zijn vaak beperkt of worden beperkt door kosten. Voor met name middelgrote kantoren is dit een rem op het inrichten van ondersteuning voor de eindklant.		<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>
Voor Schade Zakelijk is het aanbod van online reken/vergelijking/offerte/aanvraag/mutatie functies gericht op de eindklant en in te zetten door het intermediair zeer beperkt.		<b>X</b>	<b>X</b>		
Veel assuratiesoftware leveranciers bieden in meer of mindere mate de optie een klantmap voor eindklanten in te richten. Daarnaast zijn er leveranciers die losse klantmap omgevingen aanbieden. Het aanbieden van een klantmap met inzagefunctie heeft een duidelijk lagere drempel dan het aanbieden van bijv. tarief of aanvraag.				<b>X</b>	

## Schade Zakelijk

## 5: Analyse ketenschakel intermediair ↔ eindklant

## Bevindingen (2)

	Advies	Tarief Offerte	Aanvraag Mutatie	Beheer	Schade
	●	●	●	●	●
Bij het zelf ontwikkelen van een eindklantomgeving of de samenwerking met een derde leverancier is het koppelen met de assuratiesoftware niet altijd mogelijk of in functie van de omvang van het intermediair kostbaar.				X	
Toegangsbeheer online omgevingen is niet altijd even formeel geregeld. Dit geeft beveiligingsrisico's. De DNB heeft aangegeven dat dit voor de branche een punt van aandacht is.				X	
Bij de inrichting van klantmappen is datakwaliteit vaak een punt van aandacht. Met name voor het tonen van provinciale verzekeringen binnen een klantmap is de informatieverstrekking door verzekeraars (ADN) niet altijd van voldoende niveau of wordt niet gebruikt. Dit maakt dat met de hand moet worden aangevuld.				X	
Verskillende aanbieders voor modules voor online schade melden, beperkte ondersteuning voor het vervolgproces van afhandeling. Veel focus op goede klantbediening, bijna geen aandacht voor systeem/procesintegratie.					X

## Ketenschakel 6: volmacht - intermediair (verkoopkantoor)

Dit is in de praktijk een intern proces binnen een intermediaire volmachtorganisatie. Geschat premievolume is 0,7 miljard euro. Bij een regulier volmachtkantoor werken de volmacht (administratiekantoor) en het intermediair (verkoopkantoor) vanuit de zelfde administratieve omgeving. Dit is software van een leverancier of in een beperkt aantal gevallen zelf ontwikkeld. In beide gevallen valt de samenhang hier buiten de scope van de ketenintegratie monitor.

## Ketenschakel 7: volmacht - service provider

Dit is in de praktijk een intern proces, volmacht en service provider zitten binnen de zelfde organisatie structuur. Geschat premievolume is 0,3 miljard euro. Als service providers verzekeringen uit volmacht aanbieden, werken in de praktijk de volmachtnemer en de service provider vanuit de zelfde administratieve omgeving of vanuit een gekoppelde omgeving. Dit is software van een leverancier of zelf ontwikkeld. In beide gevallen valt de samenhang hier buiten de scope van de ketenintegratie monitor.

## Ketenschakel 8: verzekeraar - eindklant

Directe distributie van verzekeraar naar eindklant. Geschat premievolume is 1,3 miljard euro (21% Schade Zakelijk). Binnen de scope van de Ketenintegratie Monitor vallen hier de koppelingen naar omgevingen van eindklanten. Voor Schade Zakelijk zijn hier op dit moment geen voorbeelden. In een volgende fase van de Poliskluis gaat dit met de export van polisgegevens wel spelen. In de volgende versie van de Ketenintegratie Monitor zal dit onderdeel verder worden uitgewerkt.

# Schade Zakelijk

## Gebruik standaarden

Uitwisseling op basis van AFD				Uitwisseling niet op basis van AFD			
Standaard	Technologie	Leverancier	Naam service	Standaard	Technologie	Leverancier	Naam service
AFD	Bericht	<leverancier webmodule>	Online schade melden	<eigen>	Applicatie koppeling	Kooijmans	Rolls
AFD	Bericht	<verzekeraar>	GRS - Documenten	<eigen>	Bericht	<autoruit hersteller>	Polisinformatie ivm autoruit herstel
AFD	Bericht	<verzekeraar>	NVGA - Rapportage berichten	<eigen>	Bericht	<leverancier assurantie software>	Klantmap
AFD	Bericht	<verzekeraar>	Tarief / Acceptatie	<eigen>	Bericht	<leverancier webmodule>	Klantmap
AFD	Bericht	ABZ	ADN - Bestandsinterface	<eigen>	Bericht	ABZ	Audaflow
AFD	Bericht	ABZ	ADN - Correspondentie bericht	<eigen>	Bericht	ABZ	CRWAM mutaties
AFD	Bericht	ABZ	ADN - Mutatie bericht	<eigen>	Bericht	ABZ	SCS - Expertise
AFD	Bericht	ABZ	ADN - Prolongatie bericht	<eigen>	Bericht	ABZ	SCS - Herstel
AFD	Bericht	ABZ	ADN - Rekening courant bericht	<eigen>	Bericht	CED	Multiherstel
AFD	Bericht	ABZ	ADN - Relatie bericht	<eigen>	Bericht	CIS	CIS - Aanlevering
AFD	Bericht	ABZ	ADN - View bericht	<eigen>	Bericht	CIS	CIS - Raadplegingen
AFD	Bericht	Aplaza	ADN - Mutatie bericht	<eigen>	Bericht	Marketscan	VRA - Data
AFD	Bericht	Aplaza	ADN - Prolongatie bericht	<eigen>	Bericht	Marketscan	VRA - Polis Check
AFD	Bericht	Aplaza	Aplaza - Start extranet	<eigen>	Bericht	Schadegarant	eXchange
AFD	Bericht	Aplaza	GRS - Documenten	<eigen>	CSV bestand	<service provider>	Borderel prolongatie
AFD	Bericht	EPS	Clearinghuis Regres	<eigen>	CSV bestand	<verzekeraar>	Borderel prolongatie
AFD	Bericht	EPS	Roy-data	<eigen>	Upload bericht	RDW	CRWAM mutaties
AFD	Bericht	Marketscan	ATOSI - Offerte / Aanvraag - OVI	<eigen>	Webmodule koppeling	<leverancier webmodule>	Klantmap
AFD	Bericht	VolmachtBeheer	VPI - Acceptatie	<eigen>	Webmodule koppeling	Kooijmans	Rolls
AFD	Bericht	VolmachtBeheer	VPI - Polisinformatie - ATOSI	<eigen>	Webmodule koppeling	Marketscan	ATOSI - Offerte / Aanvraag
AFD	Bericht	VolmachtBeheer	VPI - Polisinformatie - Controle dekking	<eigen>	Webmodule verwijzing	<leverancier adviessoftware>	Risico Analyse Schade Zakelijk
AFD	Bericht	VolmachtBeheer	VPI - Schadebehandeling	<eigen>	Webmodule verwijzing	<leverancier webmodule>	Online schade melden
AFD	Bericht	VolmachtBeheer	VPI - Tariferen	<eigen>	Webmodule verwijzing	<service provider>	Klantmap
AFD	Upload bericht	Marketscan	VRA - CHV - NVGA - Rapportage	SEPA ISO 20022	Bericht	<payment provider>	Betalingsverkeer
AFD	Webmodule koppeling	Aplaza	Aplaza - Schade				
AFD	Webmodule koppeling	Aplaza	GIM - Start Lokaal				

## ❖ Direct contact

- Informatie verstrekt door ketenpartijen (intermediair, volmachten, service providers, verzekeraars en derden).
- Informatie verstrekt door leveranciers van services.
- Informatie verstrekt door Verbond van Verzekeraars.

## ❖ Publicaties

- Verzekerd van Cijfers 2015, Verbond van Verzekeraars
- AM Jaarboek 2015
- Marktflitsen, Ratinginstituut Financieel Dienstverleners
- Resultaten NVGA-leden 2014, NVGA
- Resultaten volmachten 2012-2013, NVGA en Verbond van Verzekeraars
- Whitepaper service providers onder de loep 2015, Ratinginstituut Financieel Dienstverleners
- DNB website statistieken verzekeraars
- IG&H 2014, Digitaal is het nieuwe normaal
- CBS 2016, Bedrijven per bedrijfsgrootte

# Schade Zakelijk

## Bronnen volume berekening

Volume berekening Schade Zakelijk

Actor	Bron	Gegeven	Aantal
<algemeen>	VvV	Premieomzet Schade 2014	11,3 mld
Verzekeraar	VvV	Premieomzet Schade Zakelijk	6,3 mld
	VvV	Aantal polissen zonder volmacht (2014)	- (onbekend)
	SIVI	Percentage transacties op polissen (nieuw, mutatie, schade)	15%
Eindklant-Intermediair	FdJ	Marktaandeel intermediair	79%
Eindklant-Verzekeraar	-	= <Verzekeraar> - <Eindklant-Intermediair>	
Volmacht-Verzekeraar	DNB	Aandeel volmacht totale premieomzet	22%
	NVGA	Aandeel zakelijk van volmacht premieomzet	41%
Intermediair-Verzekeraar	FdJ	Aandeel intermediaire productie provinciaal	65%
Intermediair-Volmacht	FdJ	Aandeel intermediaire productie direct in volmacht	15%
Intermediair-Service Provider	FdJ	Aandeel intermediaire productie via service provider	20%
Service Provider-Verzekeraar	-	= <Verzekeraar> - <Volmacht-Verzekeraar> - <Intermediair-Verzekeraar> - <Eindklant-Verzekeraar>	
Service Provider-Volmacht	-	= <Volmacht-Verzekeraar> - <Intermediair-Volmacht>	

Eindklant	1,32				verzekeraar	6,30
	21%					
	4,98	Intermediair	3,24			
			51%			
			0,75	Volmacht		1,02
	12%					
	79%	Service Provider	1,00	0,27		16%
			4%			
			0,72			
	11%					

# Polissen # Transacties

Aantal polissen zonder volmacht	-	-
Aantal polissen totaal	-	-
Eindklant-Verzekeraar	-	-
Eindklant-Intermediair	-	-
Intermediair-Verzekeraar	-	-
Volmacht-Verzekeraar	-	-
Intermediair-Volmacht	-	-
Intermediair-Service Provider	-	-
Service Provider-Volmacht	-	-
Service Provider-Verzekeraar	-	-