

Inhoud

❖ Leeswijzer	3
❖ Samenvatting & Conclusie	8
❖ Analyse ketenschakels	19
▪ Markt & Actoren	20
▪ Toelichting verschillende rollen intermediair	21
▪ Uitwerking ketenschakels	22
1: Verzekeraar - Intermediair	23
2: Verzekeraar - Werkgever	25
3: Verzekeraar - Deelnemer	27
4: Intermediair - Werkgever	29
5: Intermediair - Deelnemer	31
6: Werkgever - Deelnemer	33
7: Service Provider - Intermediair	35
8: Verzekeraar - Service Provider	37
❖ Analyse services	39
▪ Samenhang services	40
▪ Gebruik van services	44
❖ Bevindingen	47
❖ Bijlage	57
1. Ketenprocessen	58
2. Bronnen	66

Leeswijzer

Leeswijzer (1)

Ketenintegratie Monitor voor Collectief Pensioen

Om inzicht en overzicht te leveren rond de vele ketenintegratie gerelateerde diensten/services levert SIVI de Ketenintegratie Monitor. De **Ketenintegratie Monitor** biedt zowel een overzicht van de ketenintegratie gerelateerde services** die geboden worden als een indicatie van het gebruik van deze services. Met behulp van de Ketenintegratie Monitor kan een opinie gevormd worden over de beschikbaarheid en de kwaliteit van ketenintegratie gerelateerde services/diensten.

Dit document bestaat uit 4 onderdelen:

- 1. Samenvatting**
Overzicht van de markt en de belangrijkste analyseresultaten.
- 2. Analyse ketenschakels**
Per ketenschakel (bijvoorbeeld Verzekeraar-Intermediair) een analyse op hoofdlijnen van de marktontwikkeling en de proceskenmerken.
- 3. Analyse services**
Analyse rond de samenhang en het gebruik van services binnen de ketenschakels.
- 4. Bevindingen**
Overzicht van de bevindingen op basis van de analyse.

De Ketenintegratie Monitor geeft inzicht en overzicht en geeft 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 Ketenoptimalisatie. De doelstellingen van de roadmap 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 laten zien dat de keten beweegt.

De Ketenintegratie Monitor wordt periodiek geactualiseerd.

** Het begrip 'services' wordt hier gebruikt als verzamelnaam en aanduiding van postbusdiensten, FTP-uitwisseling, webservices, webmodule-koppelingen, etc.

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. 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 & Zakelijk
Collectief Pensioen	Verzekerde regeling, PPI, APF (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

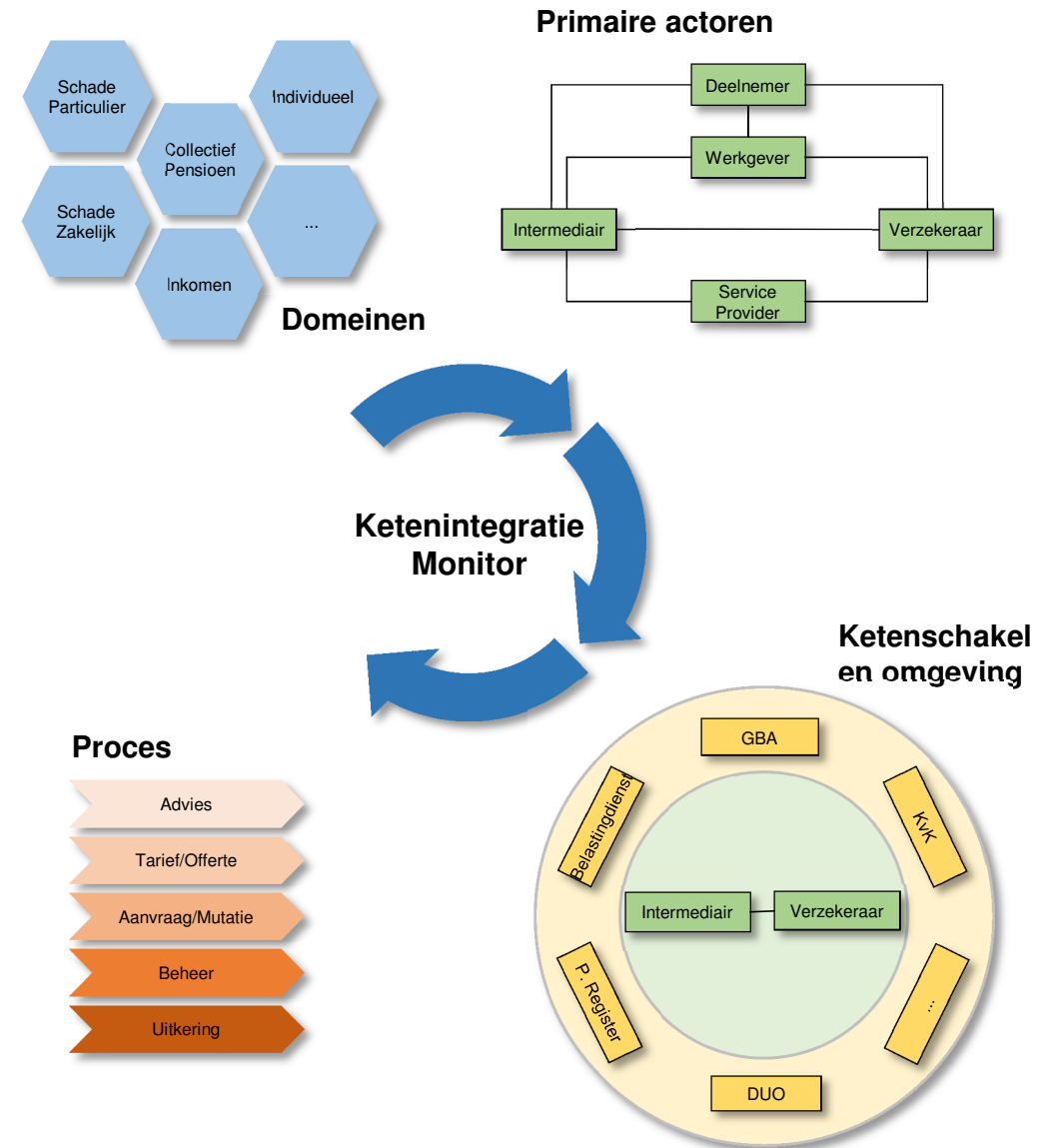
De primaire actoren zijn de eindklant en de direct verantwoordelijke/betrokken partijen binnen de keten. De onderkende primaire actoren in deze Ketenintegratie Monitor zijn: verzekeraar, service provider, intermediair, werkgever en deelnemer.

Ketenschakels en omgeving

Binnen de keten worden tussen primaire actoren ketenschakels onderkend, zoals 'Verzekeraar – Intermediair' of 'Intermediair – Werkgever'. 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 het Pensioen Register en GBA.

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.



Figuur 1: Structuur Ketenintegratie Monitor

Leeswijzer (3)

Uitgevoerde analyse

In figuur 2 een overzicht van de opbouw van de uitgevoerde analyse. De analyse is 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.

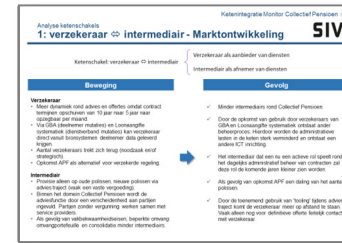
Stap 3: Services

De derde stap geeft een overzicht van zowel de samenhang en het gebruik van de onderkende ketenintegratieservices. De services zijn voorzien van een ranking. In de navolgende sheet wordt deze ranking verder toegelicht.

Stap 4: Bevindingen

In de vierde stap zijn vanuit een overall perspectief de bevindingen uitgewerkt. In het schema is te zien op welke ketenschakel en op welke processtap de bevinding van toepassing is. Deze bevindingen moeten wel of niet tot verdere acties leiden in vervoltrajecten, afhankelijk van keuzes die gemaakt / initiatieven die genomen worden.

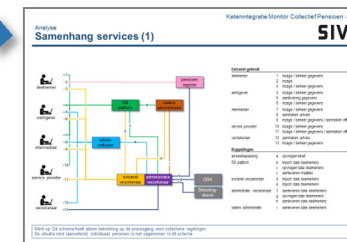
Stap 1: Markt



Stap 2: Proceskenmerken



Stap 3: Services



Stap 4: Bevindingen




Figuur 2: Analyse per ketenschakel

Leeswijzer (4)




Toelichting ranking van services

Legenda:



Op basis van standaard

- Niet van toepassing
-  Geen standaard
-  Deels standaard
-  Geheel standaard




Ondersteuning van standaard

- Niet van toepassing
-  Geen ondersteuning
-  Beperkte ondersteuning
-  Brede ondersteuning

Partijen die service inzetten

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

Gebruik van Service

- Niet van toepassing
-  Geen gebruik
-  Beperkt gebruik
-  Breed gebruik

De indicator **Op basis van standaard** geeft aan of de betreffende service gebruiktmaakt van (branche)standaarden. De aanduiding 'Deels standaard' geeft aan dat bijvoorbeeld een bericht wel op een standaard is gebaseerd, maar de standaard niet geheel wordt gevolgd.

De indicator **Ondersteuning van standaard** geeft aan in welke mate de gehanteerde werkwijze (standaard) is omarmd door partijen in de keten en door leveranciers.

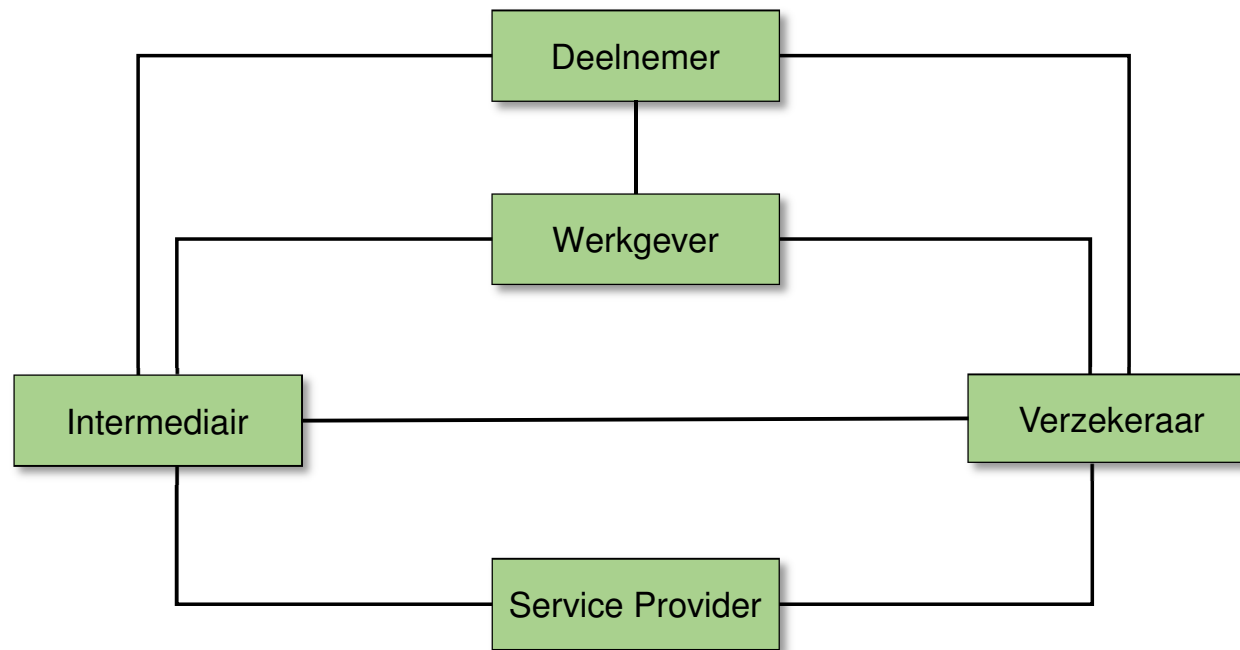
De indicator **Partijen die service inzetten** laat zien in welke mate een service door partijen wordt aangeboden of gefaciliteerd. Vaak is de partij binnen de keten ook de eigenaar van de service. Dat is niet automatisch de partij die het gebruik initieert (bijvoorbeeld 'Doorgeven deelnemer mutatie' waar het intermediair het gebruik vanuit een EB-platform initieert terwijl de verzekeraar de partij is die de service inzet). Het aantal 'Partijen die service inzetten' zegt niets over het 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 de service nog worden ingericht in de in gebruik zijnde software,
- en/of worden overgegaan tot daadwerkelijk gebruik (daadwerkelijk 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 softwareleverancier en 2 verzekeraars als deelnemers kan wel intensief gebruikt worden.

Samenvatting & Conclusie

Structuur samenvatting



Perspectief actoren:

1. Verzekeraar
2. Intermediar
3. Service provider
4. Werkgever
5. Deelnemer

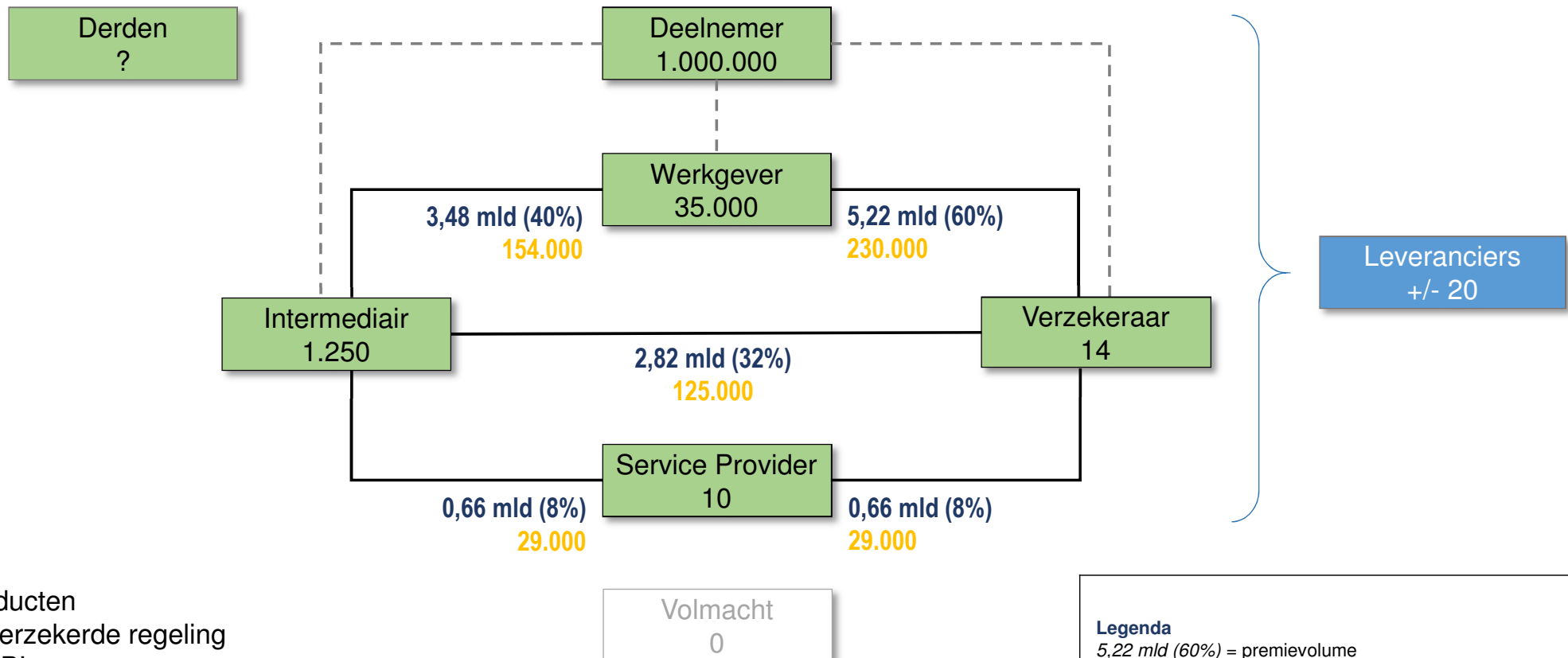


Algemeen:

- Koppelingen
- Machtigingenregister
- Zakelijk adviseren

Samenvatting & Conclusie Markt & Actoren

Totaal premievolume	8,7 Miljard		
Aantal overeenkomsten	45.000	% transacties overeenkomsten	25%
Aantal deelnemers	1.000.000	% transacties deelnemers	33%
		Totaal transacties (exclusief tarief- & offerteberekeningen)	383.000



Producten

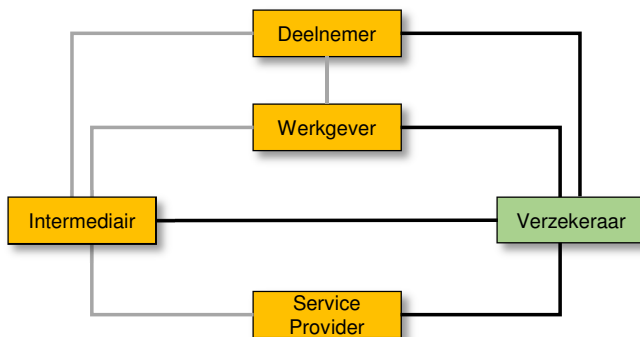
- Verzekerde regeling
- PPI
- APF

De procesgang en ondersteuning voor individueel aanvullend pensioen wordt uitgewerkt in de Ketenintegratie Monitor Individueel.

Legenda

5,22 mld (60%) = premievolume
 230.000 = transactievolume (zonder tarief/offerte)
 Derden = administratiekantoren, accountants, adviesbureaus, ...

Wrap-up bevindingen



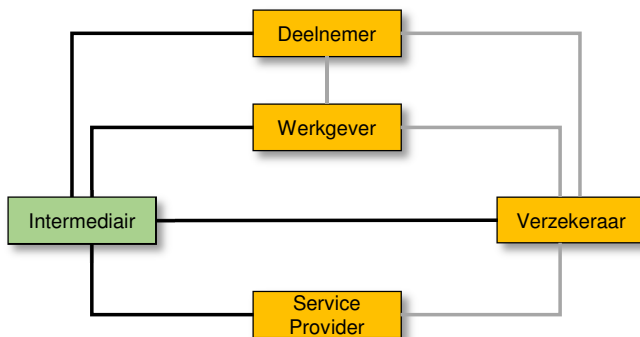
Markt

- Verschuiving van Verzekerde regeling naar PPI en APF
- Meer dynamiek rond contracten 10 jaar > 5 jaar > 1 maand

Proces

- Veranderende procesinrichting: data uit bronsystemen
 - GBA
 - Loonaangifte-systematiek
 - DUO, UWV, KvK, ...
 - Impact op hele keten
 - Achterstand in collectieve beeldvorming t.o.v. pensioenuitvoeringsorganisatie
- Verzekeraar moet digitale schappositie managen
 - Brug naar advies - variant eigen pensioen
 - Tarieven, voorwaarden en productkenmerken voor vergelijking
 - Koppeling vergelijking - offerte
 - Afhandeling van uitzonderingen
 - Ondersteuning beheertaken
- Weinig oog voor efficiency in de keten
 - Export/import formaten
 - Koppelingen (tarief/offerte/mutaties)

Wrap-up bevindingen



Markt

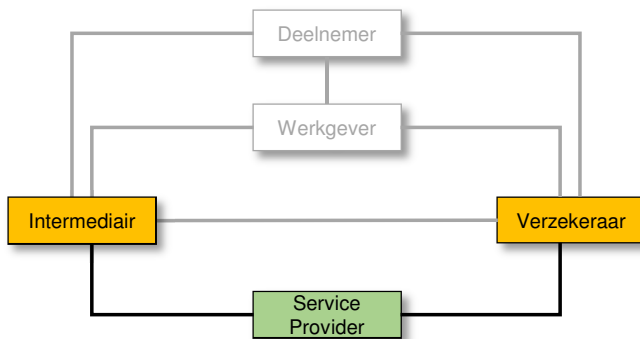
- Vermindering aantal intermediairs collectief pensioen
- Overgestapt naar fee-based adviesmodel
- Veel samenwerkingsvormen
 - Regionale kantoren, accountants, administratiekantoren, service providers

Proces

- Administratief beheer vermindert/verdwijnt
 - Data uit bronsystemen
 - Inzet van EB-platformen (zelf of via service provider)
- Gebrek ondersteuning verzekeraar rond inzicht & overzicht
 - Zowel naar werkgever als naar deelnemer
 - 'Gedoe' rond machtiging t.a.v. advisering deelnemer
- Advies- en vergelijkingssoftware biedt dossier brede ondersteuning
 - Borgt kwaliteit adviestraject (AFM)
 - Verzekeraar komt meer op afstand
 - Tooling erg bepalend voor verhaallijnen advies
- Verzekering ⇒ risico- & behoefte-inventarisatie
 - Beschouwing totaal aan collectieve regelingen incl. verzuimbeheer, salarisadministratie
 - EB-platformen belangrijke drijfveer
- Advies ⇒ APK
 - Tools voorzien in adviesraamwerk
 - Kapstok voor periodiek adviesmodel
 - Ondersteund door advies/vergelijkers en EB-platformen

Perspectief service provider

Wrap-up bevindingen

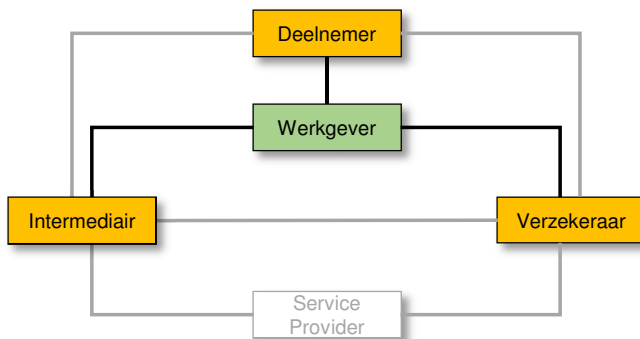


Markt

- ❑ Rol van service providers is op dit moment bescheiden
 - Onderkant: Postenbank
 - Bovenkant: Service Center
 - Concurrentie van 'mini service providers' (regionale samenwerking pensioenspecialisten)
- ❑ Focus op proces en minder/niet op inkoop

Proces

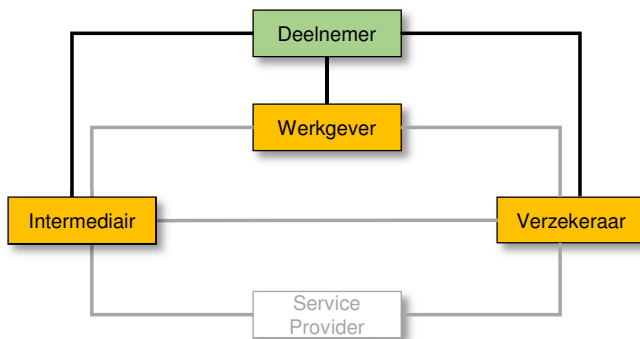
- ❑ 'Service Center'-variant wordt gefaciliteerd door EB-platformen
 - Leveren dan ook gelijk hoogwaardige dienstverlening
- ❑ Vaak niet alleen Pensioen maar totaal aan collectieve regelingen
 - 'Kapstok' voor werkgever
- ❑ Ondersteuning EB-platformen sub-optimaal
 - Uitwisseling mutaties
 - Uitwisseling deelnemerinformatie
 - Uitwisseling contractinformatie
 - Geen generieke machtigingen structuur
- ❑ Beweging naar levering van data uit bronsystemen verschuift accent van 'beheer deelnemers' naar 'beheer (& advies) regelingen'

Wrap-up bevindingen**Markt**

- Keuze uit verschillende bedieningsmodellen, inclusief direct
- Verantwoordelijkheden rond pensioen versterkt adviesbehoefte
- Groot verschil in bediening werkgevers: groot, middel, klein

Proces

- Scope advies (breedte en diepte) wordt groter
 - Risico- & behoefte-inventarisatie
 - APK
 - Adviessoftware borgt kwaliteit
- Verschillende varianten inrichting eigen procesgang
 1. Zelf via extranet verzekeraar
 2. Zelf via zelf ingericht EB-platform
 3. Zelf via EB-platform intermediair
 4. Door intermediair
 5. Door administratiekantoor
 6. Mix
- Kostenbeheer en borgen pensioencommunicatie belangrijk
 - Toenemend modern extranet verzekeraar voor beheer
 - Verzekeraars ondersteunen EB-platformen te beperkt
 - Data uit bronsystemen leidt tot afname beheermutaties

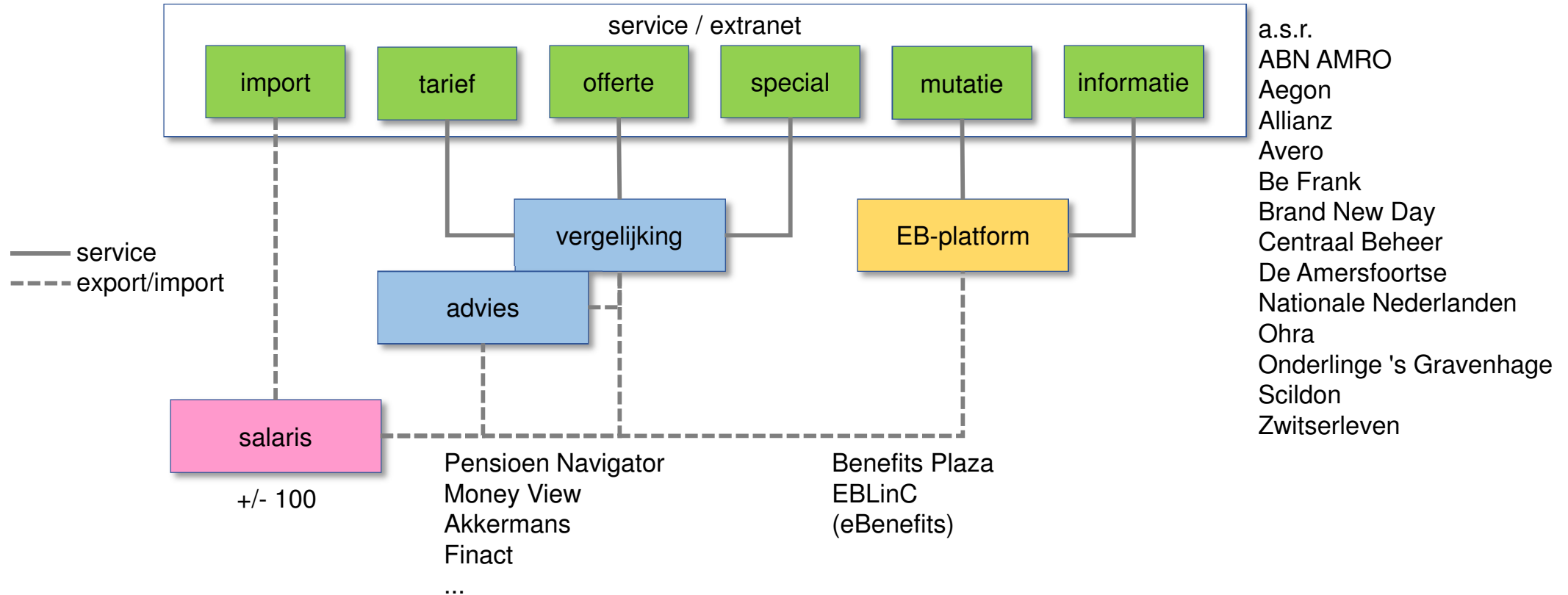
Wrap-up bevindingen**Markt**

- Vangnet overheid
 - Wet pensioencommunicatie (wat)
 - Wft (wie)
 - AVG (wanneer)

Proces

- Kan vaker en makkelijker toegang krijgen tot informatie
 - Via verzekeraar
 - Via intermediair (regie werkgever)
 - Via werkgever zelf (regie werkgever)
- Wel/niet Berichtenbox op MijnOverheid
- Inzicht in eigen situatie met drempels
 - MijnPensioenOverzicht met name t.a.v. opbouw
 - Actuele regeling minder goed beschikbaar
 - EB-platformen
 - Adviessoftware (individueel)

Koppelingen: Geen gedeelde visie op inrichting keten



- ❖ Gebrek aan standaard koppelingen
- ❖ Leveranciers drijven innovatie in de keten, ieder zijn eigen model
- ❖ Verzekeraars maken veel dubbele kosten
- ❖ Intermediair niet in staat optimale dienstverlening neer te zetten
- ❖ Oerwoud aan import- en exportformaten

Machtigingenregister

- ❖ **Machtigingen (handelingen uitvoeren namens iemand anders) punt van aandacht**
 - Deelnemer (X) ⇔ Intermediair (Y) ⇔ Verzekeraar (informatie rond collectief pensioen)
 - Werkgever (X) ⇔ Administratiekantoor (Y) ⇔ Verzekeraar (beheer collectief contract werkgever)

Maar bijvoorbeeld ook: Intermediair (X) ⇔ Service provider (Y) ⇔ Verzekeraar (postenbank)

- ❖ **Gebrek aan goede structuur heeft impact op**
 - Dienstverlening aan de deelnemer
 - Expliciet maken van verantwoordelijkheden rond beheer

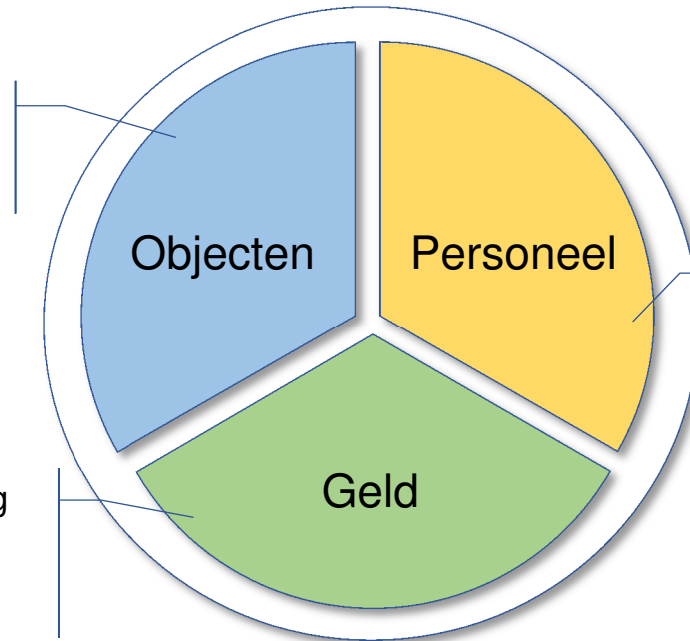
- ❖ **Geformaliseerde structuur in de vorm van een machtigingenregister is gewenst**
 - Besparing van kosten & effectiviteit rond vastlegging
 - Eisen rond toezicht (audit trail)
 - Toepassing van de Wft en AVG
 - De wens om op ordentelijke wijze met authenticatiemiddelen om te gaan

Het nieuwe zakelijk adviseren

Verplichtingen, Risico's & Zekerheden

- Zakelijk schaderisico-inventarisatie
- Door intermediair direct of via service provider

- Nu geen integrale benadering
- Voorbeeldonderwerpen:
 - Kredietverzekeringen
 - Crowdfunding



- Personele verplichtingen en risico's
- Inclusief verzuimbeheer
- Doorstap naar salaris
- Door intermediair direct of via service provider

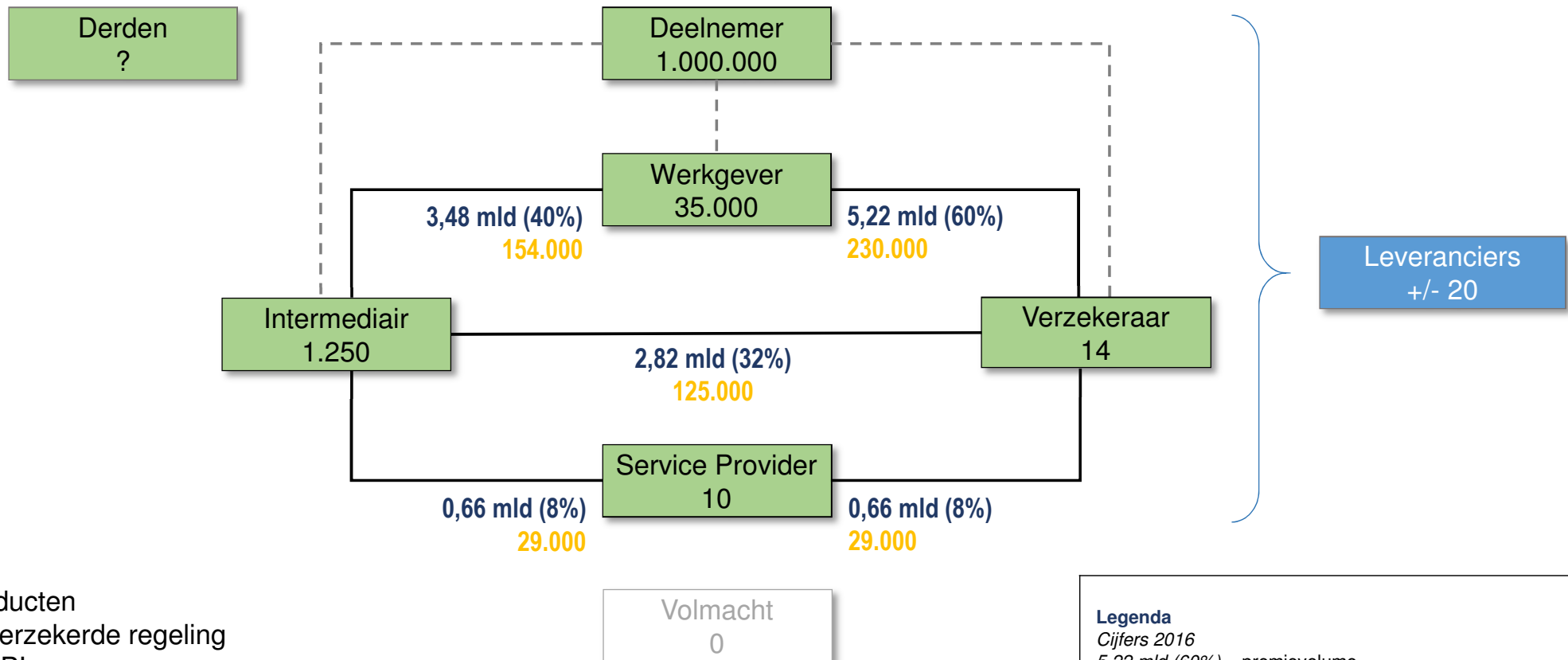
- ❖ Intermediair op weg naar 1 centrale kapstok/paraplu voor werkgever
- ❖ Advies wordt APK

Analyse ketenschakels

Analyse ketenschakels

Markt & Actoren

Totaal premievolume	8,7 Miljard		
Aantal overeenkomsten	45.000	% transacties rond overeenkomsten	25%
Aantal deelnemers	1.000.000	% transacties rond deelnemers	33%
		Totaal transacties (exclusief tarief- & offerteberekeningen)	383.000



Producten

- Verzekerde regeling
- PPI
- APF

De procesgang en ondersteuning voor individueel aanvullend pensioen wordt uitgewerkt in de Ketenintegratie Monitor Individueel.

Legenda

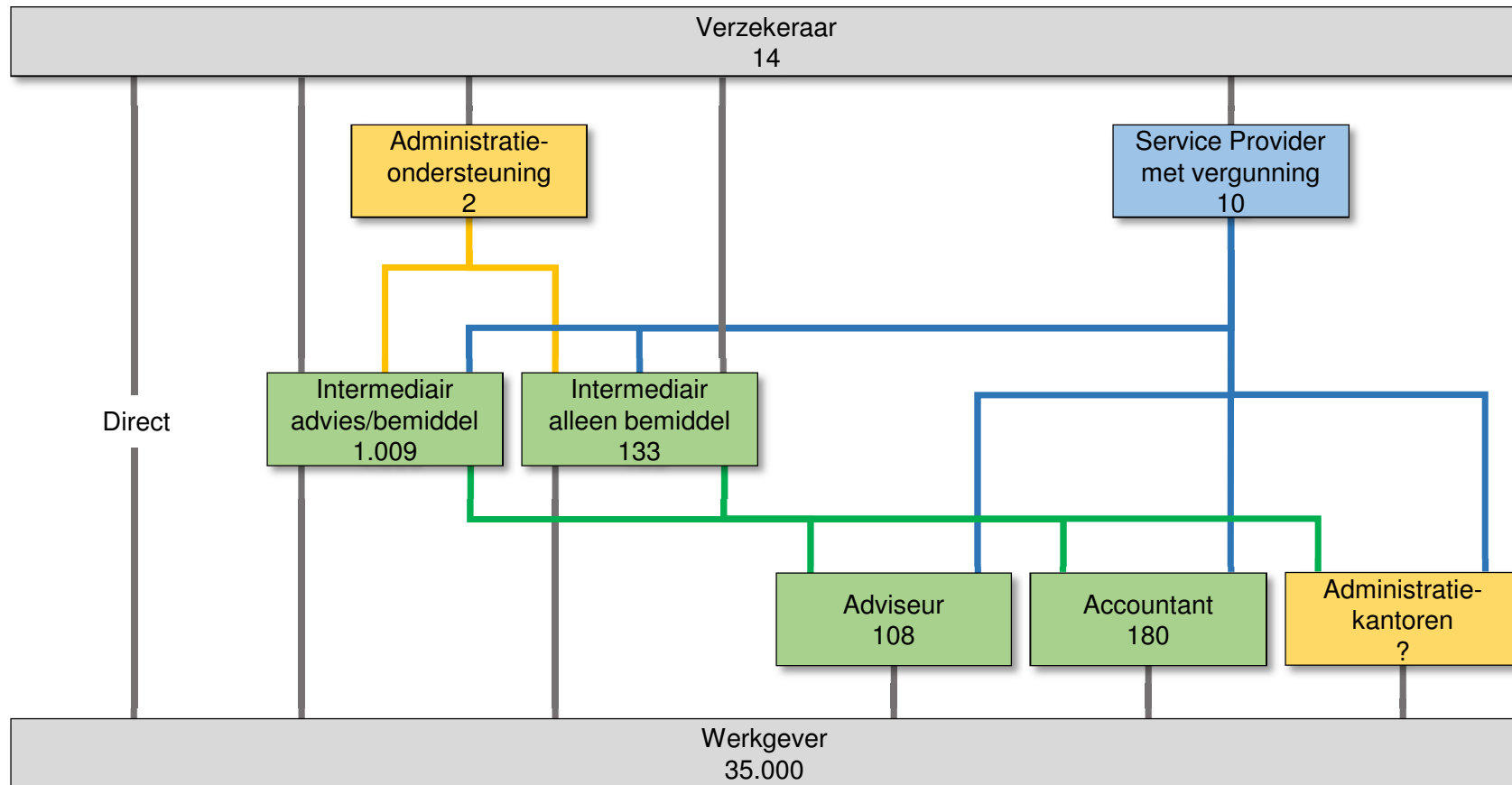
Cijfers 2016

5,22 mld (60%) = premievolume

230.000 = transactievolume (zonder tarief/offerte)

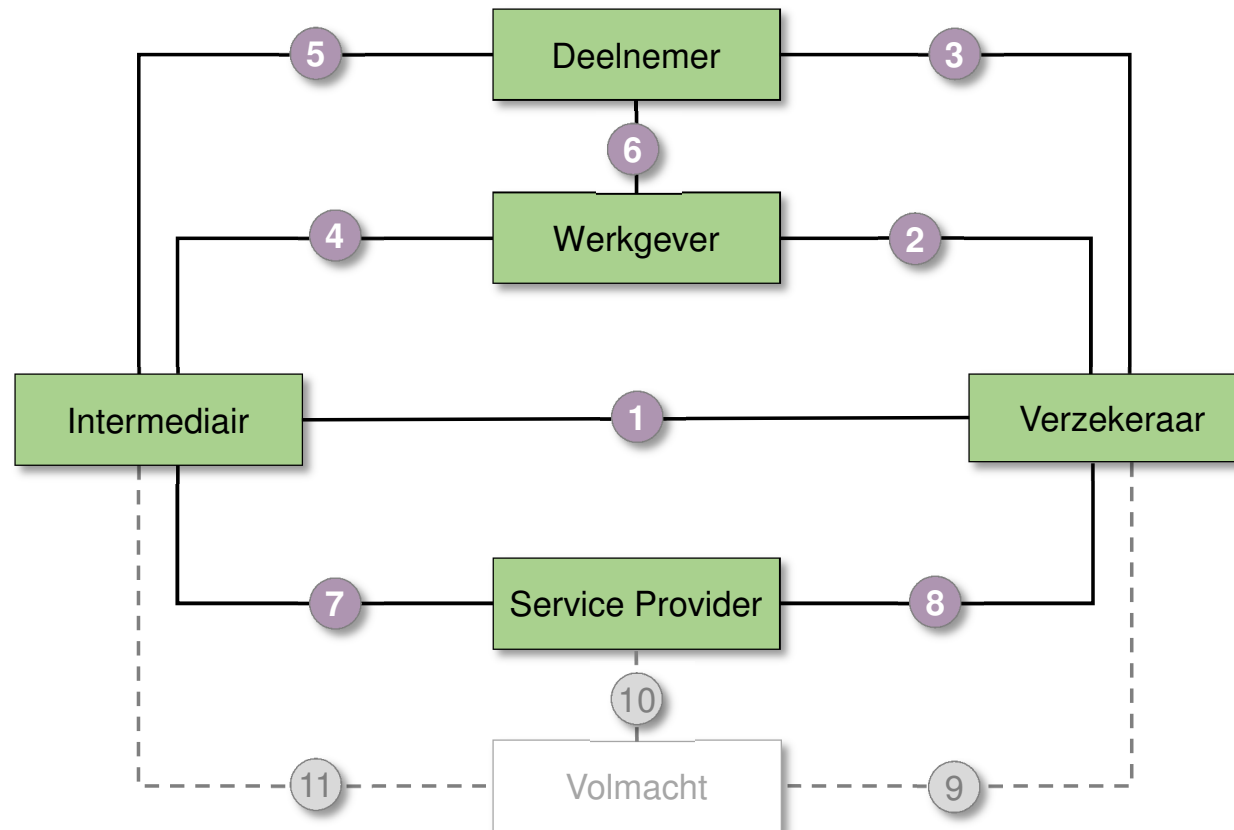
Derden = administratiekantoren, accountants, adviesbureaus, ...

Toelichting verschillende rollen intermediair



- ❖ Hoewel het totaal aantal pensioenovereenkomsten beperkt is, is de totale jaarlijkse premie per overeenkomst substantieel (agenda werkgever) en justificeert dit een substantiële verdienruimte t.a.v. adviesuren (agenda intermediair). Deze twee factoren zijn een belangrijke reden dat de werkgever de keuze heeft uit een grote variatie in bediening rondom Collectief Pensioen.
- ❖ Werkgevers volgen niet altijd een eenduidig bedieningsmodel: wel/niet zelf beheren van deelnemers.
- ❖ Combinatie van partijen aangeduid als **Service provider** respectievelijk **Intermediair**.

Uitwerking ketenschakels



Ketenschakels 1 t/m 8 zijn uitgewerkt in deze Ketenintegratie Monitor.

Ketenschakels 9 t/m 11 zijn binnen het domein collectief pensioen niet van toepassing.

1: Verzekeraar ↔ Intermediair - Marktontwikkeling

Ketenschakel: verzekeraar ↔ intermediair

Verzekeraar als aanbieder van diensten

Intermediair als afnemer van diensten

Beweging

Verzekeraar

- Meer dynamiek rond advies en offertes omdat contracttermijnen opschuiven van 10 jaar naar 5 jaar naar opzegbaar per maand.
- Via GBA (deelnemer mutaties) en Loonaangifte-systematiek (dienstverband mutaties) kan verzekeraar direct vanuit bronsystemen deelnemerdata geleverd krijgen.
- Aantal verzekeraars trekt zich terug (noodzaak en/of strategisch).
- Opkomst APF als alternatief voor verzekerde regeling.

Intermediair

- Provisie alleen op oude polissen, nieuwe polissen via adviestraject (vaak een vaste vergoeding).
- Binnen het domein Collectief Pensioen wordt de adviesfunctie door een verscheidenheid aan partijen ingevuld. Als partijen geen vergunning hebben werken ze samen met service providers.
- Als gevolg van vakbekwaamheidseisen, beperkte omvang omvangportefeuille en consolidatie minder intermediairs.



Gevolg

- ✓ Minder intermediairs rond Collectief Pensioen.
- ✓ Door de opkomst van gebruik door verzekeraars van GBA en Loonaangifte-systematiek ontstaat ander beheerproces. Hierdoor worden de administratieve lasten in de keten sterk verminderd en ontstaat een andere ICT-inrichting.
- ✓ Het intermediair dat nu een actieve rol speelt rond het dagelijks administratief beheer van contracten zal deze rol de komende jaren kleiner zien worden.
- ✓ Als gevolg van opkomst APF een daling van het aantal polissen.
- ✓ Door het toenemend gebruik van 'tooling' tijdens adviestraject komt de verzekeraar meer op afstand te staan. Vaak alleen nog voor definitieve offerte feitelijk contact met verzekeraar.

Analyse ketenschakels

1: Verzekeraar ↔ Intermediair - Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies	Tarief / Offerte	Aanvraag / Mutatie	Beheer	Uitkering
<p>Onderling</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> - 	<p>Onderling</p> <ul style="list-style-type: none"> Intermediair maakt veelal zelf offerte aan via extranet van verzekeraar. Deel van intermediair maakt gebruik van geëxporteerde deelnemerdata uit eigen EB-platform ten behoeve van offerte. Voor meer bijzondere zaken stelt verzekeraar handmatig offertes op voor intermediair. In beperkt aantal gevallen heeft verzekeraar naast intermediair actieve rol in offertetraject. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Intermediair maakt gebruik van geëxporteerde deelnemerdata uit salarisadministratie van werkgever ten behoeve van offerte. 	<p>Onderling</p> <ul style="list-style-type: none"> Aanvraag = getekende offerte. Bij nieuw/verlenging contract handelt intermediair het tekenen van de stukken af. Toenemend worden alle stukken gelijktijdig door verzekeraar aangeleverd: <ol style="list-style-type: none"> Offerte Opdracht tot uitvoering (Pensioen-overeenkomst) Voor deel van pensioenproducten kan intermediair pensioencontractmutaties via extranet verzekeraar doorgeven, anders via e-mail of brief. Een deel van het intermediair voert uit naam van de werkgever deelnemerdata door via extranet verzekeraar. Een deel van het intermediair voert deelnemerdata uit (of laat werkgever of deelnemer dit zelf doen) via zelf ingericht of van service provider afgenomen EB-platform. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor doorgeven mutaties en eventueel ophalen van data. Een deel van de in de EB-platform doorgevoerde transacties wordt bij gebrek aan koppeling door intermediair handmatig verwerkt in extranet verzekeraar. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Via export of koppeling deelnemerdata uit salarisadministratie van werkgever naar extranet of EB-platform. 	<p>Onderling</p> <ul style="list-style-type: none"> Een deel van het intermediair handelt jaarlijks voor werkgever de bulklevering af aan verzekeraar van deelnemer- en salarisgegevens voor herijking. Er is in principe altijd sprake van maatschappij-incasso. Voor lopende regelingen moet intermediair (eventueel op basis van e-mail met signaal) zich zelf informeren via extranet verzekeraar. Er worden nog maar beperkt rapportages naar intermediair gestuurd. Een deel van het intermediair zet EB-platform in ten behoeve van werkgever/deelnemer. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor doorgeven mutaties en eventueel ophalen van data. Afhandeling tussentijdse vragen via extranet, mail of telefoon. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Via export of koppeling deelnemerdata uit salarisadministratie van werkgever naar extranet of EB-platform. 	<p>Onderling</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbeidsongeschiktheid: intermediair handelt voor werkgever richting verzekeraar verzoek voor premievrijstelling af. Voortijdig overlijden: intermediair levert aan nabestaanden ondersteuning richting verzekeraar bij in gang zetten van uitkering. Beschikbaar komen pensioenkapitaal: intermediair ondersteunt de deelnemer richting (een) verzekeraar bij onderbrengen pensioenkapitaal. Uitkering van pensioen: intermediair ondersteunt deelnemer richting verzekeraar bij in gang zetten van uitkering. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> -

2: Verzekeraar ↔ Werkgever - Marktontwikkeling

Ketenschakel: verzekeraar ↔ werkgever

Verzekeraar als aanbieder van diensten

Werkgever als afnemer van diensten

Beweging

Gevolg

Verzekeraar

- Meer dynamiek rond advies en offertes omdat contract-termijnen opschuiven van 10 jaar naar 5 jaar naar opzegbaar per maand.
- Via GBA (deelnemermutaties) en Loonaangifte-systematiek (dienstverbandmutaties) kan verzekeraar direct vanuit bronsystemen deelnemerdata geleverd krijgen.
- Aantal verzekeraars trekt zich terug (noodzaak en/of strategisch).
- Opkomst APF als alternatief voor verzekerde regeling.



- ✓ Door de opkomst van gebruik door verzekeraars van GBA en Loonaangifte-systematiek ontstaat ander beheerproces. Hierdoor worden de administratieve lasten in de keten sterk verminderd en ontstaat een andere ICT-inrichting.
- ✓ Aantal verzekeraars heeft zelf het volledige traject voor (gebonden) advies en bemiddeling ingericht.

Werkgever

- Door toename van advies zonder bemiddeling kiezen meer werkgevers voor directe productafname bij verzekeraar.

2: Verzekeraar ↔ Werkgever - Proceskenmerken

Advies	Tarief / Offerte	Aanvraag / Mutatie	Beheer	Uitkering
<p>Onderling: Directe distributie</p> <ul style="list-style-type: none"> Advies via eigen adviseurs. Maakt gebruik van standaard tools voor advisering, maar verwijst uiteindelijk naar eigen producten. <p>Onderling: Intermediaire distributie</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> BPF-toets: Voordat een collectieve pensioenregeling kan worden opgesteld moet eerst door verzekeraar worden vastgesteld of een onderneming zich niet moet aansluiten bij een pensioenfonds. Dit is niet altijd evident, soms zijn er meerdere opties. Er zijn specialistische adviesbureaus die dit uitzoeken. 	<p>Onderling: Directe distributie</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkgevers die zich direct of na advies zonder bemiddeling bij verzekeraar melden worden bediend door adviseur van verzekeraar of gebonden agent. Bij beperkt aantal verzekeraars is het mogelijk als werkgever zelf online een offerte aan te maken. <p>Onderling: Intermediaire distributie</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkgever exporteert data uit salarisadministratie ten behoeve van offerte. In aantal gevallen wordt op verzoek van verzekeraar door accountant ten aanzien van werkgever een betaalbaarheidstoets uitgevoerd voor de voorgenomen pensioenregeling.. 	<p>Onderling: Directe distributie</p> <ul style="list-style-type: none"> Aanvraag = getekende offerte. Aanvullend moet werkgever uitvoeringsovereenkomst tekenen. Voor deel van pensioenproducten kan werkgever pensioencontractmutaties via extranet verzekeraar doorgeven, anders via e-mail of brief. Een deel van werkgevers handelt deelnemer mutaties af via extranet verzekeraar. Een deel van de werkgevers voert deelnemer mutaties uit (of laat deelnemer dit zelf doen) via zelf ingericht EB-platform. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor doorgeven mutaties en eventueel ophalen van data. Een deel van de in EB-platform doorgevoerde transacties wordt bij gebrek aan koppeling door werkgever handmatig verwerkt in extranet verzekeraar. <p>Onderling: Intermediaire distributie</p> <ul style="list-style-type: none"> Als intermediair een actieve rol vervult bij de uitvoering van de pensioenovereenkomst, dan is er maar beperkte interactie tussen werkgever en verzekeraar. Een deel van werkgevers handelt zelf (de eenvoudige) deelnemer mutaties af via extranet verzekeraar. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Aantal verzekeraars maakt inmiddels gebruik van de Loonaangifte-systematiek (Pensioenaangifte) waarbij maandelijks direct vanuit de salarisadministratie van de werkgever standen worden geleverd op basis waarvan deelnemer mutaties worden afgeleid. 	<p>Onderling: Directe distributie</p> <ul style="list-style-type: none"> Jaarlijkse bulklevering door werkgever van deelnemer- en salarisgegevens voor herijking. Een deel van de werkgevers zet zelf ingericht EB-platform in ten behoeve van zichzelf en eventueel de deelnemers. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor doorgeven mutaties en eventueel ophalen van data. Een deel van de in EB-platform doorgevoerde transacties wordt bij gebrek aan koppeling door werkgever handmatig verwerkt in extranet verzekeraar. <p>Onderling: Intermediaire distributie</p> <ul style="list-style-type: none"> Als intermediair een actieve rol vervult bij de uitvoering van de pensioenovereenkomst, dan is er maar beperkte interactie tussen werkgever en verzekeraar. Een deel van werkgevers handelt zelf levering van deelnemer- en salarisgegevens voor herijking af via extranet verzekeraar. <p>Onderling: Altijd</p> <ul style="list-style-type: none"> Werkgever kan zich doorgaans op elk moment informeren over de status van de pensioenregeling via extranet verzekeraar. Specifieke meldingen/berichten worden door verzekeraar als document klaargezet op extranet, werkgever krijgt melding en moet document "ophalen". Directe communicatie via post of e-mail gebeurt steeds minder. Afhandeling tussentijdse vragen via extranet, mail of telefoon. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Geëxporteerde data uit salarisadministratie van werkgever voor herijkingproces. Data uitwisseling voor incasso en excasso. maatschappij-incasso is de norm. 	<p>Onderling: Directe distributie</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbeidsongeschiktheid: werkgever dient bij verzekeraar verzoek voor premievrijstelling in. Voortijdig overlijden: werkgever levert aan nabestaanden ondersteuning richting verzekeraar bij in gang zetten van uitkering. Uitkering bij pensioen: werkgever ondersteunt deelnemer richting verzekeraar bij in gang zetten van uitkering. <p>Onderling: Intermediaire distributie</p> <ul style="list-style-type: none"> Als intermediair een actieve rol vervult bij de uitvoering van de pensioenovereenkomst, dan is er maar beperkte interactie tussen werkgever en verzekeraar. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> -

3: Verzekeraar ↔ Deelnemer - Marktontwikkeling

Ketenschakel: verzekeraar ↔ deelnemer

Verzekeraar als aanbieder van diensten

Deelnemer als afnemer van diensten

Beweging

Verzekeraar

- Onder invloed van de Wet Pensioencommunicatie gaat alle formele communicatie direct van verzekeraar naar deelnemer.
- Alle verzekeraars hebben een online-omgeving voor deelnemers ingericht. De informatie en ondersteuning die via deze omgevingen wordt geboden neemt toe.
- Voor informatievoorziening aan de deelnemers zijn drie formele routes:
 1. Communicatie direct vanuit verzekeraar/uitvoerder.
 2. Communicatie via MijnPensioenoverzicht (verplichte deelname).
 3. Communicatie via de Berichtenbox van MijnOverheid.nl (facultatief).



Gevolg

- ✓ Deelnemers hebben steeds vaker en makkelijker toegang tot actuele informatie (en toenemend ondersteuning t.a.v. berekeningen) rond het pensioen.
- ✓ Deelnemers bouwen gestaag meer kennis op rond pensioen en worden weerbaarder.

Deelnemer

- In het verlengde van de Wet Pensioencommunicatie worden deelnemers zich beter bewust van rechten rond informatievoorzieningen en het beroep doen op aansprakelijkheid als hierbij fouten worden gemaakt.

Analyse ketenschakels

3: Verzekeraar ↔ Deelnemer - Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies**	Tarief / Offerte**	Aanvraag / Mutatie	Beheer	Uitkering
Onderling <ul style="list-style-type: none"> - Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> - 	Onderling <ul style="list-style-type: none"> - Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> - 	Onderling: Altijd <ul style="list-style-type: none"> Na aanmelding van deelnemer door of namens werkgever stuurt verzekeraar aan deelnemer een 'Pensioen 1-2-3'. Met name voor nieuwere pensioenregelingen faciliteren verzekeraars dat deelnemers eigen gegevens rond pensioenregeling via extranet kunnen beheren. Toenemend aantal verzekeraars maakt het mogelijk voor deelnemer om via DigiD in te loggen op extranet. Onderling: Directe distributie <ul style="list-style-type: none"> Nieuwe deelnemers worden geïnformeerd over pensioenopties, de gevolgen van wijzigingen persoonlijke situatie voor pensioen (huwelijk, kind, ...) en details rond eigen situatie**. Onderling: Intermediaire distributie <ul style="list-style-type: none"> Als intermediair een actieve rol vervult bij de uitvoering van de pensioenovereenkomst, dan is er maar beperkte overige interactie tussen deelnemer en verzekeraar. Als intermediair verzoek in gang zet voor offerte voor waardeoverdracht, dan communiceert verzekeraar resultaat vaak direct aan deelnemer. Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> Voor mutaties deelnemergegevens wordt toenemend het GBA als basis gebruikt. Bij verzoek voor offerte waardeoverdracht stuurt verzekeraar verzoek voor pensioenaanspraken en de overdrachtswaarde aan oude pensioenuitvoeringsorganisatie. 	Onderling <ul style="list-style-type: none"> Jaarlijks moet verzekeraar UPO verzenden naar deelnemer. Deelnemer kan zich doorgaans op elke moment informeren over de status van de pensioenregeling via extranet verzekeraar. Toenemend worden specifieke meldingen/berichten door verzekeraar als document klaargezet op extranet, deelnemer krijgt melding en moet document "ophalen". Directe communicatie via post of e-mail gebeurt steeds minder. Op zeer beperkte schaal wordt door verzekeraars gebruikgemaakt van de mogelijkheid de vaste pensioencommunicatie te laten verlopen via de Berichtenbox van MijnOverheid. Afhandeling tussentijdse vragen via extranet, mail of telefoon. Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> Verzekeraar verstuurt verzoek voor waardeoverdracht pensioen naar andere pensioenuitvoeringsorganisatie. Renseignering belastingdienst. Toelevering deelnemerinformatie aan Pensioenregister. 	Onderling <ul style="list-style-type: none"> Arbeidsongeschiktheid: eventueel contact met deelnemer rond premievrijstelling voor werkgever. Voortijdig overlijden: contact tussen nabestaanden en verzekeraar rond uitkering(en). Beschikbaar komen pensioenkapitaal: verzekeraar doet deelnemer aanbieding voor aankoop pensioenuitkering. Uitkering pensioen: contact tussen verzekeraar en deelnemer rond uitkering. Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> -

** De procesgang en ondersteuning voor individueel aanvullend pensioen wordt uitgewerkt in de Ketenintegratie Monitor Individueel.

4: Intermediair ↔ Werkgever - Marktontwikkeling

Ketenschakel: intermediair ↔ werkgever

Intermediair als aanbieder van diensten

Werkgever als afnemer van diensten

Beweging

Intermediair

- Mede n.a.v. AFM-rapport *Kwaliteit Advies Tweede Pijler Pensioen* is inzet van geautomatiseerde ondersteuning erg belangrijk geworden.
- Werken tegen vaste vergoeding is dominant model.
- Execution only komt bijna niet voor (geen verdienmodel).
- Deel van het intermediair vervult wel de adviesrol, maar verwijst voor administratieve handelingen naar extranet van verzekeraar.
- Deel van het intermediair richt eigen extranet-omgevingen in voor werkgever. Dit kan zelfstandig met tooling van aantal leveranciers of via samenwerking met service provider.
- Toenemend wordt de GBA als basis gebruikt voor mutaties deelnemergegevens en gebruikt inmiddels een aantal verzekeraars de Loonaangifte-systematiek (Pensioenaangifte) om deelnemermutaties af te leiden. Dit zal de administratieve beheertaken in een servicemodel van het intermediair geleidelijk uithollen.

Werkgever

- Migratie van provisiemodel naar vergoedingenmodel goed door werkgever geaccepteerd.
- Werkgever voert steeds meer handelingen zelf uit via extranet intermediair (vaak in een setting waar meerdere collectieve contracten beheerd worden).
- Intermediair maakt toenemend ook gebruik van ondersteunende software om compliant te zijn aan alle wet- en regelgeving.



Gevolg

- ✓ De werkgever die 'shopt' heeft rond collectief pensioen de keuze uit verschillende bedieningsmodellen.
- ✓ Deel van het intermediair is in staat een steeds completer/uitvoeriger dienstverleningsmodel aan werkgever aan te bieden.
- ✓ Door toename self-service-voorzieningen vanuit verzekeraar voor werkgever, vanuit intermediair voor werkgever en door gebruik data uit bronsystemen steeds minder noodzaak voor intermediair om feitelijke beheertaken rond regelingen uit te voeren.

Analyse ketenschakels

4: Intermediair ↔ Werkgever - Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies	Tarief / Offerte	Aanvraag / Mutatie	Beheer	Uitkering
<p>Onderling</p> <ul style="list-style-type: none"> Bij het geven van advies maakt het intermediair gebruik van adviestoepassing voor collectief pensioenregelingen. Deel van intermediair maakt gebruik van geëxporteerde deelnemerdata uit eigen EB-platform ten behoeve van advies. Aantal intermediairs vraagt aan werkgever om online bij intermediair benodigde gegevens te verstrekken. Doordat gezamenlijk, maar onafhankelijk, gewerkt kan worden, wordt veel tijd bespaard. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Geëxporteerde deelnemerdata uit salarisadministratie van werkgever ten behoeve van advies door intermediair. BPF-toets: Voordat een collectieve pensioenregeling kan worden opgesteld moet eerst door verzekeraar worden vastgesteld of een onderneming zich niet moet aansluiten bij een pensioenfonds. Dit is niet altijd evident, soms zijn er meerdere opties. Er zijn specialistische adviesbureaus die dit uitzoeken. 	<p>Onderling</p> <ul style="list-style-type: none"> Face-2-face, er zijn nog geen intermediairs die online vergelijking/offerte-ondersteuning collectief pensioen voor werkgever aanbieden. Intermediair maakt gebruik van ondersteunende software voor vergelijking van tarieven voor regelingen collectief pensioen. Intermediair maakt via extranet verzekeraar of met ondersteuning van verzekeraar offerte aan. Op beperkte schaal zijn koppelingen beschikbaar tussen vergelijkingssoftware en extranetten voor aanmaken offerte. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Intermediair gebruikt geëxporteerde deelnemerdata uit salarisadministratie werkgever ten behoeve van aanmaken offerte. Deel intermediair gebruikt geëxporteerde deelnemerdata uit eigen EB-platform ten behoeve van offerte. In aantal gevallen wordt op verzoek van intermediair door accountant ten aanzien van werkgever een betaalbaarheidstoets uitgevoerd voor de voorgenomen pensioenregeling. 	<p>Onderling</p> <ul style="list-style-type: none"> Aanvraag = getekende offerte. Bij nieuw pensioencontract of bij verlenging handelt intermediair het tekenen van de stukken af. Toenemend worden stukken gelijktijdig door verzekeraar aan intermediair aangeleverd: <ol style="list-style-type: none"> Offerte Uitvoeringsovereenkomst (Pensioen-overeenkomst) Voor deel van pensioenproducten kan intermediair voor werkgever pensioencontractmutaties via extranet verzekeraar doorgegeven, anders via e-mail of brief. Een deel van het intermediair handelt uit naam van werkgever deelnemer mutaties af via extranet verzekeraar. Een deel van het intermediair voert deelnemer mutaties uit (of laat werkgever of deelnemer dit zelf doen) via zelf ingericht of van service provider afgenomen EB-platform. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor doorgeven mutaties en eventueel ophalen van data. Een deel van de in het EB-platform doorgevoerde transacties wordt door intermediair bij gebrek aan koppeling handmatig verwerkt in extranet verzekeraar. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> - 	<p>Onderling</p> <ul style="list-style-type: none"> Een deel van het intermediair handelt voor werkgever de jaarlijkse bulklevering aan verzekeraar van deelnemer- en salarisgegevens voor herijking. Een deel van het intermediair zet zelf ingericht of van service provider afgenomen EB-platform in ten behoeve van werkgever. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor ophalen van data. Een deel van het intermediair voert voor een deel van de werkgevers de eigenbijdrage-berekening voor deelnemers uit. Afhandeling tussentijdse vragen via extranet, mail of telefoon. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Geëxporteerde data uit salarisadministratie van werkgever voor personeels- en/of salarisgegevens ten behoeve van herijkingproces. 	<p>Onderling</p> <ul style="list-style-type: none"> Arbeidsongeschiktheid: intermediair handelt namens werkgever bij verzekeraar verzoek voor premievrijstelling af. Voortijdig overlijden: intermediair levert (met werkgever) ondersteuning aan nabestaanden richting verzekeraar bij in gang zetten van uitkering. Uitkering pensioen: intermediair ziet met werkgever er op toe dat uitkering deelnemer tot stand komt. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> -

5: Intermediair ↔ Deelnemer - Marktontwikkeling

Ketenschakel: intermediair ↔ deelnemer

Intermediair als aanbieder van diensten

Deelnemer als afnemer van diensten

Beweging

Intermediair

- Veel werkgevers laten bij indiensttreding of substantiële wijzigingen het intermediair de toelichting geven om zo o.a. zeker te stellen dat wordt voldaan aan de informatieplicht.
- Onder invloed van de Wet Pensioencommunicatie gaat alle formele communicatie direct van verzekeraar naar deelnemer, hierdoor is het voor het intermediair lastiger om richting deelnemer een adviespositie op te bouwen.
- Een deel van het intermediair heeft eigen online-omgeving voor deelnemers ingericht (vaak met betrekking tot alle collectieve regelingen bij werkgever). De informatie en ondersteuning die via deze omgevingen wordt geboden neemt toe.

Deelnemer

- In het verlengde van de Wet Pensioencommunicatie worden deelnemers zich beter bewust van rechten rond informatievoorzieningen en het beroep doen op aansprakelijkheid als hierbij fouten worden gemaakt.



Gevolg

- ✓ Een deel van het intermediair creëert in het verlengde van de toelichtingsgesprekken en/of de online beheeromgeving voor deelnemers ruimte voor diensten rond de individuele situatie van deelnemers.
- ✓ Deelnemers bouwen gestaag meer kennis op rond pensioen en worden weerbaarder.

5: Intermediair ↔ Deelnemer - Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies**	Tarief / Offerte**	Aanvraag / Mutatie	Beheer	Uitkering
Onderling <ul style="list-style-type: none"> - Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> - 	Onderling <ul style="list-style-type: none"> - Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> - 	Onderling <ul style="list-style-type: none"> Vaak informeert intermediair nieuwe deelnemers over pensioenopties, de gevolgen van wijzigingen persoonlijke situatie voor pensioen (huwelijk, kind, ...) en details rond eigen situatie**. Bij deel van intermediair kan deelnemer zich voor mutatie deelnemergegevens (NAW+) ook direct tot intermediair wenden. Een deel van de extranetten van verzekeraars ondersteunt intermediair bij het informeren van deelnemers over de eigen pensioensituatie. Een deel van het intermediair zet zelf ingericht of van service provider afgenomen EB-platform in ten behoeve van deelnemer. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor doorgeven mutaties en eventueel ophalen van data. Een deel van de in het EB-platform doorgevoerde transacties wordt door intermediair bij gebrek aan koppeling handmatig verwerkt in extranet verzekeraar. Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> - 	Onderling <ul style="list-style-type: none"> Een deel van het intermediair zet zelf ingericht of van service provider afgenomen EB-platform in ten behoeve van deelnemer. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor ophalen van data. Afhandeling tussentijdse vragen via extranet, mail of telefoon. Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> - 	Onderling <ul style="list-style-type: none"> Arbeidsongeschiktheid: eventueel contact met deelnemer rond premievrijstelling voor werkgever. Voortijdig overlijden: intermediair levert aan nabestaanden ondersteuning richting verzekeraar bij in gang zetten van uitkering. Beschikbaar komen pensioenkapitaal: intermediair ondersteunt de deelnemer richting (een) verzekeraar bij onderbrengen pensioenkapitaal. Uitkering van pensioen: intermediair ondersteunt deelnemer richting verzekeraar bij in gang zetten van uitkering. Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> -

** De procesgang en ondersteuning voor individueel aanvullend pensioen wordt uitgewerkt in de Ketenintegratie Monitor Individueel.

6: Werkgever ↔ Deelnemer - Marktontwikkeling

Ketenschakel: werkgever ↔ deelnemer

Werkgever als aanbieder van diensten

Deelnemer als afnemer van diensten

Beweging

Gevolg

Werkgever

- Wet Pensioencommunicatie geeft werkgever grotere verantwoordelijkheden rond communicatie over pensioen.

Deelnemer

- In het verlengde van de Wet Pensioencommunicatie worden deelnemers zich beter bewust van rechten rond informatievoorzieningen en het beroep doen op aansprakelijkheid als hierbij fouten worden gemaakt.



- ✓ Verantwoordelijkheden rond pensioencommunicatie zorgen ervoor dat deel van werkgevers hiervoor een eigen (extranet-)omgeving (laat) inrichten.
- ✓ Deel van werkgevers valt voor beheer en communicatie geheel terug op derde partij.
- ✓ Deelnemers bouwen gestaag meer kennis op rond pensioen en worden weerbaarder.

6: Werkgever ↔ Deelnemer - Proceskenmerken

Advies	Tarief / Offerte	Aanvraag / Mutatie	Beheer	Uitkering
Onderling <ul style="list-style-type: none"> - Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> - 	Onderling <ul style="list-style-type: none"> - Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> - 	Onderling <ul style="list-style-type: none"> Bij indiensttreding sluit werkgever wel/niet een pensioen-overeenkomst werknemer (deelnemer). Werkgever informeert nieuwe deelnemers over pensioenopties, de gevolgen van wijzigingen persoonlijke situatie voor pensioen (huwelijk, kind, ...) en details rond de eigen situatie en/of verwijst door naar intermediair of verzekeraar voor details. Een deel van de extranetten van verzekeraars ondersteunt werkgever bij het informeren van deelnemers over de eigen pensioensituatie. Een deel van de werkgevers zet zelf ingericht of van service provider afgenomen EB-platform in ten behoeve van deelnemer. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor doorgeven mutaties en eventueel ophalen van data. Als werkgever direct contacten onderhoudt met verzekeraar: een deel van de in EB-platform doorgevoerde transacties wordt door werkgever bij gebrek aan koppelingen handmatig verwerkt in extranet verzekeraar. Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> - 	Onderling <ul style="list-style-type: none"> Een deel van de werkgevers zet zelf ingericht of van service provider afgenomen EB-platform in ten behoeve van deelnemer. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor ophalen van data. Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> - 	Onderling <ul style="list-style-type: none"> Arbeidsongeschiktheid: eventueel contact met deelnemer rond premievrijstelling voor werkgever. Voortijdig overlijden: werkgever ziet er op toe dat verzekeraar contact opneemt met nabestaanden voor uitkering. Uitkering pensioen: werkgever ziet er op toe dat verzekeraar contact opneemt met deelnemer. Met/Via derden <ul style="list-style-type: none"> -

7: Service Provider ↔ Intermediair - Marktontwikkeling

Ketenschakel: service provider ↔ intermediair

Service provider als aanbieder van diensten

Intermediair als afnemer van diensten

Beweging

Service Provider

- Geholpen door provisieverbod en strengere eisen aan intermediair richt beperkte groep service providers diensten in voor intermediair.
- Service providers volgen drie modellen:
 1. Service provider doet advies en bemiddeling
Service provider neemt hele adviestraject over, want intermediair heeft de vergunning niet.
 2. Service provider doet bemiddeling
Intermediair heeft de bemiddeling (en eventueel ook het advies) geoutsourcet naar een service provider. De service provider heeft ook de feitelijke vergunningen. Intermediair zit in rol van advies.
 3. Intermediair doet advies en bemiddeling
Service provider beperkt zich tot het leveren van ICT-voorzieningen, procesinrichting en soms ook procesondersteuning.
- Een deel van de service providers levert alleen diensten binnen een samenwerkingsverband.

Intermediair

- Een substantiële groep intermediairs geeft steeds nadrukkelijker invulling aan ondersteuning rond verzekerbare arbeidsvoorwaarden voor de werkgever. Hierbij wordt een integrale aanpak gevolgd met betrekking tot advies, bemiddeling en beheer voor alle collectieve verzekeringen.

Gevolg

- ✓ Service providers stellen intermediairs in staat hoogwaardige dienstverlening in te richten rond collectief pensioen (en collectieve verzekeringen in algemene zin).
- ✓ Als gevolg van steeds betere ICT-ondersteuning en het bij keuze kunnen terugvallen op de expertise van service providers zal in de breedte het niveau van de dienstverlening van intermediairs toenemen.



Analyse ketenschakels

7: Service Provider ↔ Intermediair - Proceskenmerken

Belangrijkste proceskenmerken

Advies	Tarief / Offerte	Aanvraag / Mutatie	Beheer	Uitkering
<p>Onderling: Service provider doet advies</p> <ul style="list-style-type: none"> Aantal service providers voert met referentie naar / participatie van het intermediair ook het advies uit. Service provider is dan eigenlijk meer een samenwerkingspartner op gelijk niveau (Zie ketenschakel verzekeraar - intermediair voor details.) <p>Onderling: Intermediair doet advies</p> <ul style="list-style-type: none"> Via het EB-platform dat de service provider levert aan intermediair worden ondersteunende data en overzichten geleverd voor het opstellen van advies. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> - 	<p>Onderling: Service provider doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Service provider voert hier (met referentie naar / participatie van het intermediair) het proces uit. (Zie ketenschakel verzekeraar - intermediair voor details.) <p>Onderling: Intermediair doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> In dit geval beschikt het intermediair via het EB-platform van service providers over ondersteunende data/functies voor het tarief-/offertetraject. Intermediair maakt zelf offertes via extranet verzekeraar. (Zie ketenschakel verzekeraar - intermediair voor details.) <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Geëxporteerde deelnemerdata uit salarisadministratie van werkgever ten behoeve van aanmaken offerte door intermediair. Geëxporteerde deelnemerdata uit EB-platform service provider ten behoeve van offerte. 	<p>Onderling: Service provider doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Service provider voert hier (met referentie naar / participatie van het intermediair) het proces uit. (Zie ketenschakel verzekeraar - intermediair voor details.) <p>Onderling: Intermediair doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Aantal intermediairs delegeert alle handelingen rond een contract aan service providers. Eigenlijk alle service providers bieden intermediair diensten aan op basis van EB-platform waar collectieve pensioenen of meer algemeen collectieve regelingen kunnen worden beheerd. Bij een aantal kan deze bediening vervolgens worden doorgezet naar werkgever en naar deelnemer. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor doorgeven mutaties en eventueel ophalen van data. Regelmatig: een deel van de in EB-platform doorgevoerde transacties wordt bij gebrek aan koppeling handmatig verwerkt in extranet verzekeraar. Als service provider het beheer doet door service provider, anders door intermediair. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> - 	<p>Onderling: Service provider doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Service provider voert hier (met referentie naar / participatie van het intermediair) het proces uit. (Zie ketenschakel verzekeraar - intermediair voor details.) <p>Onderling: Intermediair doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Er zijn intermediairs die wel bemiddeling doen, maar alle beheerhandelingen rond een contract aan service providers delegeren. Eigenlijk alle service providers bieden intermediairs diensten aan op basis van EB-platform. Deze omgevingen voorzien in informatieverstrekking aan intermediair, werkgever en deelnemer en jaarlijkse bulkleveringen door werkgever. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor doorgeven mutaties en eventueel ophalen van data. Afhandeling tussentijdse vragen via extranet, mail of telefoon. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Geëxporteerde data uit salarisadministratie van werkgever voor personeels- en/of salarisgegevens ten behoeve van herijkingsproces. 	<p>Onderling: Service provider doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Service provider voert hier (met referentie naar / participatie van het intermediair) het proces uit. (Zie ketenschakel verzekeraar - intermediair voor details.) <p>Onderling: Intermediair doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Ondersteuning van intermediair t.a.v. informatievoorziening/communicatie in proces rond arbeidsongeschiktheid, voortijdig overlijden, onderbrengen beschikbare premie en uitkering bij pensioen. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> -

8: Verzekeraar ↔ Service Provider - Marktontwikkeling

Ketenschakel: verzekeraar ↔ service provider

Verzekeraar als aanbieder van diensten

Service provider als afnemer van diensten

Beweging

Gevolg

Verzekeraar

- Service providers met vergunning fungeren eigenlijk als pensioen-intermediair voor verzekeraar en vormen zo een partner om brede distributie via adviseurs in te richten.

Service Provider

- Als gevolg van beperkte omvang portefeuille ontstaat beperkte groep grote service providers.
- Binnen domein collectief pensioen ook groep van 'micro service providers': regionale pensioenkantoren die samenwerken met omliggende intermediaire organisaties.
- Er ontstaan twee distributiemodellen:
 1. Uitvoerder van administratieve handelingen.
 2. Innemen van de rol 'pensioenintermediair'.



- ✓ Voor een deel van de markt zal de dienstverlening zich kanaliseren via service providers.
- ✓ Een deel van het verdienmodel voor service providers is de kwaliteit van het geboden proces aan intermediairs. De eisen rond ICT-ondersteuning vanuit verzekeraars zullen hoger worden.

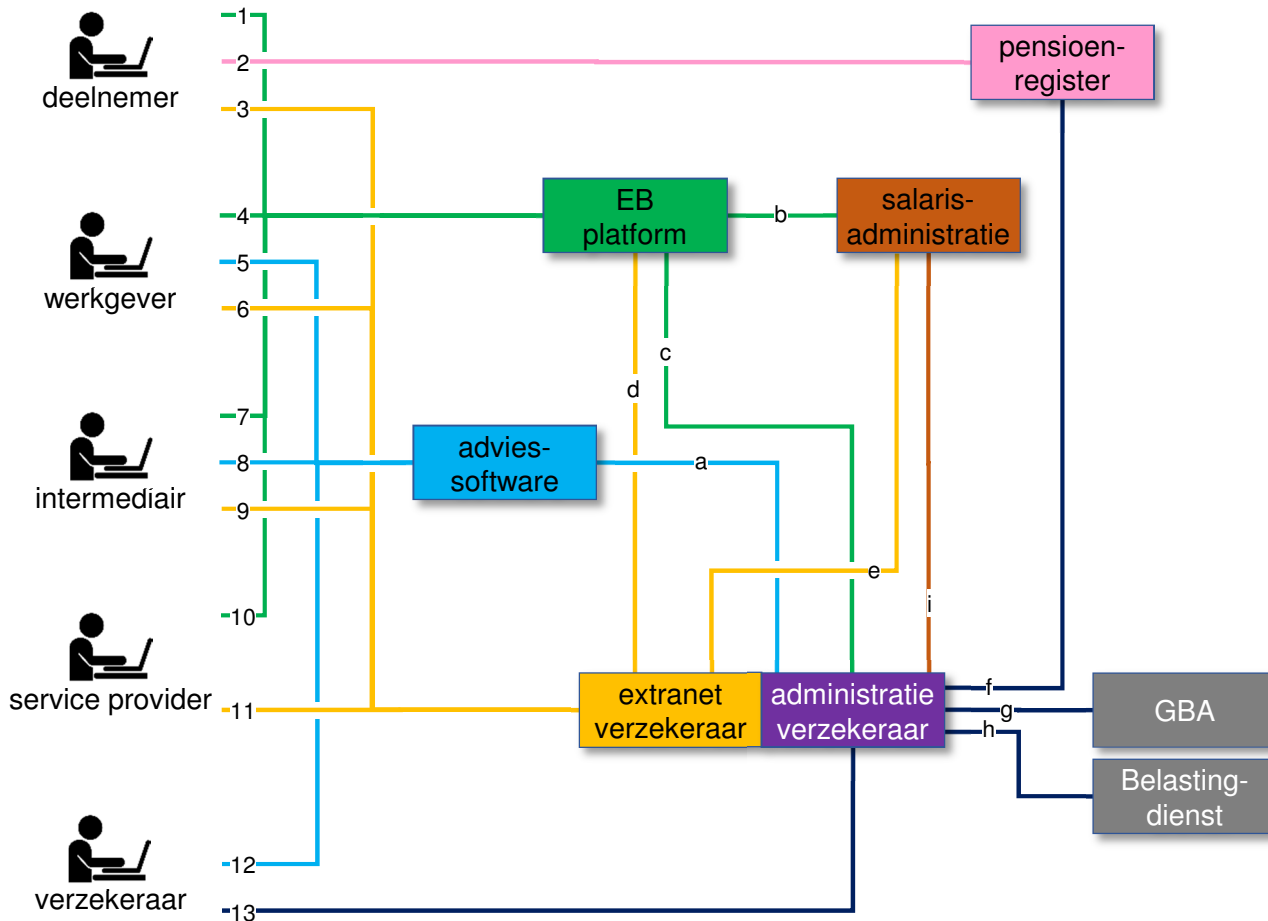
8: Verzekeraar ↔ Service Provider - Proceskenmerken

Advies	Tarief / Offerte	Aanvraag / Mutatie	Beheer	Uitkering
<p>Onderling</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> - 	<p>Onderling: Service provider doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Service provider voert namens het intermediair het proces uit en maakt hierbij gebruik van de zelfde tooling als het intermediair. Voor een deel kan service provider gebruik maken van geëxporteerde deelnemerdata uit eigen EB-platform ten behoeve van offerte. (Zie ketenschakel verzekeraar - intermediair voor details.) <p>Onderling: Intermediair doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Voor een deel kan intermediair gebruik maken van geëxporteerde deelnemerdata uit EB-platform service provider ten behoeve van offerte. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Geëxporteerde deelnemerdata uit salarisadministratie van werkgever ten behoeve van offerte. 	<p>Onderling: Service provider doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Service provider voert hier namens het intermediair het proces uit. (Zie ketenschakel verzekeraar - intermediair voor details.) <p>Onderling: Intermediair doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Eigenlijk alle service providers bieden intermediair diensten aan op basis van EB-platform waar collectieve pensioenen of meer algemeen collectieve regelingen kunnen worden beheerd. Bij een aantal kan deze bediening vervolgens worden doorgezet naar werkgever en naar deelnemer. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor doorgeven mutaties en eventueel ophalen van data. Regelmatig: een deel van de in EB-platform doorgevoerde transacties wordt bij gebrek aan koppeling handmatig verwerkt in extranet verzekeraar. Als service provider het beheer doet door service provider, anders door intermediair. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> - 	<p>Onderling: Service provider doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Service provider voert hier namens het intermediair het proces uit. (Zie ketenschakel verzekeraar - intermediair voor details.) <p>Onderling: Intermediair doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Er zijn intermediairs die wel bemiddeling doen, maar alle beheerhandelingen rond een contract aan service providers delegeren. Eigenlijk alle service providers bieden intermediairs diensten aan op basis van EB-platform. Deze omgevingen voorzien in informatieverstrekking aan intermediair, werkgever en deelnemer en jaarlijkse bulkleveringen door werkgever. Koppeling tussen EB-platformen en administratie verzekeraars voor doorgeven mutaties en eventueel ophalen van data. Afhandeling tussentijdse vragen via extranet, mail of telefoon. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> Geëxporteerde data uit salarisadministratie van werkgever voor personeels- en/of salarisgegevens ten behoeve van herijtingsproces. 	<p>Onderling: Service provider doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> Service provider voert hier namens het intermediair het proces uit. (Zie ketenschakel verzekeraar - intermediair voor details.) <p>Onderling: Intermediair doet bemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> De procesondersteuning van service providers beperkt zich over het algemeen tot de basis deelnemerdata, inzicht in situatie en bulkmutaties. De afhandeling van de meer bijzondere events verloopt over het algemeen via extranet van verzekeraars dan wel via direct contact met verzekeraar. <p>Met/Via derden</p> <ul style="list-style-type: none"> -

Analyse services

Analyse services

Samenhang services (1)



Extranet gebruik

deelnemer	1 inzage / beheer gegevens
	2 inzage
	3 inzage / beheer gegevens
werkgever	4 inzage / beheer gegevens
	5 aanlevering gegevens
	6 inzage / beheer gegevens
intermediair	7 inzage / beheer gegevens
	8 aanmaken advies
	9 inzage / beheer gegevens / aanmaken offerte
service provider	10 inzage / beheer gegevens
	11 inzage / beheer gegevens / aanmaken offerte
verzekeraar	12 aanmaken advies
	13 inzage / beheer gegevens

Koppelingen

adviestoepassing	a opvragen tarief
EB-platform	b import data deelnemers
	c opvragen data deelnemers
	c aanleveren mutaties
extranet verzekeraar	d import data deelnemers
	e import data deelnemers
administratie verzekeraar	f aanleveren data deelnemers
	g opvragen data deelnemers
	h aanleveren data deelnemers
salaris administratie	i aanleveren data deelnemers

Merk op: Dit schema heeft alleen betrekking op de procesgang rond collectieve regelingen. De situatie rond (aanvullend) individueel pensioen is niet opgenomen in dit schema.

Samenhang services (2)

Gebruik Extranet

1	deelnemer	inzage / beheer gegevens	<p><i>EB-platform (via werkgever):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemer kan eigen situatie inzien, soms kunnen eenvoudige analyses worden uitgevoerd. • In aantal gevallen is het voor deelnemer mogelijk deelnemermutaties te melden (huwelijk, kind, ingang pensioen, ...). <p><i>EB-platform (via intermediair):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemer kan eigen situatie inzien, soms kunnen eenvoudige analyses worden uitgevoerd. • In aantal gevallen is het voor deelnemer mogelijk deelnemermutaties te melden (huwelijk, kind, ingang pensioen, ...).
2	deelnemer	inzage	<p><i>Pensioenregister:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemer kan integraal (alle pensioenregelingen) overzicht krijgen van zijn pensioensituatie.
3	deelnemer	inzage / beheer gegevens	<p><i>extranet verzekeraar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Deelnemer kan eigen situatie inzien, soms kunnen eenvoudige analyses worden uitgevoerd. • In aantal gevallen is het voor deelnemer mogelijk deelnemermutaties te melden (huwelijk, kind, ingang pensioen, ...).
4	werkgever	inzage / beheer gegevens	<p><i>EB-platform (in eigen beheer):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkgever kan eigen situatie inzien, soms kunnen eenvoudige analyses worden uitgevoerd op contract- en/of deelnemerniveau. • Tevens kunnen contract- en deelnemermutaties worden doorgegeven aan verzekeraar. <p><i>EB-platform (via intermediair):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkgever kan eigen situatie inzien, soms kunnen eenvoudige analyses worden uitgevoerd op contract- en/of deelnemerniveau. • Tevens kunnen contract- en deelnemermutaties worden doorgegeven aan verzekeraar.
5	werkgever	inzage / aanlevering gegevens	<p><i>adviestoepassing:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen aantal adviesomgevingen (intermediair, verzekeraar) kan werkgever in staat gesteld worden online benodigde gegevens aan te leveren. • In aantal adviesomgevingen kan werkgever uitgebracht advies online raadplegen.
6	werkgever	inzage / beheer gegevens	<p><i>extranet verzekeraar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkgever kan eigen situatie inzien, soms kunnen eenvoudige analyses worden uitgevoerd op contract- en/of deelnemerniveau. • Tevens kunnen contractmutaties, deelnemermutaties en uitkeringsverzoeken worden doorgegeven aan verzekeraar.

Samenhang services (3)

Gebruik Extranet (vervolg)

7	intermediair	inzage / beheer gegevens	<p><i>EB-platform (in eigen beheer):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Intermediair kan contracten met werkgevers en onderliggend de deelnemers beheren. Soms kunnen eenvoudige analyses worden uitgevoerd op contract- en/of deelnemerniveau. • Tevens kunnen contract- en deelnemermutaties worden doorgegeven aan verzekeraar. <p><i>EB-platform (via service provider):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Intermediair kan contracten met werkgevers en onderliggend de deelnemers beheren. Soms kunnen eenvoudige analyses worden uitgevoerd op contract- en/of deelnemerniveau. • Tevens kunnen contract- en deelnemermutaties worden doorgegeven aan verzekeraar.
8	intermediair	aanmaken advies	<p><i>adviestoepassing:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Intermediair gebruikt adviestoepassing (online of lokaal) om advies voor werkgever aan te maken. Dit bestaat over het algemeen uit een generiek deel (welke pensioenconstructie is de beste optie) en een vergelijking van mogelijke regelingen op basis van voorkeursscenario. • In aantal gevallen kan vanuit adviestoepassing verzoek om offerte bij verzekeraar worden ingediend. • In aantal gevallen kan via portaalfunctie met verzekeraar afstemming plaatsvinden rond uitzonderingen.
9	intermediair	inzage / beheer gegevens / aanmaken offerte	<p><i>extranet verzekeraar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Intermediair kan contracten met werkgevers en onderliggend de deelnemers beheren (mutaties en uitkeringsverzoeken). • Soms kunnen eenvoudige analyses worden uitgevoerd op contract- en/of deelnemerniveau. • Over het algemeen kunnen offertes aangemaakt worden (tariefberekeningen worden gedaan).
10	service provider	inzage / beheer gegevens	<p><i>EB-platform:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Service provider kan voor verschillende intermediairs contracten met werkgevers en onderliggend de deelnemers beheren of hier ondersteuning bij verlenen. • Soms kunnen eenvoudige analyses worden uitgevoerd op contract- en/of deelnemerniveau. • Tevens kunnen contract- en deelnemermutaties worden doorgegeven aan verzekeraar.
11	service provider	inzage / beheer gegevens / aanmaken offerte	<p><i>extranet verzekeraar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij service provider met vergunning de zelfde rol als intermediair (zie hier boven). D.w.z. service provider kan contracten met werkgevers en onderliggend de deelnemers beheren. • Bij service provider zonder vergunning (administratieve ondersteuning) wordt namens intermediair gewerkt.
12	verzekeraar	aanmaken advies ondersteuning proces	<p><i>adviestoepassing:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij verzekeraar die zelf adviseert de zelfde rol als intermediair. D.w.z. verzekeraar gebruikt adviestoepassing (online of lokaal) om advies voor werkgever aan te maken. Dit bestaat over het algemeen uit een generiek deel (welke pensioenconstructie is de beste optie) en het aanbod van eigen producten op basis van voorkeursscenario. • In aantal gevallen kan door intermediair vanuit adviestoepassing verzoek om offerte bij verzekeraar worden ingediend. • In aantal gevallen kan via portaalfunctie door intermediair met verzekeraar afstemming plaatsvinden rond uitzonderingen.

Samenhang services (4)

Gebruik Extranet (vervolg)

13 verzekeraar inzage / beheer gegevens

administratie verzekeraar:

- Beheer van aanstellingen, polis- en deelnemeradministratie.

Koppelingen

a adviestoepassing opvragen tarief

administratie verzekeraar (rekenbox):

- Tariefberekening wordt grotendeels ingebouwd. Zeer beperkt via centrale rekenbox of webservice-koppeling.

opvragen offerte

administratie verzekeraar

- Aanmaken offerte wordt grotendeels ingebouwd. Zeer beperkt via centrale rekenbox of webservice-koppeling.

b EB-platform import data deelnemers

salarisadministratie:

- Voor het inrichten van contracten en de jaarlijkse herijking wordt deelnemerdata geïmporteerd uit de salarisadministratie van de werkgever.

c EB-platform opvragen data deelnemers

administratie verzekeraar:

- Ten behoeve van het inrichten van contracten of actualiteit wordt deelnemerdata opgevraagd.

aanleveren mutaties

administratie verzekeraar:

- Contract- en deelnemer mutaties worden doorgegeven.

d extranet verzekeraar import data deelnemers

EB-platform:

- Voor het inrichten van contracten en de jaarlijkse herijking wordt deelnemerdata geïmporteerd. Dit kan i.p.v. uit de salarisadministratie van de werkgever ook geleverd worden vanuit het EB-platform.

e extranet verzekeraar import data deelnemers

salarisadministratie:

- Voor het inrichten van contracten en de jaarlijkse herijking wordt deelnemerdata geïmporteerd uit de salarisadministratie van de werkgever.

f administratie verzekeraar aanleveren data deelnemers

Pensioenregister:

- Periodieke aanlevering van deelnemerdata.

g administratie verzekeraar opvragen data deelnemers

GBA:

- Periodiek wordt het GBA bevroegd ten aanzien van deelnemer mutaties (huwelijk, kind, etc.).

h administratie verzekeraar aanleveren data deelnemers

Belastingdienst:

- Ten behoeve van het heffen van belastingen wordt periodiek deelnemerdata geleverd.

i salarisadministratie aanleveren data deelnemers

administratie verzekeraar:

- Een aantal verzekeraars verwerkt maandelijks standen vanuit de salarisadministratie om zo deelnemer mutaties af te leiden. Systematiek voor het doorgeven van standen wordt uitgevoerd in het verlengde van de Loonaangifte.

Analyse services

Gebruik services (1)

Services Collectief Pensioen

	Proces stap	Initiator	... met toepassing (van)	... via functie	... naar toepassing (van)	Technologie (Standaard)	Nummer in overzicht							
							Gebruik van service							
							Partijen die service inzetten							
							Ondersteuning van standaard							
							Op basis van standaard							
1: Verzekeraar - Intermediair	1: Advies	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2: Tarief / Offerte	Intermediair	Adviessoftware	Aanmaken offerte	<Ingebouwd>	Browser	×	-	●	●	a	-	-	-
			Adviessoftware	Verzoek offerte	<Via keten-platform adviessoftware>	Browser	×	-	●	●	8	-	-	-
			Adviessoftware	Afstemming uitzonderingen	<Via keten-platform adviessoftware>	Browser	×	-	●	●	8	-	-	-
			Adviessoftware	Aanmaken offerte	Offerte toepassing (Verzekeraar)	Bericht (<eigen>)	×	-	●	●	a	-	-	-
			Vergelijkingssoftware	Tariefberekening	<Ingebouwd>	Browser	×	-	●	●	a	-	-	-
			Vergelijkingssoftware	Tariefberekening	Tariefberekening (Verzekeraar)	Bericht (<eigen>)	×	-	●	●	a	-	-	-
		Verzekeraar	Extranet (Verzekeraar)	Aanmaken offerte	-	Browser	-	-	●	●	9	-	-	-
			Adviessoftware	Doorgeven offerte	<Via keten-platform adviessoftware>	Browser	×	-	●	●	12	-	-	-
			Adviessoftware	Afstemming uitzonderingen	<Via keten-platform adviessoftware>	Browser	×	-	●	●	12	-	-	-
	3: Aanvraag / Mutatie	Intermediair	EB platform	Doorgeven contract mutatie	Regelingen administratie (Verzekeraar)	Bericht (AFD afgeleid)	!	!	●	●	c	-	-	-
			EB platform	Doorgeven deelnemer mutatie	Regelingen administratie (Verzekeraar)	Bericht (AFD afgeleid)	!	!	●	●	c	-	-	-
			Extranet (Verzekeraar)	Doorgeven contract mutatie	-	Browser	-	-	●	●	9	-	-	-
			Extranet (Verzekeraar)	Doorgeven deelnemer mutatie	-	Browser	-	-	●	●	9	-	-	-
	4: Beheer		EB platform	Opvragen deelnemer data	Regelingen administratie (Verzekeraar)	Bericht (AFD afgeleid)	!	!	●	●	c	-	-	-
			EB platform	Aanleveren deelnemer data	Extranet (Verzekeraar)	Upload bestand (<eigen>)	×	-	-	●	d	-	-	-
			Extranet (Verzekeraar)	Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	●	●	9	-	-	-
			Extranet (Verzekeraar)	Doorgeven uitkeringsverzoek	-	Browser	-	-	●	●	9	-	-	-
2: Verzekeraar - Werkgever	1: Advies	Verzekeraar	Adviessoftware	Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	●	●	12	-	-	-
	2: Tarief / Offerte		Adviessoftware	Aanmaken offerte	<Ingebouwd>	Browser	×	-	●	●	12	-	-	-
			Regelingen administratie	Aanmaken offerte	-	Browser	-	-	-	-	13	-	-	-
	3: Aanvraag / Mutatie		Regelingen administratie	Verwerken contract mutaties	-	Browser	-	-	●	●	13	-	-	-
		Werkgever	Regelingen administratie	Doorgeven deelnemer mutatie	<Via keten-platform leverancier>	Bericht (AFD afgeleid)	!	!	●	●	i	-	-	-
			EB platform	Doorgeven contract mutatie	Regelingen administratie (Verzekeraar)	Bericht (AFD afgeleid)	!	!	●	●	c	-	-	-
			EB platform	Doorgeven deelnemer mutatie	Regelingen administratie (Verzekeraar)	Bericht (AFD afgeleid)	!	!	●	●	c	-	-	-
			Salaris administratie	Doorgeven standen deelnemers	<Via keten-platform leverancier>	Bericht (UPA afgeleid)	!	✓	●	●	i	-	-	-
			Salaris administratie	Doorgeven standen deelnemers	Regelingen administratie (Verzekeraar)	Bericht (UPA afgeleid)	!	✓	●	●	i	-	-	-
			Salaris administratie	Doorgeven standen deelnemers	Regelingen administratie (Verzekeraar)	Bericht (<eigen>)	×	-	●	●	i	-	-	-
			Extranet (Verzekeraar)	Doorgeven contract mutatie	-	Browser	-	-	●	●	6	-	-	-
			Extranet (Verzekeraar)	Doorgeven deelnemer mutatie	-	Browser	-	-	●	●	6	-	-	-
	4: Beheer		EB platform	Opvragen deelnemer data	Regelingen administratie (Verzekeraar)	Bericht (AFD afgeleid)	!	!	●	●	c	-	-	-
			EB platform	Aanleveren deelnemer data	Extranet (Verzekeraar)	Upload bestand (<eigen>)	×	-	-	●	d	-	-	-
			Salaris administratie	Aanleveren deelnemer data	Extranet (Verzekeraar)	Upload bestand (<eigen>)	×	-	-	●	e	-	-	-
			Extranet (Verzekeraar)	Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	●	●	6	-	-	-
	5: Uitkering		Extranet (Verzekeraar)	Doorgeven uitkeringsverzoek	-	Browser	-	-	●	●	6	-	-	-

Legenda:

Op basis van standaard

- Niet van toepassing
- × Geen standaard
- ! Deels standaard
- ✓ Geheel standaard

Ondersteuning van standaard

- Niet van toepassing
- × Geen ondersteuning
- ! Beperkte ondersteuning
- ✓ Brede ondersteuning

Partijen die service inzetten

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

Gebruik van Service

- Niet van toepassing
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

Analyse services

Gebruik services (2)

Services Collectief Pensioen

	Proces stap	Initiator	... met toepassing (van)	... via functie	... naar toepassing (van)	Nummer in overzicht					
						Gebruik van service					
						Partijen die service inzetten					
						Ondersteuning van standaard					
						Op basis van standaard					
Technologie (Standaard)	↓	↓	↓	↓	↓						
3: Verzekeraar - Deelnemer	1: Advies	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	2: Tarief / Offerte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	3: Aanvraag / Mutatie	Deelnemer	Extranet (Verzekeraar)	Doorgeven deelnemer mutatie	-	Browser	-	-	●	●	3
		Verzekeraar	Regelingen administratie	Verwerken deelnemer mutaties	-	Browser	-	-	●	●	13
	4: Beheer	Deelnemer	Toepassing (Pensioen Register)	Raadplegen informatie	-	Browser	-	-	●	●	2
			Extranet (Verzekeraar)	Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	●	●	3
		Verzekeraar	Regelingen administratie	Aanleveren deelnemer data	Toepassing (Belastingdienst)	Bericht (Belastingdienst)	✓	-	●	●	h
			Regelingen administratie	Opvragen GBA data	Toepassing (GBA)	Bericht (GBA)	✓	-	●	●	g
			Regelingen administratie	Aanleveren deelnemer data	Toepassing (Pensioen Register)	Bericht (<eigen>)	✗	-	●	●	f
	5: Uitkering		Regelingen administratie	Verwerken uitkeringsverzoek	-	Browser	-	-	●	●	13
4: Intermediair - Werkgever	1: Advies	Intermediair	Adviessoftware	Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	●	●	8
		Werkgever	Adviessoftware (Intermediair)	Aanleveren benodigde data	-	Browser	-	-	●	●	5
			Adviessoftware (Intermediair)	Raadplegen advies	-	Browser	-	-	●	●	5
	2: Tarief / Offerte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	3: Aanvraag / Mutatie	Werkgever	EB platform (Intermediair)	Doorgeven contract mutatie	-	Browser	-	-	●	●	4
			EB platform (Intermediair)	Doorgeven deelnemer mutatie	-	Browser	-	-	●	●	4
	4: Beheer	Intermediair	EB platform	Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	●	●	7
		Werkgever	Salaris administratie	Aanleveren deelnemer data	EB platform (Intermediair)	Upload bestand (<eigen>)	✗	-	●	●	b
			EB platform (Intermediair)	Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	●	●	4
	5: Uitkering	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5: Intermediair - Deelnemer	1: Advies	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	2: Tarief / Offerte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	3: Aanvraag / Mutatie	Deelnemer	EB platform (Intermediair)	Doorgeven deelnemer mutatie	-	Browser	-	-	●	●	1
	4: Beheer		EB platform (Intermediair)	Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	●	●	1
	5: Uitkering	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6: Werkgever - Deelnemer	1: Advies	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	3: Aanvraag / Mutatie	Deelnemer	EB platform (Werkgever)	Doorgeven deelnemer mutatie	-	Browser	-	-	●	●	1
			EB platform (Werkgever)	Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	●	●	1
	4: Beheer	Werkgever	EB platform	Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	●	●	4
			Salaris administratie	Aanleveren deelnemer data	EB platform (Werkgever)	Upload bestand (<eigen>)	✗	-	●	●	b
	5: Uitkering	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7: Service Provider - Intermediair	1: Advies	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	2: Tarief / Offerte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	3: Aanvraag / Mutatie	Intermediair	EB platform (Service Provider)	Doorgeven contract mutatie	-	Browser	-	-	●	●	7
			EB platform (Service Provider)	Doorgeven deelnemer mutatie	-	Browser	-	-	●	●	7
	4: Beheer		EB platform (Service Provider)	Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	●	●	7
		Service Provider	EB platform	Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	●	●	10
	5: Uitkering	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Legenda:

Op basis van standaard

- Niet van toepassing
- ✗ Geen standaard
- ! Deels standaard
- ✓ Geheel standaard

Ondersteuning van standaard

- Niet van toepassing
- ✗ Geen ondersteuning
- ! Beperkte ondersteuning
- ✓ Brede ondersteuning

Partijen die service inzetten

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

Gebruik van Service

- Niet van toepassing
- Geen gebruik
- Beperkt gebruik
- Breed gebruik

Analyse services

Gebruik services (3)

Services Collectief Pensioen

8: Verzekeraar - Service Provider	Proces stap	Initiator	... met toepassing (van)	... via functie	... naar toepassing (van)	Technologie (Standaard)	Nummer in overzicht				
							Gebruik van service				
							Partijen die service inzetten				
							Ondersteuning van standaard				
							Op basis van standaard				
						↓	↓	↓	↓	↓	
1: Advies	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2: Tarief / Offerte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3: Aanvraag / Mutatie	Service Provider	EB platform	Doorgeven contract mutatie	Regelingen administratie (Verzekeraar)	Bericht (AFD afgeleid)	!	!	!	!	c	
		EB platform	Doorgeven deelnemer mutatie	Regelingen administratie (Verzekeraar)	Bericht (AFD afgeleid)	!	!	!	!	c	
		Extranet (Verzekeraar)	Doorgeven contract mutatie	-	Browser	-	-	!	!	!	11
		Extranet (Verzekeraar)	Doorgeven deelnemer mutatie	-	Browser	-	-	!	!	!	11
4: Beheer	EB platform	Opvragen deelnemer data	Regelingen administratie (Verzekeraar)	Bericht (AFD afgeleid)	!	!	!	!	c		
		Aanleveren deelnemer data	Extranet (Verzekeraar)	Upload bestand (<eigen>)	!	!	!	!	d		
		Algemeen gebruik	-	Browser	-	-	!	!	!	11	
5: Uitkering	Extranet (Verzekeraar)	Doorgeven uitkeringsverzoek	-	Browser	-	-	!	!	!	11	

Legenda:

Op basis van standaard

- Niet van toepassing
- ! Deels standaard
- ✓ Geheel standaard

Ondersteuning van standaard

- Niet van toepassing
- ! Beperkte ondersteuning
- ✓ Brede ondersteuning

Partijen die service inzetten

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

Gebruik van Service

- Niet van toepassing
- ! Geen gebruik
- ! Beperkt gebruik
- ! Breed gebruik

Bevindingen

Bevindingen (1)

Legenda: Verzekeraar, Service provider, Intermediar, Werkgever, Deelnemer

#	Categorie	Bevinding	Advies					Tarief Offerte					Aanvraag Mutatie					Beheer					Uitkering									
			V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D					
1	Keten	<p>Geen gedeelde visie rond de inrichting van de keten. In tegenstelling tot bijvoorbeeld Schade of Verzuim is er geen gedeelde visie rond de inrichting van de keten en de basisbouwstenen die daarvoor nodig zijn. Met name leveranciers drijven innovatie in de keten met ieder hun eigen model en eigen agenda. Voor verzekeraars betekent dit veel dubbele tot viervoudige kosten. Voor het intermediair betekent dit veel hindernissen bij het neerzetten van een optimale dienstverlening voor werkgever en deelnemer.</p>	V	S	I	W		V	S	I	W		V	S	I	W		V	S	I	W		V	S	I	W						
2	Keten	<p>De mate waarin de werkgever van self-service gebruik maakt is zeer divers. Enerzijds zijn er werkgevers die nagenoeg alles zelf doen via het extranet van verzekeraar, EB-platform van intermediair of zelf ingericht EB-platform. Anderzijds zijn er werkgevers die minimaal contact hebben met verzekeraar omdat intermediair (en administratiekantoor) in de breedte het dossier voor de werkgever beheert. Er is een substantiële middengroep waarbij taken tussen werkgever en intermediair zijn verdeeld. Dit is niet altijd op de lijn advies-beheer, maar bijv. ook bij een eenvoudige beheermutatie door een werkgever of een complexe beheermutatie door een intermediair. Een aantal partijen stellen de werkgever in staat ook in het Advies en Tarief/offertetraject via self-service data/informatie aan te leveren. Self-service is voor een werkgever vaak ook een uitkomst, omdat eenvoudig vanuit meerdere rollen (personen) data/informatie aangeleverd kan worden. Een goede autorisatiestructuur maakt dit dan goed beheersbaar.</p>		V		I	W			V		I	W			V		I	W			V		I	W			V		I	W	
3	Keten	<p>Rol van service providers bescheiden. Intermediair kan dienstverlening rond collectief pensioen inrichten op basis van een service provider. Aan de onderkant zijn dit postenbanken, aan de bovenkant service centers. In tegenstelling tot bijvoorbeeld de schademarkt ligt de focus erg op het proces en minder op inkoopcondities. Marktomvang is nog beperkt. Er is veel concurrentie van 'mini service providers' (regionale samenwerking met pensioenspecialisten). De 'service center'-variant wordt gefaciliteerd door EB-platformen en is daarmee in staat hoogwaardige dienstverlening te leveren. Focus is vaak niet alleen pensioen maar het totaal aan collectieve regelingen.</p>	V	S	I			V	S	I			V	S	I			V	S	I			V	S	I							

Bevindingen (2)

Legenda: Verzekeraar, Service provider, Intermediar, Werkgever, Deelnemer

#	Categorie	Bevinding	Advies					Tarief Offerte					Aanvraag Mutatie					Beheer					Uitkering											
			V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D							
4	Keten	<p>Grote verschillen rond bediening van werkgever. Er zijn grote verschillen in de bediening van werkgevers (groot, middel, klein) en de procesgang rond het afsluiten en beheer van contracten. Dit heeft niet direct impact op de tooling die wordt ingezet, maar wel verschillende processen. Voor grote werkgevers zijn dit projecten met meerdere partijen. Vaak zit de verzekeraar hier direct aan tafel en wordt de werkgever ondersteund door een pensioenadviseur (niet noodzakelijk een intermediair) en accountant. Kleine werkgevers missen vaak de kennis en leunen nadrukkelijk op de dienstverlening van een specifiek intermediair. Bij de middelgrote werkgevers is het divers: enerzijds werkgevers met kennis die zich onafhankelijker opstellen en bijv. een RFP uitschrijven rond advisering, anderzijds werkgevers die nadrukkelijk de samenwerking zoeken met een specifiek intermediair.</p>	V			I	W				V			I	W				V			I	W				V			I	W			
5	Keten	<p>Intermediair bouwt zijn rol uit rond collectieve regelingen. Een deel van het intermediair levert in het verlengde van de bemiddeling voor o.a. collectief pensioen en verzuim, diensten rond verzuimbeheer en salarisverwerking. Het doel is de werkgever beter te kunnen bedienen en meer continuïteit in de relatie te creëren. Soms door dit zelf te doen, soms door samenwerking met derden. Deze uitbreiding van activiteiten wordt nadrukkelijk ook gefaciliteerd door de EB-platformen.</p>				I	W				I	W				I	W				I	W								I	W			
6	Keten	<p>Rollen binnen keten veranderen door migratie naar data uit bronsystemen. Het gebruik van data direct uit bronsystemen voor het beheer van pensioenregelingen is in opmars. De beheertaken voor een werkgever verminderen hierdoor substantieel, de meeste beheertaken voor intermediair of administratiekantoren vervallen. Dit zal ook van invloed zijn op de rol van service providers. De directe koppeling met het GBA is reeds breed in gebruik. De loonaangifte-systeematiek (maandelijks levering van deelnemer en salarisgegevens in standen vanuit salarisomgeving) wordt steeds breder ingezet. Het potentieel van koppelingen met DUO, UWV en KvK wordt inmiddels onderkend. Verzekeraars hebben een achterstand in (collectieve) beeldvorming t.o.v. pensioenuitvoeringsorganisaties.</p>														V	S	I	W			V	S	I	W									

Bevindingen (3)

Legenda: Verzekeraar, Service provider, Intermediar, Werkgever, Deelnemer

#	Categorie	Bevinding	Advies					Tarief Offerte					Aanvraag Mutatie					Beheer					Uitkering				
			V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D
7	Keten	<p>Verzekeraar moet digitale schappositie managen.</p> <p>Het is niet vanzelfsprekend dat product van verzekeraar goed kan worden opgenomen binnen assortiment intermediair. Het gebruik van adviessoftware, vergelijkingssoftware en EB-platformen gaat een steeds dominantere rol spelen, gedreven door druk op kosten en de noodzaak onderscheidende diensteverlening te leveren. Onderwerpen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De aansluiting tussen adviessoftware en varianten eigen pensioenproducten. • Opname van juiste tarieven, productkenmerken en condities binnen vergelijkingssoftware. • Koppeling tussen vergelijkingssoftware en aanmaken offerte op extranet. • Hoe wordt omgegaan met de afhandeling van uitzonderingen. • Ondersteuning rond beheer als de aanlevering van mutaties, de notificatie van statussen en levering van data. 	V		I			V		I			V		I			V		I			V		I		
8	Keten	<p>Verschuiving naar periodieke risico- en behoefte-inventarisatie.</p> <p>De positie van intermediair als adviseur en ondersteuner als wordt versterkt doordat er een natuurlijke ruimte voor het uitvoeren van een periodieke 'APK' ontstaat. Omdat het EB-platform hier een belangrijke rol speelt, zal dit extra kansen bieden voor service providers.</p> <p>Vier ontwikkelingen komen hier bij elkaar. Ten eerste is het intermediair na het wegvallen van de provisie op zoek naar een goed passend adviesmodel rond collectief pensioen, of meer algemeen collectieve producten. Ten tweede voorziet de inzet van EB-platformen voor collectieve regelingen in de vastlegging van relevante data (en daarmee ook rapportages) t.a.v. de regelingen zelf en de deelnemers. Ten derde is een deel van de adviessoftware en vergelijkingssoftware inmiddels zo ingericht dat dossiers in tijd beheerd kunnen worden. Met beperkte arbeid kan een geactualiseerd advies/overzicht aangemaakt worden. Ten vierde is de opzegtermijn van contracten de laatste jaren substantieel verkort tot zelfs 1 maand.</p>		S		I	W																				

Bevindingen (5)

Legenda: Verzekeraar, Service provider, Intermediar, Werkgever, Deelnemer

#	Categorie	Bevinding	Advies					Tarief Offerte					Aanvraag Mutatie					Beheer					Uitkering				
			V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D
14	EB-platformen	<p>Ondersteuning door verzekeraars van EB-platform wordt steeds belangrijker. Het fulfilment rond een regeling -en dus ook ondersteuning EB-platform- is een belangrijke factor bij besluitvorming door werkgever rond het sluiten/verlengen van een contract.</p> <p>1: Met name grote intermediaire organisaties zetten toenemend een EB-platform in voor werkgevers (en eventueel deelnemers).</p> <p>2: Grote werkgevers kiezen zelfstandig voor gebruik EB-platform.</p> <p>3: Service providers zetten EB-platform in als spil voor dienstverlening.</p>	V	S	I			V	S	I			V	S	I			V	S	I			V	S	I		
15	EB-platformen	<p>EB-platform creëert veel meerwaarde rond de adviespositie van het intermediair. De registratie van relevante data, de vastlegging van transacties rond de uitvoering van de overeenkomsten, het inzicht en overzicht rond deelnemers en collectieve contracten en de mogelijkheid tot controle van verzekeraar(s) zijn waardevol voor zowel intermediair als werkgever. EB-platformen worden toenemend ingezet. Dit betreft vaak alle collectieve regelingen voor werkgever (over het algemeen ondergebracht bij meerdere verzekeraars en eventueel pensioenfondsen).</p>			I	W				I	W				I	W				I	W				I	W	
16	EB-platformen	<p>Compliant zijn met wet- en regelgeving argument voor gebruik EB-platformen. Voor de werkgever wordt met alle wet-, regelgeving en economische ontwikkelingen het domein van pensioenverzekeringen en meer algemeen collectieve regelingen steeds complexer. Een deel van de werkgevers richt (eventueel met behulp van het intermediair) eigen omgevingen in om compliant te zijn met regelgeving en om processen te borgen.</p>													I	W				I	W						
17	EB-platformen	<p>Inzet eigen EB-platform levert werkgever een meer onafhankelijke positie. Een (grote) werkgever kan een meer onafhankelijke positie ten opzichte van verzekeraars en intermediairs creëren door het zelf inrichten van een EB-platform. Dit geeft hem controle over eigen processen en kosten, en biedt meer ruimte met meerdere aanbieders en adviseurs te werken dan wel meer vrijheid om te wisselen.</p>				W										W					W						

Bevindingen (6)

Legenda: Verzekeraar, Service provider, Intermediar, Werkgever, Deelnemer

#	Categorie	Bevinding	Advies					Tarief Offerte					Aanvraag Mutatie					Beheer					Uitkering				
			V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D
18	Ketenoptimalisatie	Gebrekkige statusmelding rond regelingen/transacties voor intermediair. Het ontbreken van (goed toegankelijke) statusmeldingen bij alle fasen rond een contract is een hindernis voor proactieve ondersteuning aan werkgever. Voor lopende regelingen moet het intermediair vaak zelf op zoek naar de status. Beperkt wordt een e-mail gestuurd met een algemeen signaal dat men moet kijken op extranet, nog beperkter krijgt men een contract-/klant-specifiek signaal. Er zijn geen koppelingen rond status voor EB-platformen of assurantiesoftware.						V	S	I	W		V	S	I	W		V	S	I	W		V	S	I	W	
19	Ketenoptimalisatie	Oerwoud aan import- en exportformaten. Tijdens advies, bij vergelijken/offerte en bij de jaarlijkse herijking wordt gebruikgemaakt van deelnemer- en salarisgegevens, ingelezen in CSV- (of XLS-) formaat. De indeling van deze bestanden verschilt per verzekeraar en softwareleverancier. Los van onnodige arbeid levert dit met regelmaat fouten op. Komt dit laat in het traject aan het licht, dan is de correctie vaak bewerkelijk (en kostbaar).	V	S	I	W		V	S	I	W							V	S	I	W						
20	Ketenoptimalisatie	Actueel houden van EB-platformen/assurantiesoftware wordt zeer beperkt ondersteund. Voor het actueel houden van deelnemer- en regelingen-registratie en het inboeken van correspondentie moet het intermediair veel handmatige handelingen verrichten. Data en documenten worden zeer beperkt geautomatiseerd aangeleverd. Voor een goede uitnutting van EB-platformen zijn actuele gegevens essentieel. Daarnaast dient een actueel dossier nadrukkelijk het klantbelang.											V	S		W		V	S		W		V	S		W	
21	Ketenoptimalisatie	Beperkte standaardisatie van koppelingen voor beheermutaties. Koppelingen voor het doorgeven van beheermutaties vanuit EB-platform zijn vaak verzekeraar-/leverancier-specifiek. Aantal partijen volgt tot op zekere hoogte het AFD.											V	S	I			V	S	I			V	S	I		

Bevindingen (7)

Legenda: Verzekeraar, Service provider, Intermediar, Werkgever, Deelnemer

#	Categorie	Bevinding	Advies					Tarief Offerte					Aanvraag Mutatie					Beheer					Uitkering				
			V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D
22	Ketenoptimalisatie	Geen gebruik van rekenboxen (rekenservices). Er wordt binnen vergelijkingssoftware maar zeer beperkt met rekenboxen/tariefkoppelingen van verzekeraars gewerkt. Tarieven worden eigenlijk standaard ingebouwd per leverancier. Voor verzekeraars betekent dit veel dubbele tot viervoudige kosten. Daarnaast levert het een langere time-to-market van nieuwe en gewijzigde tarieven en kans op premieverschillen.	V	S	I	W		V	S	I	W																
23	Ketenoptimalisatie	Inzet van robot zorgt voor autonomie. Bij gebrek aan koppelingen worden door softwareleveranciers ook softwarerobots ingezet voor het ophalen van informatie en doorvoeren van transacties. Hoewel pragmatisch en in dienst van het klantbelang is het gelijk ook meer bewerkelijk.												S	I				S	I				S	I		
24	Ketenoptimalisatie	De processen rond uitkering zijn nog grotendeels handmatig. Als er sprake is van ondersteuning van extranetten, dan vaak om proces te initiëren.																					V	S	I	W	D
25	Ketenoptimalisatie	Onnodige dubbele invoer bij aanmaken offerte. Er zijn eigenlijk geen koppelingen tussen adviessoftware/vergelijkingssoftware en offerte-aanvraag op extranet verzekeraar. Data moet opnieuw worden ingevoerd en vaak worden bewerkt i.v.m. net iets andere formulering of ordening. Dit is drempel om meerdere echte offertes aan te maken, er wordt dan volstaan met een keuze op basis van de resultaten van de vergelijker.						V	S	I																	
26	Ketenoptimalisatie	Intermediar wordt beperkt in mogelijkheden deelnemer te adviseren. Sinds de introductie van de Wft faciliteren verzekeraars het intermediair nog maar beperkt bij de afhandeling van vragen rond deelnemers omdat het formeel onvoldoende duidelijk is of het betreffende intermediair de deelnemer vertegenwoordigt. Wat ontbreekt is een duidelijke machtigenstructuur t.a.v. advisering van de deelnemer door het intermediair.	V	S	I																						

Bevindingen (8)

Legenda: Verzekeraar, Service provider, Intermediar, Werkgever, Deelnemer

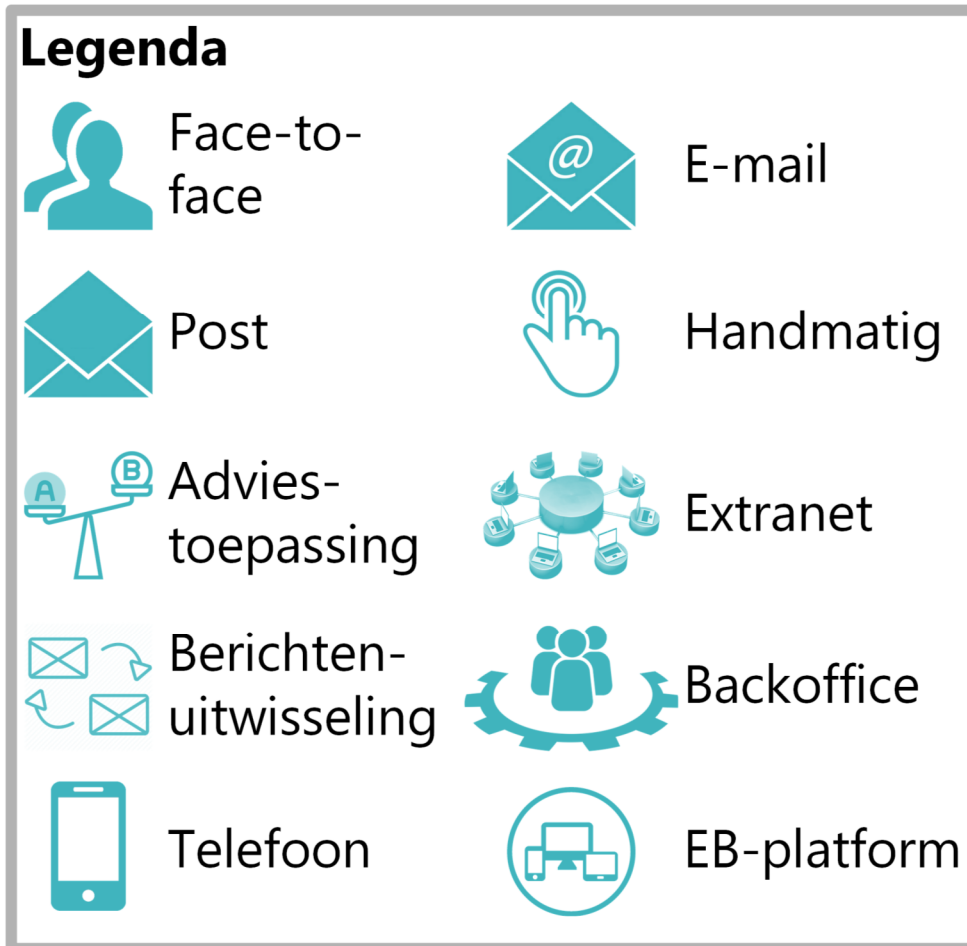
#	Categorie	Bevinding	Advies					Tarief Offerte					Aanvraag Mutatie					Beheer					Uitkering				
			V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D	V	S	I	W	D
27	Ketenoptimalisatie	Inzicht in eigen situatie deelnemer niet compleet. Om inzicht te krijgen in de eigen situatie levert MijnPensioenOverzicht inzicht in de opbouw van de (verschillende) pensioenaanspraken. Ten behoeve van advies is een export beschikbaar die kan worden ingelezen in adviessoftware rond individueel pensioen. Inzicht in de details van voorzieningen binnen de actuele regeling is niet gestructureerd beschikbaar. Ook dit is relevant binnen het advies rond individueel pensioen. De introductie van een standaard voor export met details rond de actuele regeling kan het mogelijk maken om vanuit EB-platformen en extranetten van verzekeraars deze data ten behoeve van advies te leveren. (Valt binnen kolom Tarief/Offerte omdat het een vraag is die ontstaat n.a.v. een deelnemer mutatie. Individueel advies valt niet binnen de scope van deze Monitor.)						V	S	I																	
28	Ketenoptimalisatie	Algemene machtigingenstructuur voor werken namens werkgever ontbreekt. Er is binnen de keten geen duidelijke machtigingenstructuur voor het verrichten van werkzaamheden namens de werkgever. Dit kunnen zijn intermediairs, service providers, accountants en administratiekantoren. Hoewel breed accounts worden aangemaakt ten behoeve van derden is er geen structuur om te borgen dat zaken correct verlopen / bij problemen verantwoordelijkheden duidelijk geduid kunnen worden. Bij het volgen van de Loonaangifte-systematiek gaat dit nog nadrukkelijker gelden.	V	S	I	W		V	S	I	W		V	S	I	W		V	S	I	W		V	S	I	W	
29	Ketenoptimalisatie	Geen eenduidige workflow rond uitzonderingen / bijzondere contracten. Op dit moment heeft elke leverancier van adviessoftware of vergelijkingssoftware een eigen werkwijze rond de afhandeling van uitzonderingen. Soms moet het intermediair dit zelf uitzoeken, in andere gevallen heeft men een proces richting verzekeraar ingericht. De processen zijn over het algemeen niet feitelijk gekoppeld aan processen bij verzekeraar. Veel handmatige handelingen en veel verschillende locaties van handeling voor een verzekeraar. Vergelijk dit met het gedeelde werkproces rond specials binnen de volmacht. Hier wordt veel bespaard aan arbeid, maar wordt tevens geborgd dat processen correct verlopen.						V	S	I			V	S	I												

Bijlage

1. Ketenprocessen
2. Bronnen

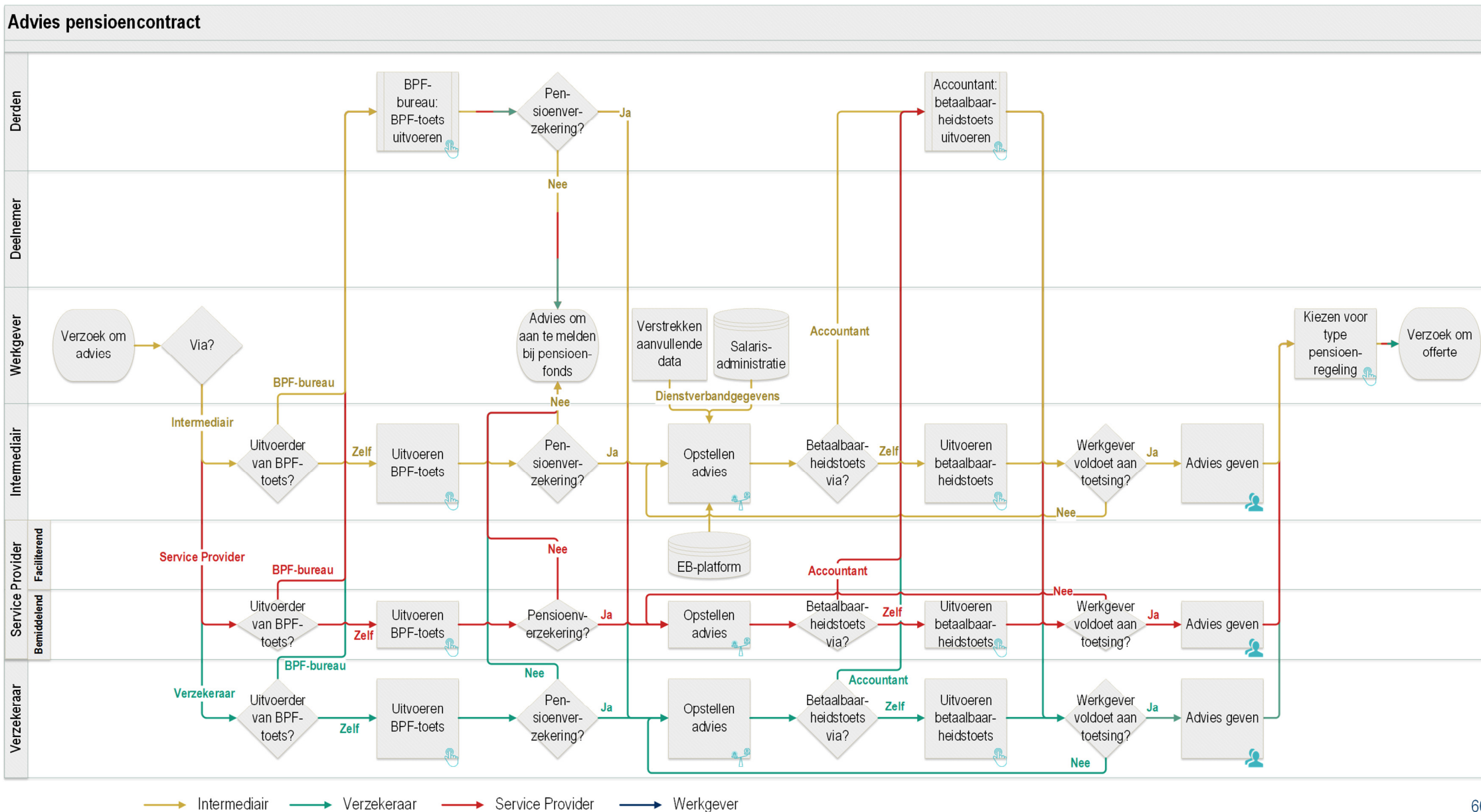
Inhoud

- a. Advies – Advies pensioencontract
- b. Tarief/Offerte – Tarief en offerte pensioencontract
- c. Aanvraag/Mutatie – Contractmutatie
- d. Aanvraag/Mutatie – Deelnemersmutatie
- e. Aanvraag/Mutatie – Waardeoverdracht
- f. Beheer – Herijking pensioencontract

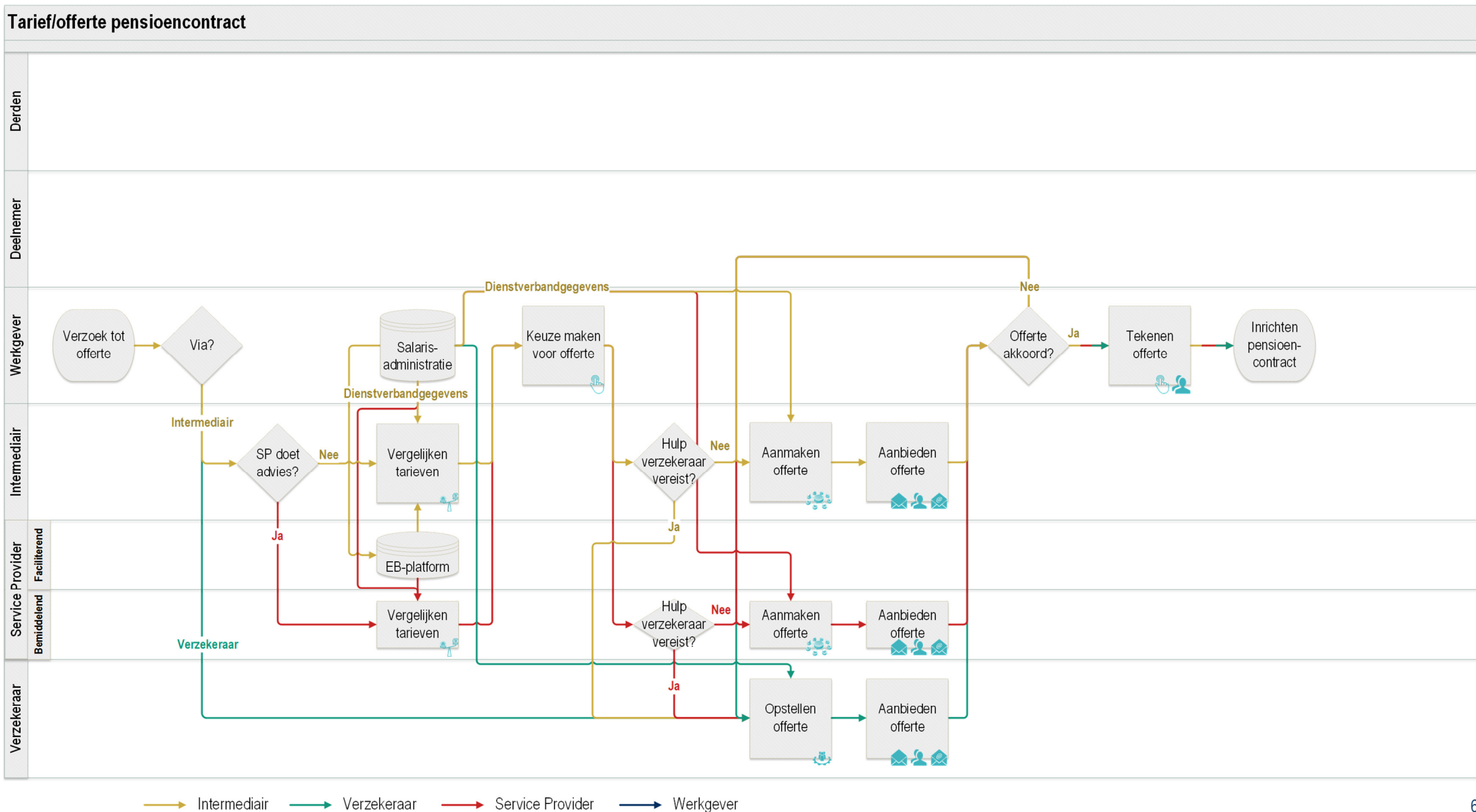
Bijlage 1: Ketenprocessen
Legenda

Bijlage 1: Ketenprocessen

Advies – Advies pensioencontract

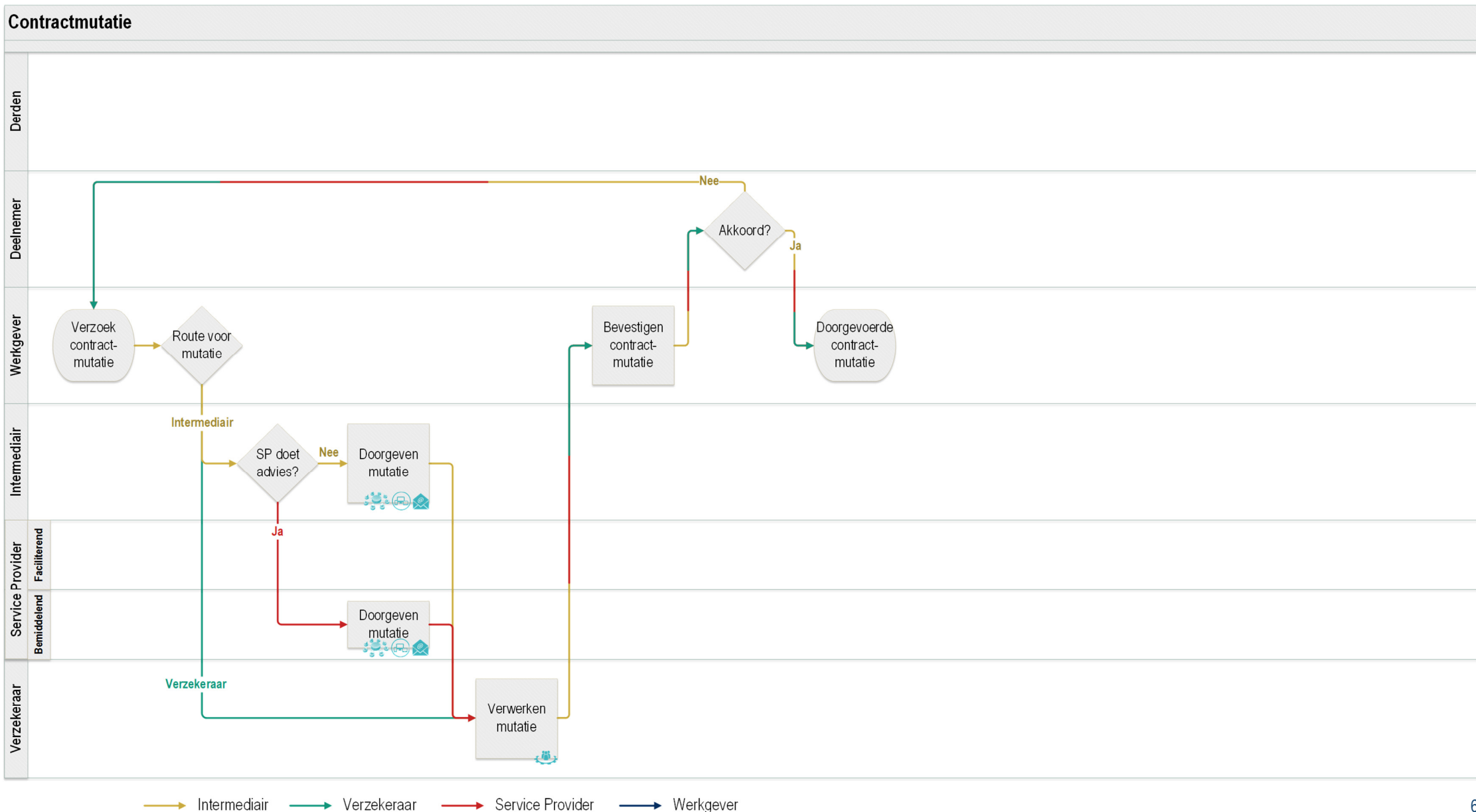


Tarief/Offerte – Tarief en offerte pensioencontract



Bijlage 1: Ketenprocessen

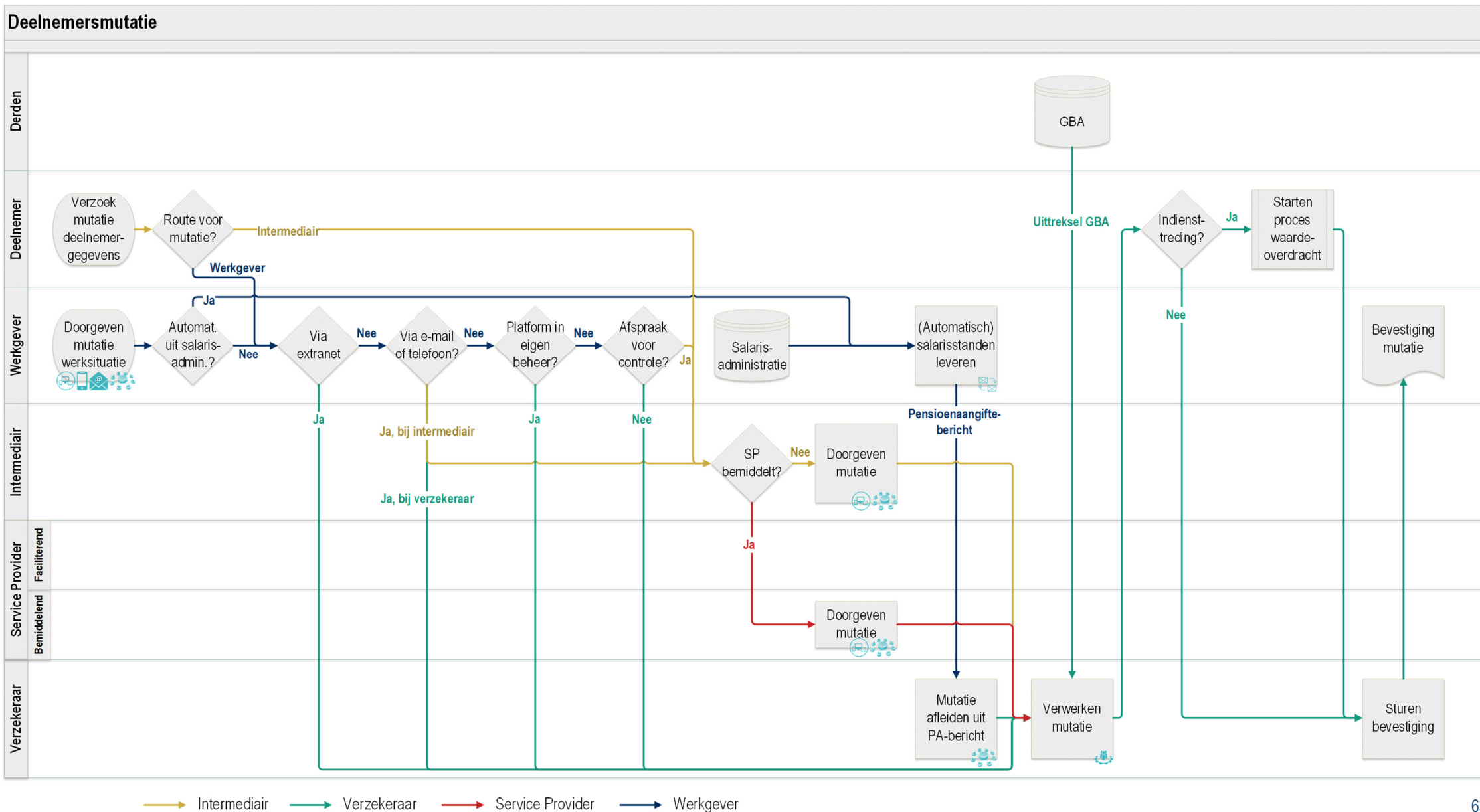
Aanvraag/Mutatie – Contractmutatie



→ Intermediair
 → Verzekerder
 → Service Provider
 → Werkgever

Bijlage 1: Ketenprocessen

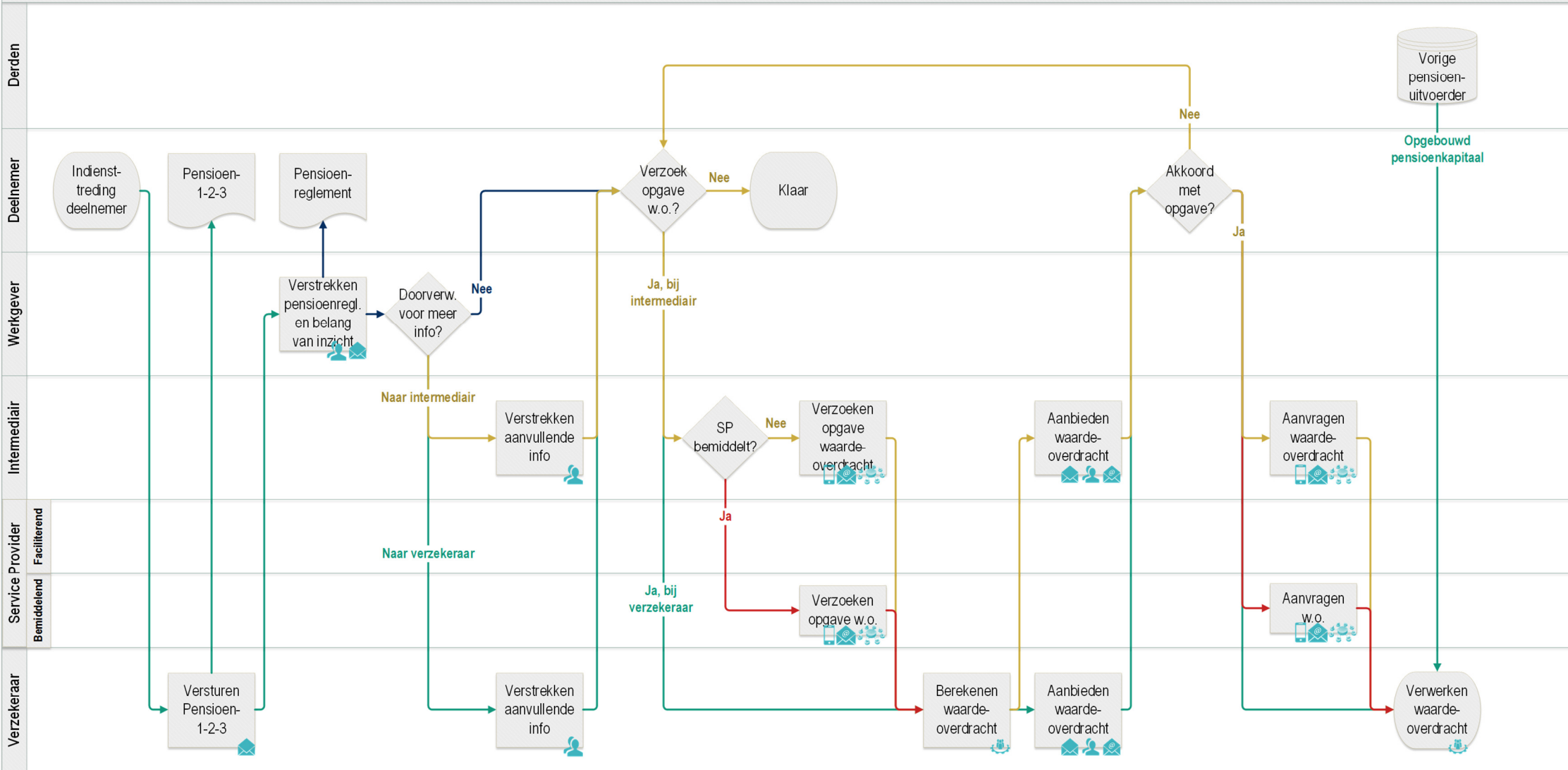
Aanvraag/Mutatie – Deelnemersmutatie



Bijlage 1: Ketenprocessen

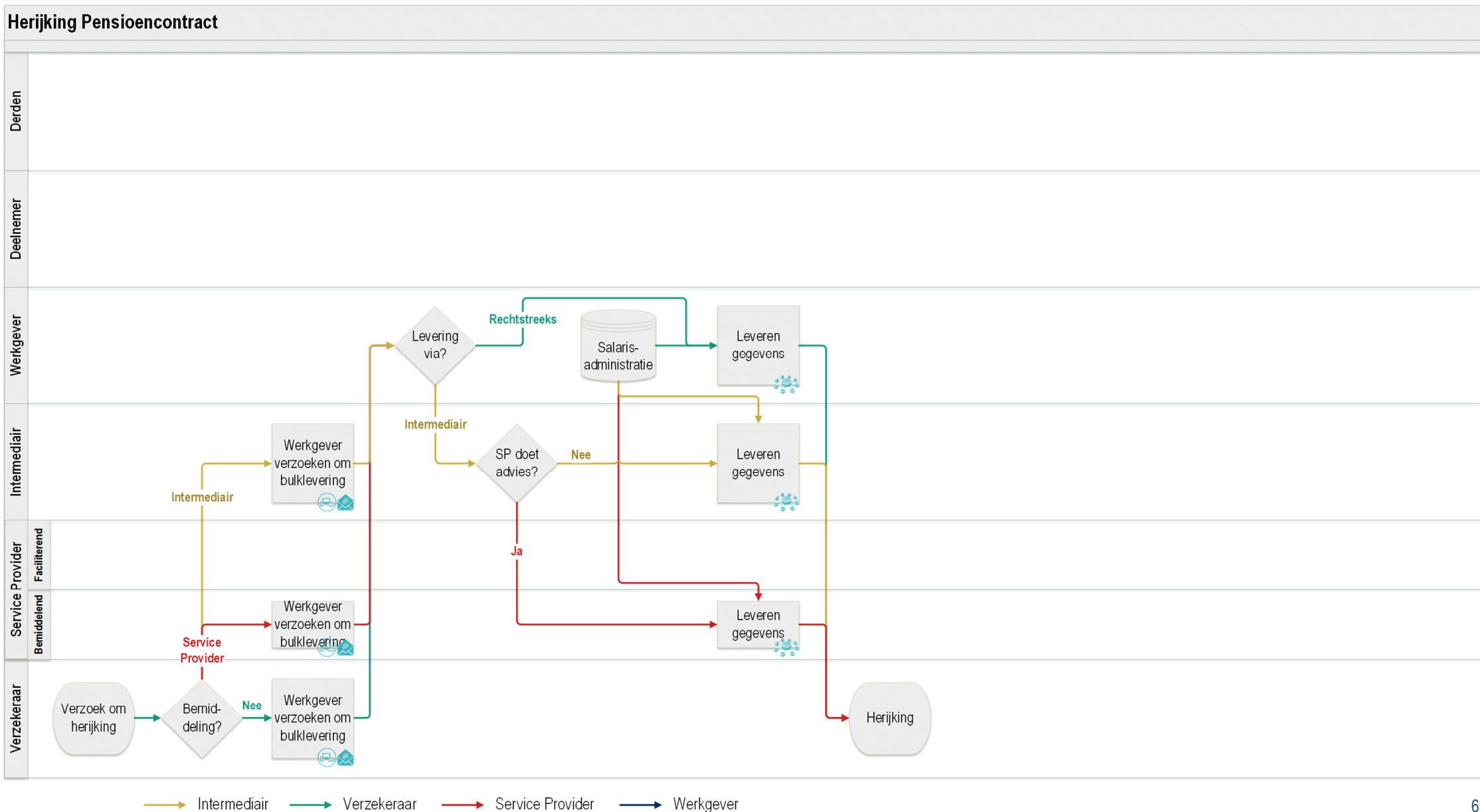
Aanvraag/Mutatie – Waardeoverdracht

Waardeoverdracht (vervolg op deelnemersmutatie)



→ Intermediair
 → Verzekeraar
 → Service Provider
 → Werkgever

Beheer – Herijking pensioencontract



❖ Direct contact

- Ketenpartijen (verzekeraar, intermediair, service provider)
- Leveranciers van services

❖ Publicaties

- Verzekerd van Cijfers, Verbond van Verzekeraars
- AM Jaarboek
- Marktflitsen, Ratinginstituut Financieel Dienstverleners
- Whitepaper service providers onder de loep 2015, Ratinginstituut Financieel Dienstverleners
- Documentatie, AFM-website
- Statistieken, DNB-website
- Statistieken, CBS-website

Bijlage 2: Bronnen

Bronnen volumeberekening

Volume berekening Collectief Pensioen

Actor	Bron	Gegeven	Aantal	Toelichting
Verzekeraar	VvV	Premie volume (2016 indicatief)	8,7 mld	
	DNB	Aantal overeenkomsten (2016)	45.000	
	DNB	Aantal deelnemers (2016)	1.000.000	19% marktaandeel verzekeraars (VvV)
	SIVI	Percentage transacties op overeenkomsten (nieuw, mutatie)	25%	5-jaar contracten en incidentele aanpassing
	SIVI	Percentage jaarlijkse bulkaanlevering	100%	1 bulkaanlevering per overeenkomst
SIVI	Percentage individuele deelnemer mutaties	33%	CBS, UWV, schatting	
Eindklant-Intermediair	FdJ	Marktaandeel intermediair	40%	
Eindklant-Verzekeraar	-	= <Verzekeraar> - <Eindklant-Intermediair>		
Volmacht-Verzekeraar	VvV	Aandeel volmacht totale premieomzet	0%	
Intermediair-Verzekeraar	FdJ	Aandeel intermediaire productie provinciaal	81%	
Intermediair-Volmacht	FdJ	Aandeel intermediaire productie direct in volmacht	0%	100%
Intermediair-Service Provider	FdJ	Aandeel intermediaire productie via service provider	19%	
Service Provider-Verzekeraar	-	= <Verzekeraar> - <Volmacht-Verzekeraar> - <Intermediair-Verzekeraar> - <Eindklant-Verzekeraar>		
Service Provider-Volmacht	-	= <Volmacht-Verzekeraar> - <Intermediair-Volmacht>		

Eindklant	5,22		verzekeraar	8,70
	60%			
	3,48	2,82		
		32%		
40%	Intermediair	0,00	Volmacht	0,00
		0%		
	Service Provider	0,66	0%	
		8%	0,66	8%

	Overeenkomst		Deelnemers		Totaal transacties
	Aantal	Transacties	Aantal	Bulk transacties	
Aantal zonder volmacht	45.000		1.000.000		
Aantal totaal	45.000	11.000	1.000.000	45.000	383.000
Eindklant-Verzekeraar	27.000	7.000	600.000	27.000	230.000
Eindklant-Intermediair	18.000	5.000	400.000	18.000	154.000
Intermediair-Verzekeraar	15.000	4.000	324.000	15.000	125.000
Volmacht-Verzekeraar	-	-	-	-	-
Intermediair-Volmacht	-	-	-	-	-
Intermediair-Service Provider	3.000	1.000	76.000	3.000	29.000
Service Provider-Volmacht	-	-	-	-	-
Service Provider-Verzekeraar	3.000	1.000	76.000	3.000	29.000

Merk op: Verdeling aantal overeenkomsten (en daarmee transacties) zeer indicatief.

Direct via verzekeraars minder contracten, maar met meer premie en deelnemers.