

Verzekeraars en gevolmachtigden schakelen naar de hoogste versnelling



Van links naar rechts: Hans Knol (Market Scan), Roel van Dijk (ANVA), Ron Gardenier (NVGA), Richard Weurding (Verbond van Verzekeraars), Bert Wiggers (Unit 4), Max Speur (CCS)

Tempo maken met datakwaliteit

Op 12 april 2019 hebben verzekeraars, volmachten en softwareleveranciers hun handtekening gezet onder een intentieverklaring om de datakwaliteit binnen het volmachtkanaal op orde te krijgen. In twee jaar wordt gewerkt aan de uniforme inrichting van de volmachtketen en de structurele verbetering van datakwaliteit. Aan de slag in de hoogste versnelling dus. Wat gaat er nu gebeuren? In deze publicatie alle informatie op een rij voor de deelnemende partijen.

Volmachtgevende verzekeraars moeten binnen het kader van Solvency II in hun DNB-rapportages verantwoording afleggen over het volmachtkanaal. Daarnaast is voor adequate herverzekering ook een goede datakwaliteit nodig. Het volmachtkanaal heeft inmiddels een premievolume van zo'n 3,5 miljard euro in de schademarkt. Met zo'n aanzienlijk aandeel moet de datakwaliteit op orde zijn. Dat mogen klanten, toezichthouders en andere partners van verzekeraars en volmachten verwachten.

De opdracht is uitdagend. Er zijn **40 volmachtgevende verzekeraars** die **1.730 volmachten** hebben afgegeven aan **259 gevolmachtigde kantoren**. En daarbij zijn **25.000 productportefeuilles** in omloop in **4 soorten polisadministraties**. Reden voor ketenspelers om de handen ineen te slaan, omdat procesinrichting en gegevenshuishouding een gezamenlijke verantwoordelijkheid is.

Ook voordelen voor marktpartijen

Natuurlijk heeft het op orde krijgen van de datakwaliteit ook voordelen voor de deelnemende partijen zelf:

Verzekeraars

- Conform vereisten kunnen rapporteren aan toezichthouders (risico's)
- Beter kunnen invullen van productmanagement (profiel & rendement)
- Snelle uitrol van tariefswijzigingen, productbijstelling, nieuwe producten

Volmachten

- Efficiënte ondersteuning van verzekeraar bij zijn verplichtingen rond toezicht en bij productbeheer
- Verlaging van kosten voor het inrichten volmachtproducten en uitwisseling van data tussen toepassingen
- Snelle *time to market* voor nieuwe producten

Software leveranciers

- Duidelijke en uniforme uitgangspunten voor de inrichting van volmachtproducten
- Meer mogelijkheden om standaard ingerichte processen aan volmacht aan te kunnen bieden
- Meer stimulans bij volmachten om actuele releases op te volgen

Plan van aanpak

Het plan 'Uniforme Inrichting Volmachtketen' waar marktpartijen hun handtekening onder hebben gezet, is in 2018 opgeleverd door kennis- en adviescentrum voor de verzekeringsindustrie SIVI. Met dit plan willen alle partijen binnen twee jaar nieuwe randvoorwaarden creëren voor een uniforme inrichting van de volmachtketen.

In de periode van maart tot en met augustus 2019 wordt kwartier gemaakt. Een kopgroep van verzekeraars, gevolmachtigden en softwareleveranciers ontwikkelen gezamenlijk een blauwdruk dat zal dienen als implementatieplan voor alle andere productgroepen.

Het plan zal de volgende stappen bevatten:

1. De **basisattributen** (gegevensvelden) worden gevalideerd door verzekeraars. Vereist vanuit Solvency II, herverzekeraars, premieberekening, claims;
2. Binnen de **AFD-productdefiniestandaard** worden productspecificaties van verzekeraars vastgelegd. Met deze definitie kan de software van de gevolmachtigde worden ingericht. Technische vastlegging gebeurt in een combinatie van een XML-schema en Xpath;
3. Met de **softwareleveranciers** wordt de inbouw in de software en oplossingsrichtingen (inclusief 'tooling') voorbereid. Onderdeel van deze voorbereiding is 'testing' door de gevolmachtigde;
4. Per gevolmachtigde zal een **kwaliteitsrapportage** beschikbaar worden gesteld. Als 0-meting, maar ook om tijdens de voortgang de resultaten inzichtelijk te maken.

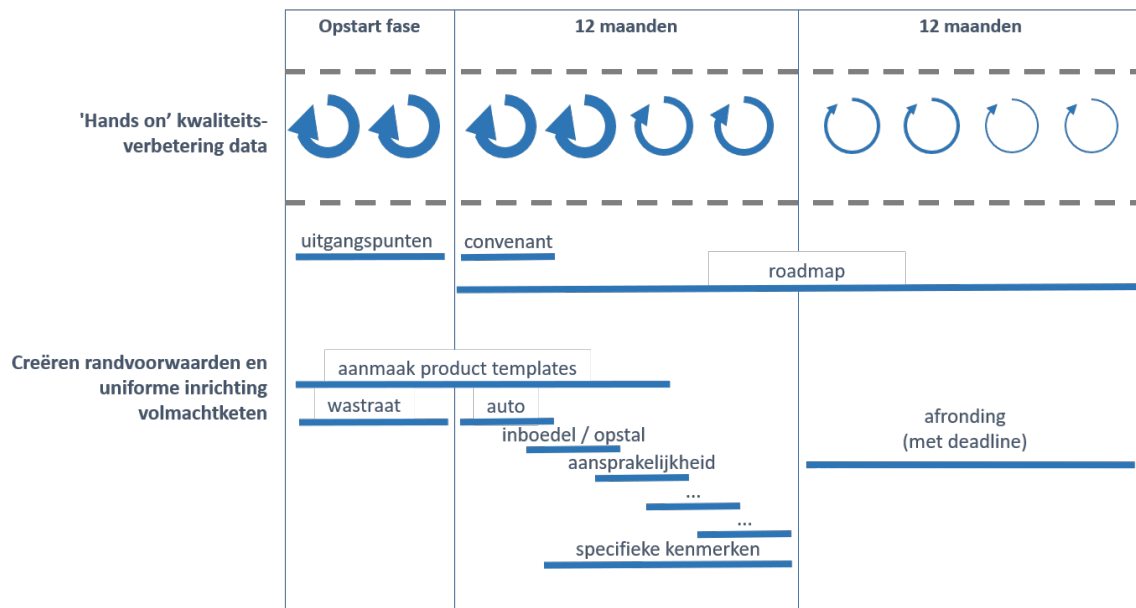
Uitgangspunten voor 'Uniforme Inrichting Volmachtketen' zullen worden opgenomen in een convenant. Dit is een vrijwillige overeenkomst voor alle individuele partijen waarin uitgangspunten, intenties, aanpak en samenwerking wordt bekrachtigd.

Auto als eerst

Het autoprodukt (inclusief dekkingen) zal in september 2019 het eerste product zijn waarvan de datakwaliteit 'geschoond' zal worden. Dat betekent dat de oude productinrichting wordt omgezet naar een nieuwe standaard inrichting en waar nodig (en mogelijk) wordt foutieve data gecorrigeerd en ontbrekende data aangevuld. De aanpak wordt zo ingericht dat gevolmachtigde dit traject grotendeels zelfstandig, onder eigen regie kan uitvoeren. Als de schoning van het autoprodukt gestart is, zal de voorbereiding voor het volgende product starten.

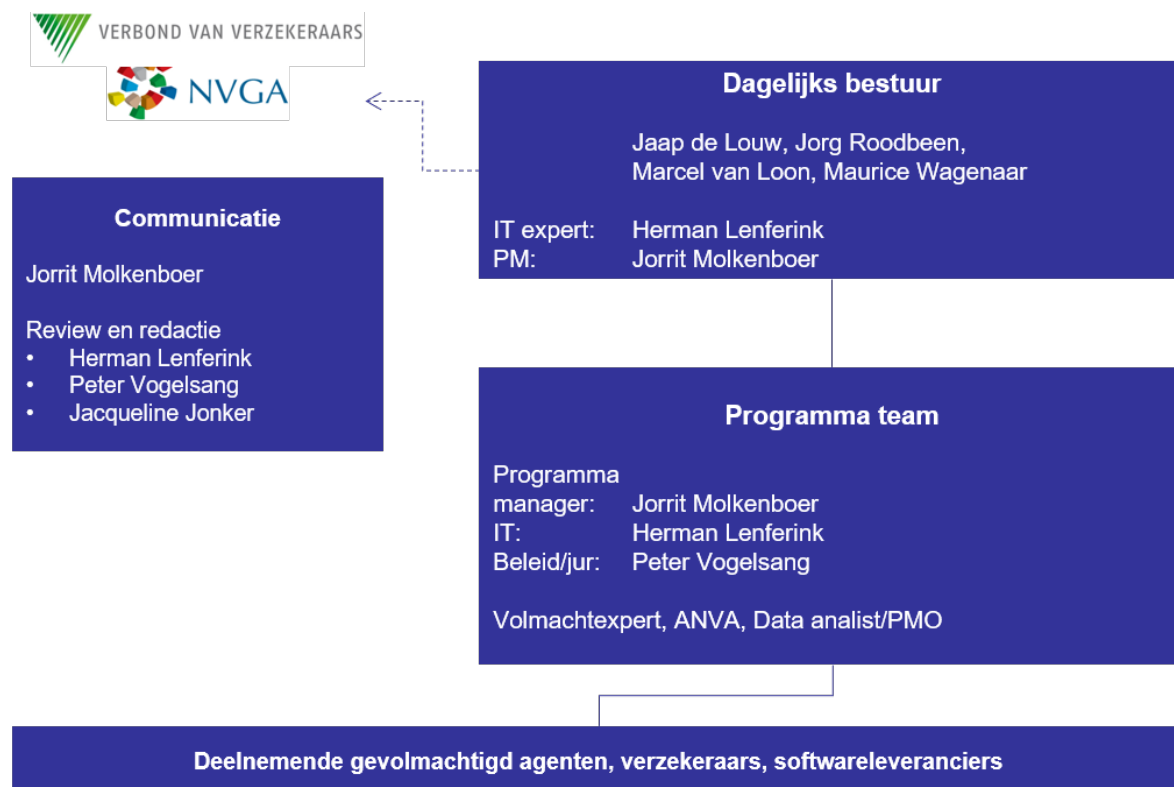
Naast het creëren van randvoorwaarden, loopt er gelijktijdig ook een 'hands on-traject' waarin de datakwaliteit gemonitord en verbeterd wordt door verzekeraars en volmachten. Dit is een doorlopend proces, waarbij het Polis en Schade Protocol als uitgangspunt wordt genomen.

Planning



Programmastructuur

Voor de periode maart tot en met augustus 2019 is er een compacte onafhankelijke programmastructuur neergezet, onder aansturing van de NVGA en het Verbond van Verzekeraars. Uiteindelijk zal er een stichting worden opgericht waar vanuit het programma begeleid wordt. In de programmastructuur is er een vertegenwoordiging van de NVGA, het Verbond van Verzekeraars en SIVI opgenomen.



En nu verder

De komende periode gaat het programmateam marktpartijen benaderen om te starten met het tweejarig datatraject. Nieuwe informatie zal via deze wijze verstrekt worden aan de partijen.

2 mei 2019