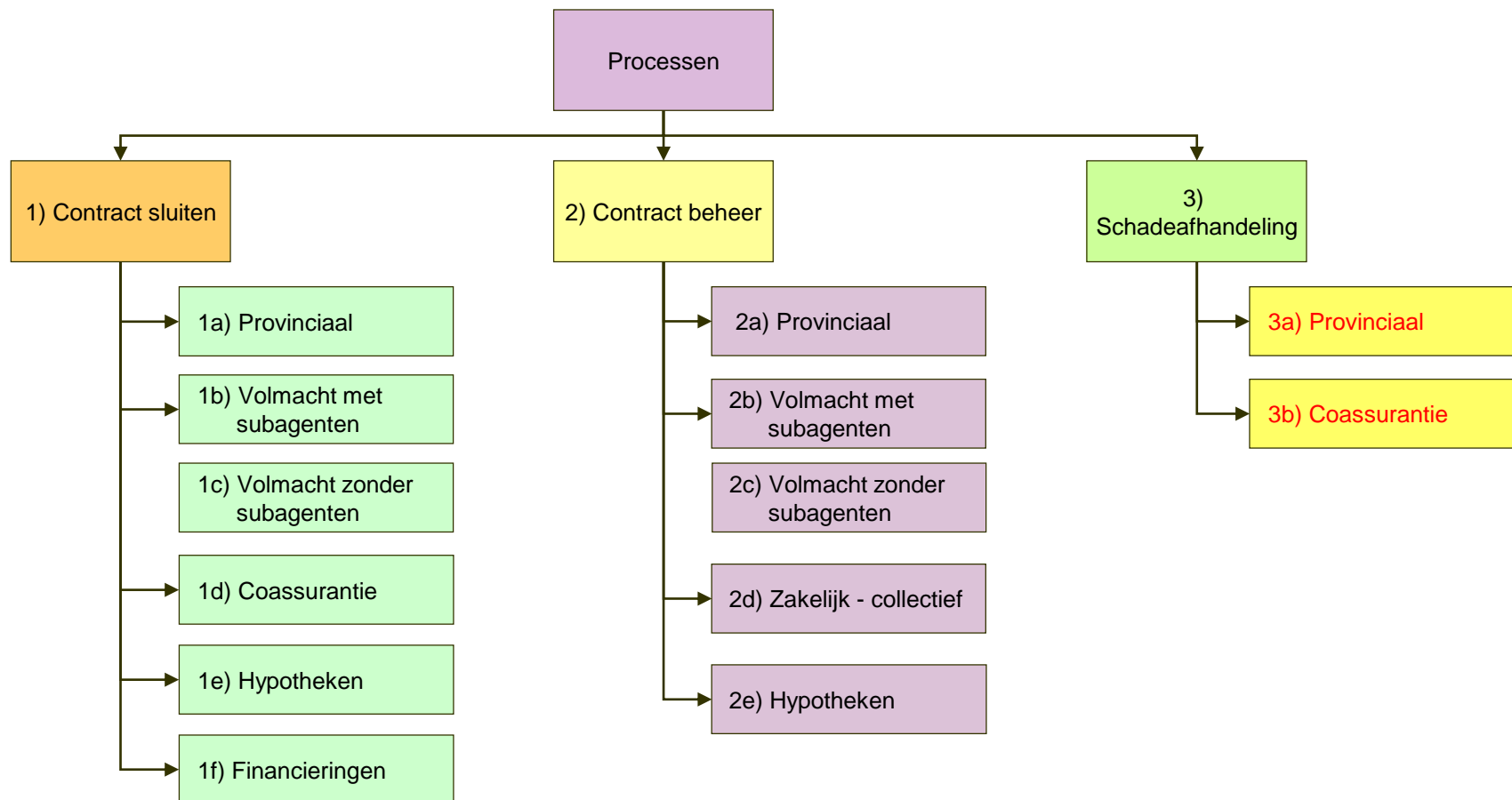


Brancheprocessen & Informatiestromen

Versie 20160201.1

Overzicht



Deze bijlage beschrijft de belangrijkste processen en informatiestromen tussen actoren in de intermediaire verzekeringsbranche. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in: contract sluiten, contractbeheer, schadeafhandeling. Voorts is onderscheid gemaakt in een aantal segmenten van de intermediaire verzekeringsbranche. De financiële informatiestromen van/naar banken blijven buiten beschouwing.

Toelichting gebruik symbolen

n m	n op m relatie	} Hiermee wordt aangegeven of sprake is van n op m communicatie, 1 op n communicatie of 1 op 1 communicatie
1 n	1 op n relatie	
1 1	1 op 1 relatie	

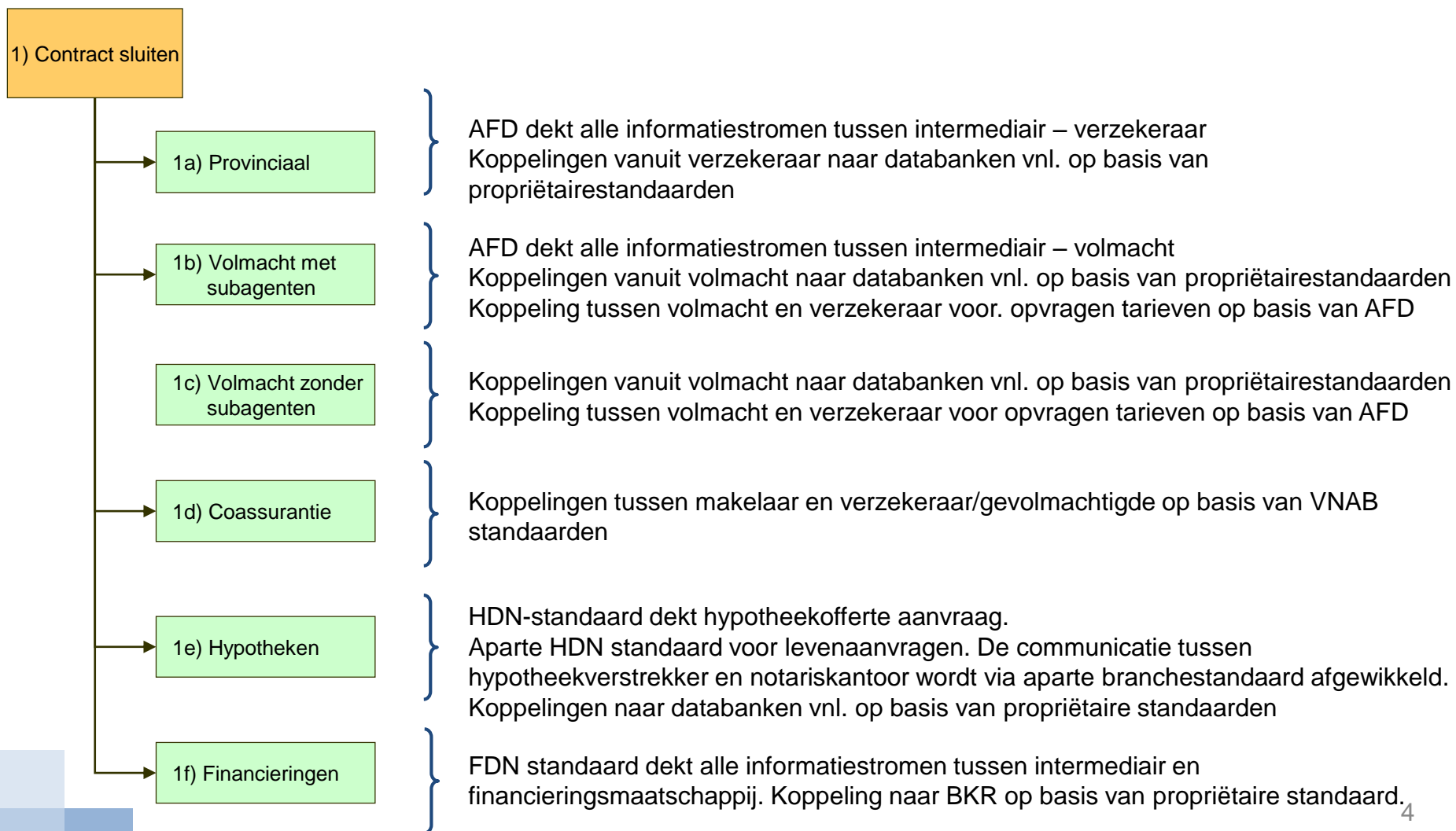
Gebruik gegevensstandaarden

<AFD> } All Finance Datamodel (AFD) vormt de basis voor de gegevensuitwisseling

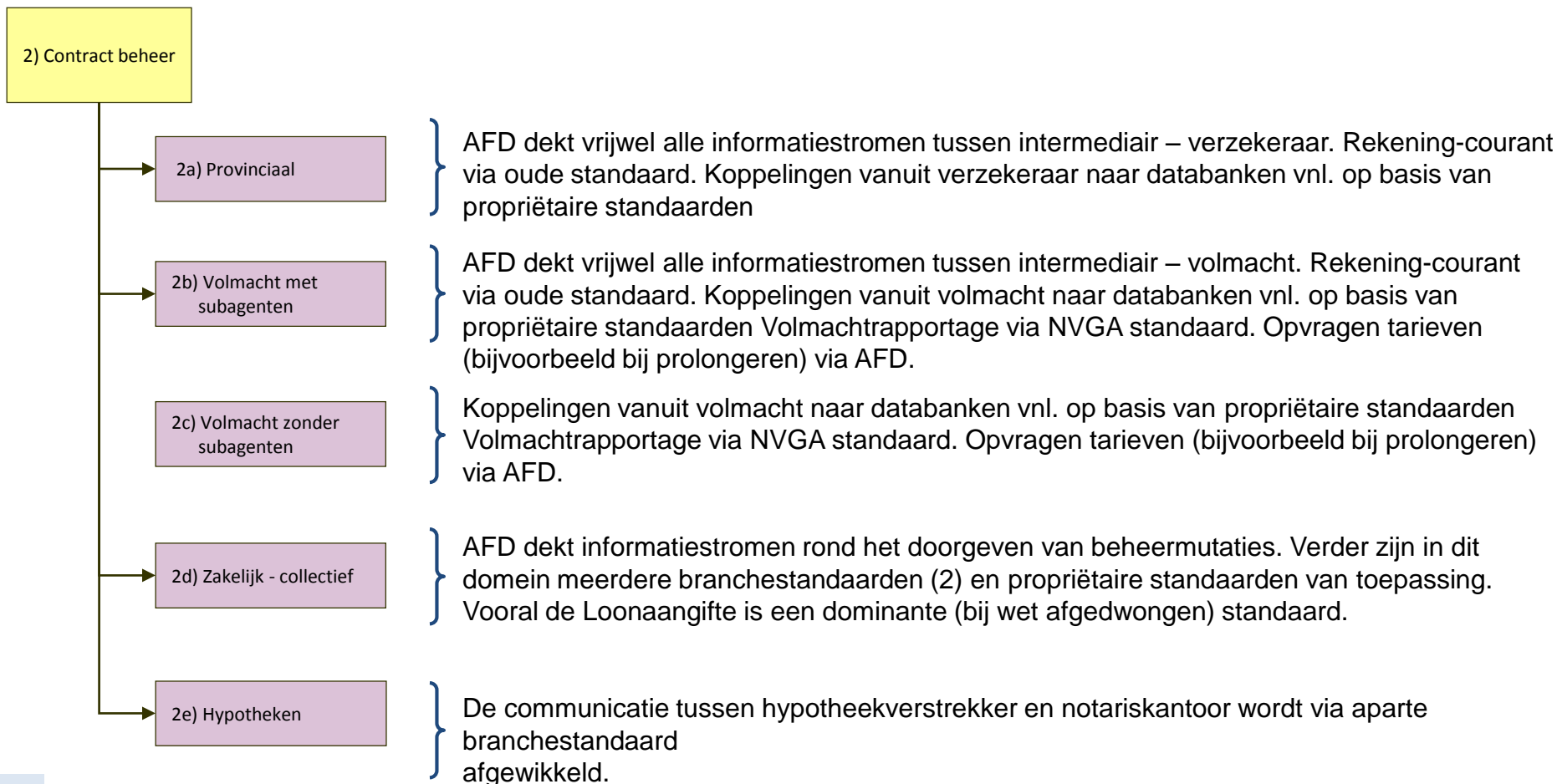
<PRO> } Een specifieke propriëtaire interface vormt de basis voor de gegevensuitwisseling.
De eigendomsrechten van de standaard liggen dan veelal bij een commerciële partij of de overheid, die ook de inhoud van de interface bepaalt.

<BRA> } Een branchestandaard - anders dan het AFD - vormt de basis voor de gegevensuitwisseling

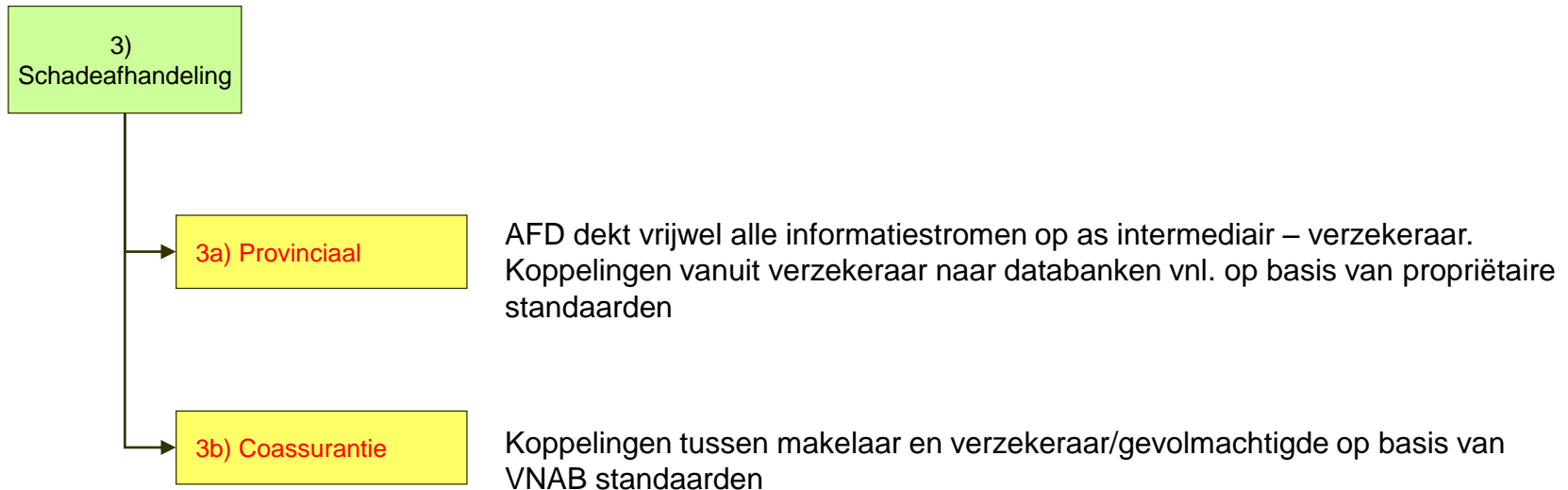
Ondersteuning door gegevensstandaarden



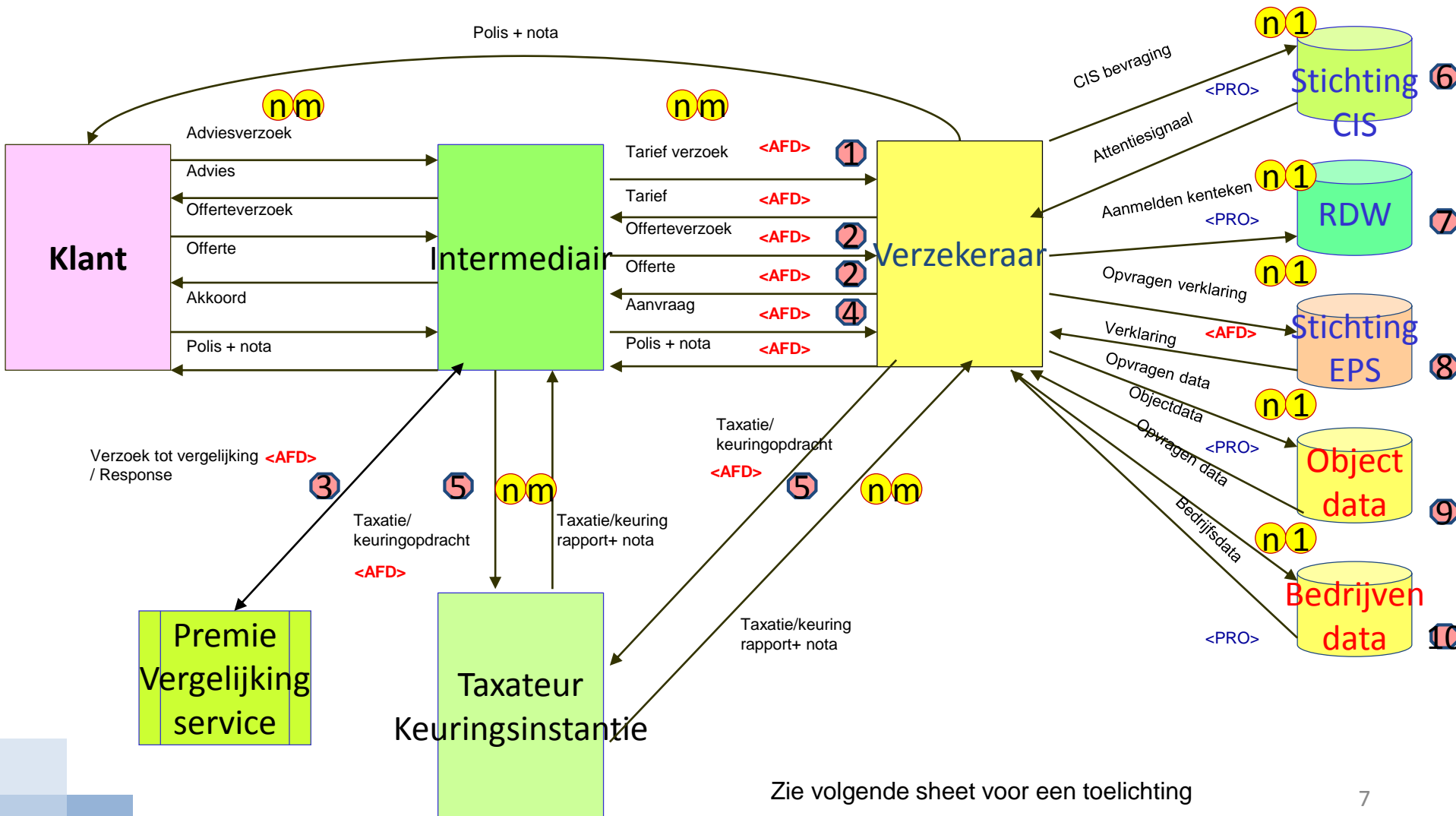
Ondersteuning door gegevensstandaarden



Ondersteuning door gegevensstandaarden



1a) Contract sluiten – Provinciaal



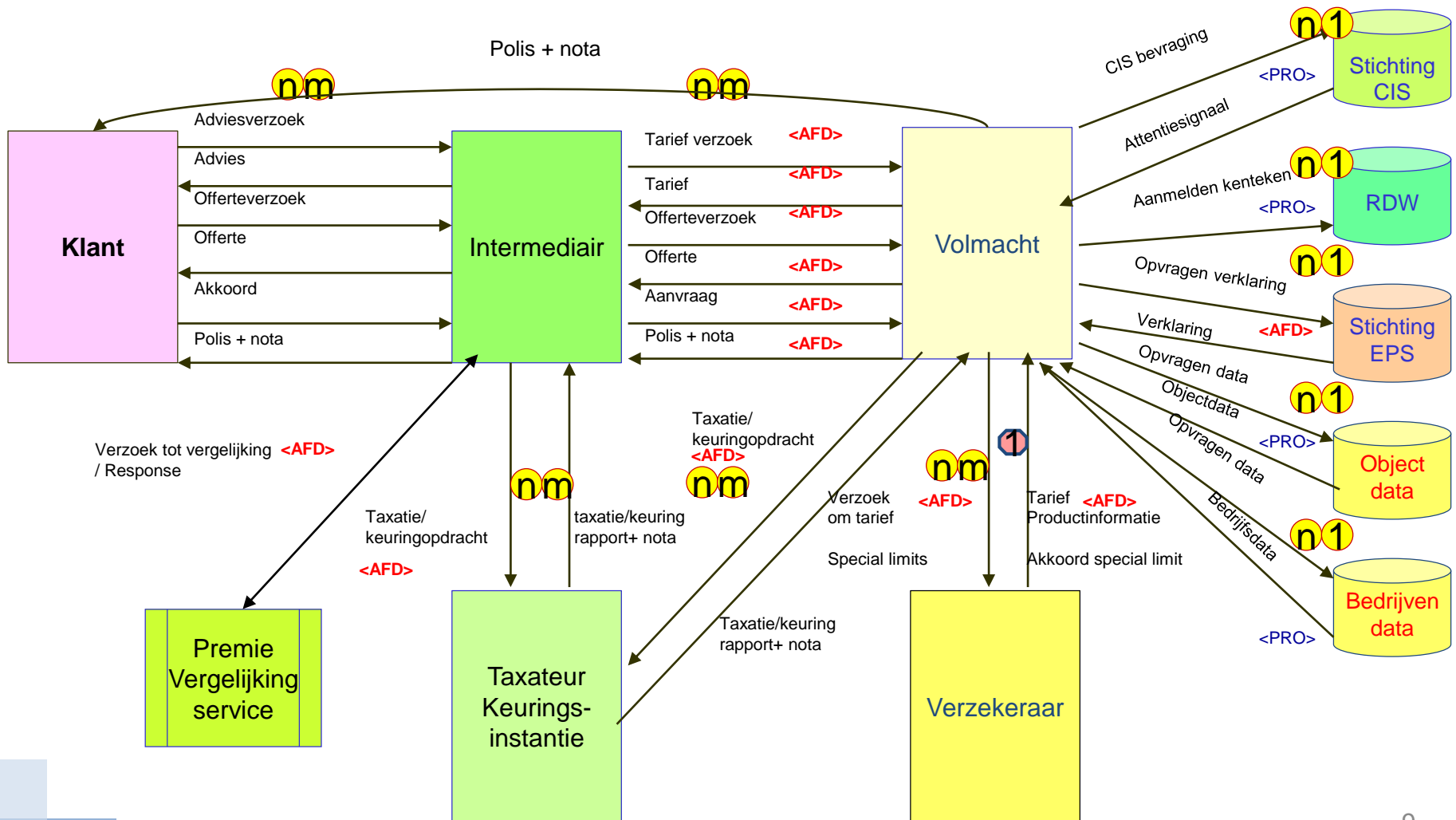
Zie volgende sheet voor een toelichting

1a) Contract sluiten – Provinciaal

Het sluiten van een contract bestaat uit meerdere processen: adviseren, offreren, aanvragen.

- (1) Een intermediair brengt informatie over producten van verschillende verzekeraars samen en adviseert op basis van behoeften, wensen en mogelijkheden van de consument. Tijdens het advies kan het wenselijk zijn een tarief bij een verzekeraar op te vragen.
- (2) Offreren betreft het uitbrengen van een offerte door de verzekeraar op basis van de door het intermediair ingevoerde gegevens. Dit proces kan een voortzetting zijn van een advies en opgevolgd worden door het afsluitproces.
- (3) Voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte door een verzekeraar of het aanvragen van een contract, kan een premievergelijking uitgevoerd worden. Dat loopt steeds vaker via een aan het intermediair ter beschikking gestelde premievergelijking service. Premievergelijking services worden door “derden” ter beschikking gesteld. Dit kunnen softwarepakketten zijn die op de PC van het intermediair worden geïnstalleerd, maar ook services die via het internet bereikbaar zijn voor het intermediair. Op dit moment bevatten deze services in veel gevallen zelf de tarieven en premietabellen. De ontwikkeling is dat deze services de premies en tarieven online opvragen bij de betreffende maatschappijen.
- (4) Een aanvraag van een klant voor een nieuwe verzekering wordt in behandeling genomen door het intermediair. Bij de beoordeling van de aanvraag door de verzekeraar is informatie nodig. Deze informatie wordt opgevraagd bij diverse externe bronnen – bijvoorbeeld (9) en (10) - en ook uit de reeds vastgelegde verzekeringsgegevens. De acceptatie van de verzekering door zowel de klant als de verzekeraar wordt vastgelegd in de polis.
- (5) Als het risico niet duidelijk (of complex) is, dan wordt een opdracht verstrekt aan een expert. Deze expert bepaalt de omvang van het risico en rapporteert . Als de aanvraag volledig is dan kan de beoordeling plaats vinden. Bij levensverzekeringen en medische varia verzekeringen is soms een medische keuring nodig. De verzekeraar verzoekt het intermediair om een afspraak voor een medische keuring te maken. Het intermediair maakt deze afspraak en het keuringsrapport gaat vanuit de medische keuringsinstantie naar de klant en met zijn instemming naar de verzekeraar. De verzekeraar kan navraag doen bij het intermediair naar ontbrekende gegevens, echter nooit vragen stellen over medische zaken!
- (6) In opdracht van de stichting CIS beheert ABZ een databank genaamd FISH. Voor acceptatie kunnen hier gegevens over personen opgevraagd worden.
- (7) Na acceptatie van een autopost wordt het kenteken aangemeld bij het RDW.
- (8) Via de roymentendatabank kunnen royementsgegevens worden opgevraagd. Deze databank staat onder regie van de Stichting EPS.
- (9) Kenteken en meldcode kunnen bijvoorbeeld via de gegevensbestanden van het RDW worden gecontroleerd. Gegevens over merk, model, type en uitvoering van een voertuig kunnen via meerdere databanken bevestigd worden.
- (10) Bij bedrijfsverzekeringen kunnen (omzet)cijfers uit het verleden benodigd zijn die door derden (Kamers van Koophandel of een bedrijf) verstrekt moeten worden. Ook kan het nodig zijn de kredietwaardigheid van bedrijven vast te stellen.

1b) Contract sluiten – Volmacht – met subagenten



Zie volgende sheet voor een toelichting

1b) Contract sluiten – Volmacht – met subagenten

Kenmerk van de gevolmachtigd agent is dat deze alle primaire processen van het verzekeringsbedrijf (van offreren tot en met excasso) uitvoert voor eigen rekening en slechts het risico onderbrengt bij de verzekeraar. De gevolmachtigde agent mag namens de verzekeraar uit diens naam posten sluiten binnen bepaalde grenzen (branches, verzekerde sommen) en dito schades afhandelen. Binnen het afgegeven mandaat is de gevolmachtigde agent verantwoordelijk voor rendement van portefeuille. Onderscheid kan gemaakt worden in één op één volmachten en volmachten in poolconstructies. Een pool is een groep verzekeraars die samen het risico dragen voor één of meerdere producten. Iedere maatschappij participeert voor een bepaald percentage in de baten/lasten van de pool.

In de afbeelding is uitgegaan van een volmacht met subagenten. Een volmacht met subagent kan ook rechtstreeks met de klant contact hebben. Ongeveer de helft van de kantoren maakt geen gebruik van externe bemiddelaars. Bij bijna één derde van de kantoren komt 1 tot 25 procent van de volmachtpremies via externe bemiddelaars binnen.

Subagent: Dit is een in de Wet Assurantiebemiddeling (WAb) resp. de Wet assurantiebemiddelingsbedrijf (Wabb) gedefinieerd begrip. Volgens de laatste Wabb-definitie moest onder een sub-agent worden verstaan: de tussenpersoon die voor een andere tussenpersoon zijn bemiddeling verleent bij het sluiten van een verzekering. Met de komst van de Wet financiële dienstverlening (Wfd) is dit begrip vervangen door het begrip 'onderbemiddelaar', dat ook in de Wet op het financieel toezicht (Wft) wordt gebruikt. Ook de verzekeringstussenpersoon die verzekeringen onderbrengt bij een gevolmachtigd agent werd - en wordt - veelal sub-agent genoemd. Dit is niet correct, het is juist om deze 'bemiddelaar' te noemen (Bron: Assurantietermen 2008).

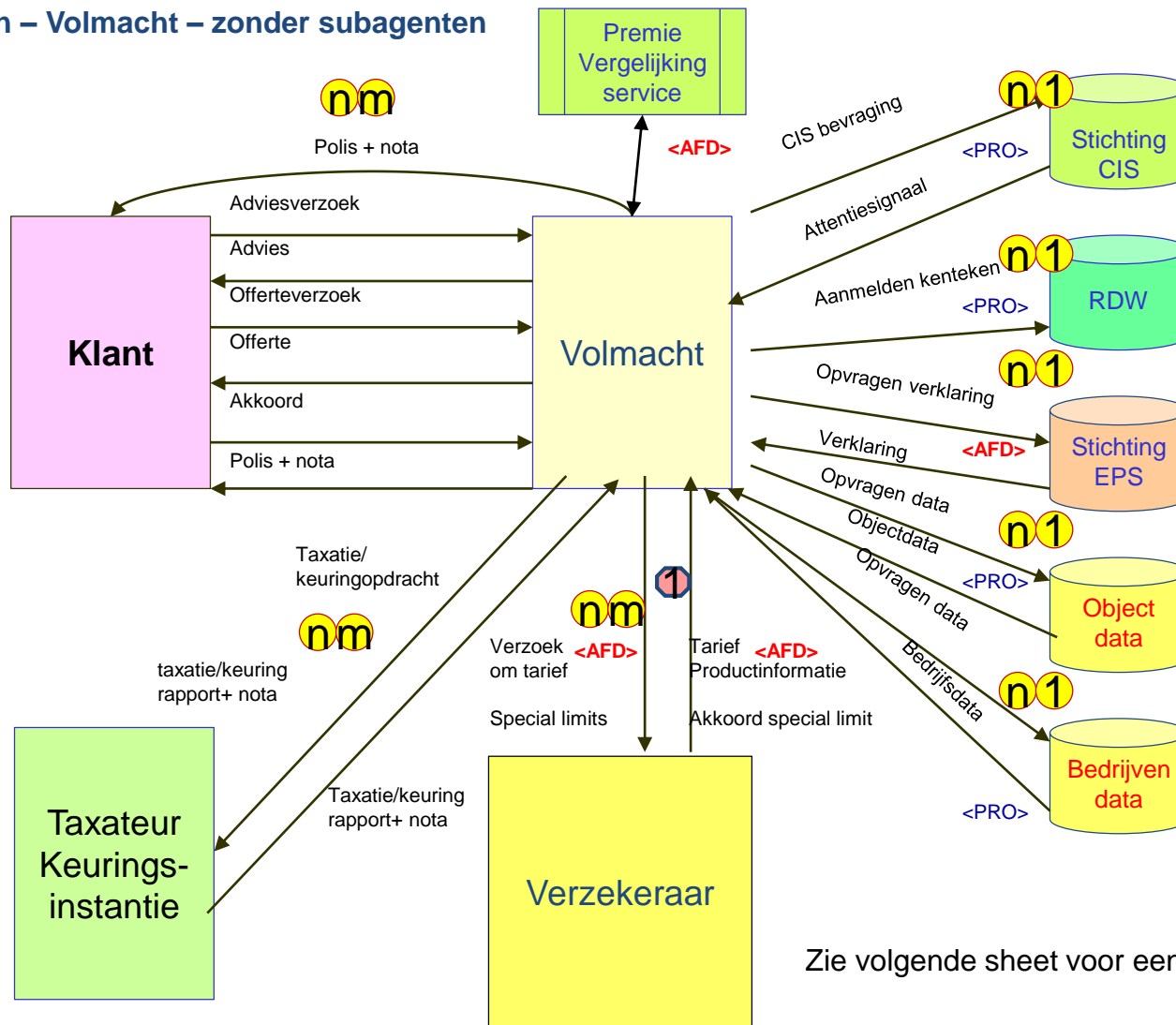
(1) De processen zijn vergelijkbaar met 1a. Alleen voert de volmacht nu de activiteiten van de verzekeraar uit. Specifiek is de communicatie met de volmachtgever.

Productinformatie: De gevolmachtigde zal zijn administratie inrichten op basis van de productinformatie die ontvangen wordt van de volmachtgevers.

Verzoek om tarief: Tijdens bijvoorbeeld het offreren kan een tarief bij de volmachtgever opgevraagd worden.

Special limit: In de agentuurovereenkomst, behorend bij de volmachtovereenkomst tussen gevolmachtigde en een volmachtgever, is bijvoorbeeld opgenomen dat de limiet voor brandverzekeringen per risicoadres € 1 miljoen bedraagt. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om voor verzekerde sommen boven dit bedrag een zogenoemde "special limit" aan te vragen.

1c) Contract sluiten – Volmacht – zonder subagenten



Zie volgende sheet voor een toelichting

1c) Contract sluiten – Volmacht – zonder subagenten

Zie ook sheet 1b.

Kenmerk van de gevolmachtigd agent is dat deze alle primaire processen van het verzekeringsbedrijf (van offreren tot en met excasso) uitvoert voor eigen rekening en slechts het risico onderbrengt bij de verzekeraar. De gevolmachtigde agent mag namens de verzekeraar uit diens naam posten sluiten binnen bepaalde grenzen en dito schades afhandelen. Binnen het afgegeven mandaat is de gevolmachtigde agent verantwoordelijk voor rendement van portefeuille. Onderscheid kan gemaakt worden in één op één volmachten en volmachten in poolconstructies. Een pool is een groep verzekeraars die samen het risico dragen voor één of meerdere producten. Iedere maatschappij participeert voor een bepaald percentage in de baten/lasten van de pool.

De gevolmachtigde kan rechtstreeks zakendoen met een klant. In dit geval maakt hij geen gebruik van subagenten.

(1) Specifiek is de communicatie met de volmachtgever

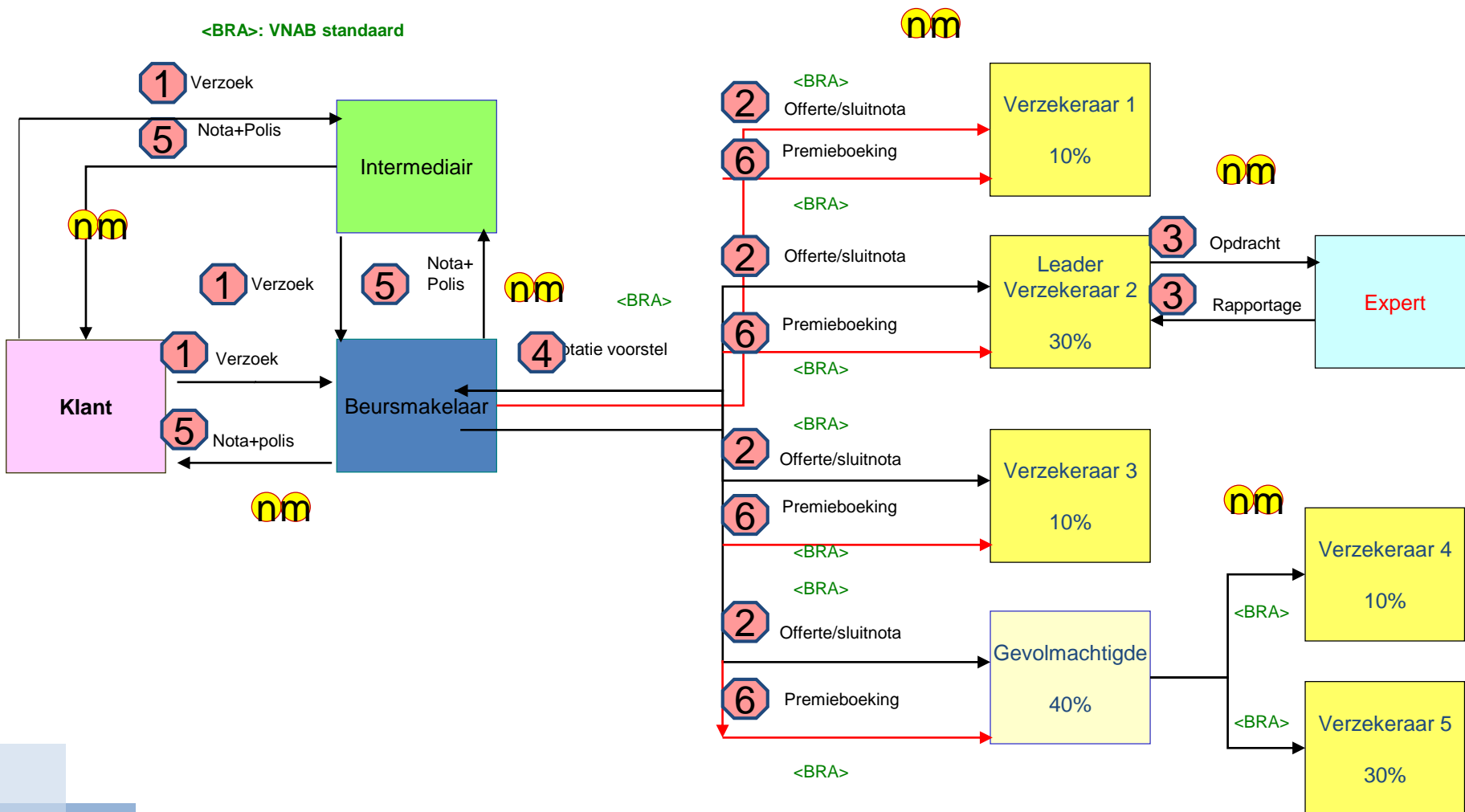
Productinformatie: De gevolmachtigde zal zijn administratie inrichten op basis van de productinformatie die ontvangen wordt van de volmachtgevers.

Verzoek om tarief: Tijdens bijvoorbeeld het offreren kan een tarief bij de volmachtgever opgevraagd worden.

Special limit: In de agentuurovereenkomst, behorend bij de volmachtovereenkomst tussen gevolmachtigde en een volmachtgever, is bijvoorbeeld opgenomen dat de limiet voor brandverzekeringen per risicoadres € 1 miljoen bedraagt. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om voor verzekerde sommen boven dit bedrag een zogenoemde “special limit” aan te vragen.

1d) Contract sluiten - Co assurantie

<BRA>: VNAB standaard

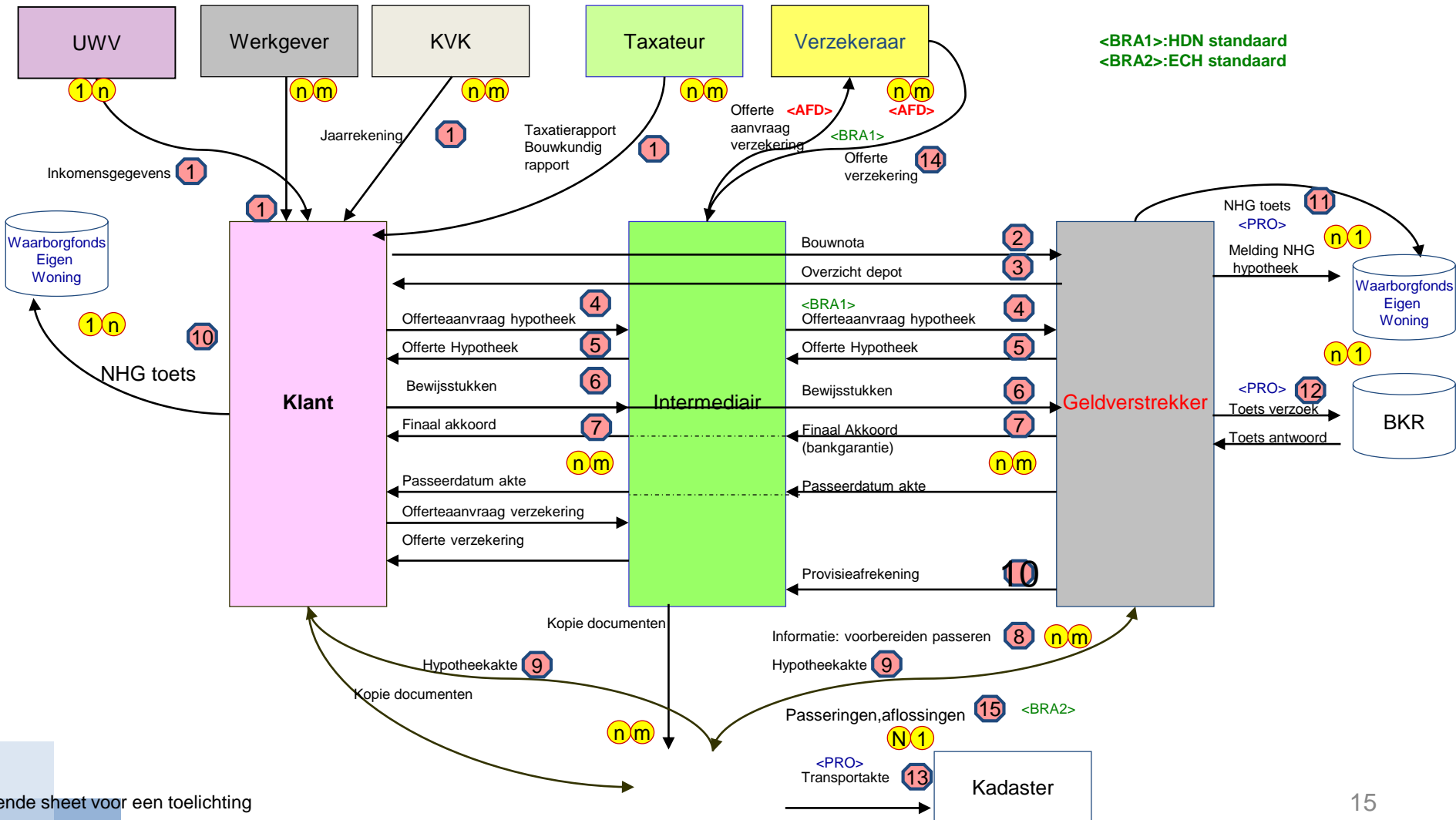


1d) Contract sluiten – Co assurantie

cosassurantie is het deel van de zakelijke schademarkt waar grote en complexe risico's door wisselende combinatie van verzekeraars verzekerd worden. Bij cosassurantie is de administratie van de makelaar leidend.

- (1) De klant schakelt een makelaar in. Eventueel loopt dit via een provinciaal intermediair. De makelaar beoordeelt het te verzekeren object en stelt bovenstaande verzekeraar(s) (leader(s)) vast. De makelaar spreekt een voorlopige premie af met de klant, na overleg met de bovenstaande.
- (2) Vervolgens maakt de makelaar een voorlopige polis (sluitnota) op en brengt offerte uit bij de beursverzekeraars.
- (3) De leader voert de verzekeringstechnische controles uit. Vervolgens onderhandelt de makelaar met de verzekeraars (of hun gevolmachtigde(n)) over hun aandeel in de verzekering.
- (4) De makelaar maakt de definitieve polis op, indien deze voor 100% vol getekend is. De leader tekent, ook namens de volgende verzekeraars.
- (5) De makelaar verwerkt de polis in de administratie en levert een nota + polis aan de klant.
- (6) Via het Beurs Clearing Systeem worden boekingen met premieverrekening aangeleverd aan de verzekeraars.

1e) Contract sluiten - Hypotheken



1e) Contract sluiten - Hypotheken

- (1) De consument vraagt inkomensgegevens op bij zijn werkgever(s) en/of het UWV. Via een taxateur wordt een onafhankelijke waardebeoordeling van het huis opgesteld. Indien sprake is van een zelfstandige ondernemer kunnen jaarrekeningen van de drie voorgaande jaren worden opgevraagd bij de Kamer Koophandel.
- (2) Van hypotheken die worden verstrekt op een nog te bouwen of te verbouwen onderpand wordt het geld beheerd in een bouwdepot. Uitbetaling van geld uit het depot vindt plaats na indiening van een (bouw)nota.
- (3) Afhankelijk van afspraken met de geldgever wordt periodiek rente vergoed over het bouwdepot. De consument ontvangt periodiek een overzicht met het verloop van het saldo in het bouwdepot.
- (4) Naar aanleiding van het advies worden één of meerdere aanvragen voor een offerte van een hypotheek opgesteld en ingediend bij een geldgever naar keuze. Indien gewenst kan bij deze aanvraag de bewijsstukken die nodig zijn bij de acceptatie door de geldgever, worden meegestuurd. Een bewijsstuk is een document dat gebruikt wordt voor de verificatie van gegevens die bij de aanvraag zijn opgegeven. Een voorbeeld van een bewijs is een loonstrook.
- (5) Voordat een offerte uitgebracht kan worden wordt de aanvraag op kredietwaardigheid beoordeeld. Hierbij wordt primair gekeken naar: de samenstelling van het inkomen en het betalingsgedrag van de aanvragers, de waarde van het onderpand, waarop de lening wordt verstrekt, eventuele ingebrachte aanvullende zekerheden. De gegevens, die zijn vermeld op de aanvraag worden hierbij als vertrekpunt genomen. In een later stadium (Finaal akkoord) moeten aangeleverde bewijsstukken aantonen dat deze gegevens correct zijn weergegeven op de aanvraag. Bij het beoordelen van een aanvraag worden gegevens van externe instanties geraadpleegd, zoals het Bureau Krediet Registratie. Afhankelijk van de uitkomst van de beoordeling wordt een offerte aangemaakt of wordt de aanvraag (automatisch) voorgelegd aan een kredietbeoordelaar die handmatig de aanvraag toetst. Wanneer een offerte aangemaakt wordt, wordt deze geretourneerd naar de indiener. De offerte bevat: de gevraagde financieringsconstructie + de geoffreerde rentepercentages + de voorwaarden en aanvullende bepalingen + het overzicht met nog in te dienen bewijsstukken.
- (6) De consument maakt, eventueel in overleg met de adviseur, op basis van de ontvangen offertes een definitieve keuze voor een geldgever. Indien gewenst kunnen nog andere offertes worden aangevraagd of bestaande offertes worden gewijzigd. De gekozen offerte wordt ondertekend en met de gevraagde bewijsstukken geretourneerd naar de instelling (de geldgever zelf, of diens gevolmachtigde) die de getekende offerte verder afhandelt. De gevolmachtigde is de instelling die namens de geldgever (een onderdeel van) het hypotheekproces uitvoert, bijvoorbeeld Stater.
- (7) De geldgever of diens gevolmachtigde beoordelen alle gevraagde bewijsstukken in relatie tot de oorspronkelijke aanvraag en de offerte. Na akkoord van alle stukken geeft de geldgever 'finaal akkoord'. Na 'finaal akkoord' zijn de geldgever en de consument gebonden aan de financiering. Aan annulering van de financiering door de consument zijn vaak kosten verbonden. De consument en eventueel de adviseur worden middels een brief op de hoogte gesteld van het 'finaal akkoord'. De consument wordt gevraagd een afspraak te maken met de notaris voor het passeren van de hypotheek. Ook het passeren van de hypotheek moet binnen een, door de geldgever bepaalde, termijn plaats vinden. In overleg met de geldgever kan deze termijn worden verlengd. Soms zijn hieraan kosten verbonden.
- (8) De notaris, die bij het passeren van de hypotheek betrokken zal worden, wordt middels een brief hierover geïnformeerd en ontvangt de voorlopige instructies van de geldgever. Met deze informatie kan de notaris de voorbereidende werkzaamheden uitvoeren voor het passeren van de hypotheek, zoals het kadastrale onderzoek. Tijdens het passeren van de akte van eigendom van het onderpand en het passeren van de hypotheek worden (meestal) de gelden overgemaakt van de kopende partij naar de verkopende partij. De afwikkeling van de geldstroom loopt via de notaris. Daags voor passeren vraagt de notaris de gelden op bij de geldgever die op zijn beurt het benodigde bedrag overmaakt en de definitieve gegevens voor het opmaken van de akte aanlevert. Dit laatste is nodig omdat de consument tussen het moment van het geven van Finaal akkoord en het moment van passeren vaak nog een wijziging in de financiering laat aanbrengen en omdat de notaris over de laatste actuele rentetarieven, die zijn verwerkt in de financiering, moet beschikken. Het feitelijk passeren van de hypotheek vindt plaats bij de notaris. De kopende en de verkopende partij (of hun afgevaardigden) zijn daarbij aanwezig. Alle benodigde documenten worden ondertekend, zoals de transportakte en de hypotheekakte. De notaris draagt zorg voor de afwikkeling van de gelden, de bijschrijving in de openbare registers en het melden van de passeerdatum aan de geldgever. De geldgever ontvangt van de notaris de definitieve passeerdatum en de documenten die nodig zijn voor het beheren van de hypotheek. De passeerdatum is het moment waarop de hypotheek van kracht wordt en moet de consument zijn betalingsverplichtingen nakomen.
- (9) De passering van de hypotheek leidt tot het aanmaken van documenten door de notaris. Bepaalde documenten moet de geldgever in bezit hebben om het beheer van de hypotheek correct te kunnen uitvoeren. Nadat de documenten zijn toegevoegd aan het dossier van de lening, worden de gegevens gecontroleerd. Bij onjuistheden wordt contact opgenomen met de betreffende notaris.

1e) Contract sluiten – Hypotheken (vervolg)

(10) De passering van de hypotheek is ,indien van toepassing, aanleiding om bonus en provisie te berekenen en uit te betalen aan de betrokken adviseur (of zijn organisatie). Afhankelijk van de geldgever en het distributiekanaal worden verschillende bonus- en provisieregelingen beheerd en toegepast.

(11) Tot een bedrag van € 265.000 kunnen consumenten op basis van een aantal voorwaarden kiezen voor een hypotheek, met Nationale Hypotheek Garantie. De geldverstrekker geeft op basis van de NHG-voorwaarden wel/niet akkoord voor een NHG-hypotheek. Deze wordt vervolgens gemeld bij Waarborgfonds Eigen Woning.

(12) Bij het BKR kan getoetst worden of een klant beschikt over een geldig legitimatiebewijs. Voorts kunnen hier de lopende leningen worden opgevraagd van een klant. Tevens kan bij het BKR een EVA-toets worden uitgevoerd. De banken die nu lid zijn van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), alsmede de financieringsinstellingen, die lid zijn van de Vereniging van Financieringsinstellingen in Nederland (VFN), hebben de mogelijkheid om via de zogenaamde Externe Verwijzingsapplicatie (EVA) te toetsen of een (rechts)persoon in het extern verwijzingsregister (EVR) van de banken voorkomt.

(13) Transportakte. De notaris zal recherche verrichten met betrekking tot de voorwaarden die bij de koop overeengekomen zijn. Zo zal de notaris bijvoorbeeld onderzoeken (via het kadaster), of een woning inderdaad vrij is van hypotheek en andere zaken. De transportakte (eigendomsoverdracht) moet door de notaris worden opgemaakt. Na de ondertekening wordt het afschrift door de notaris ter inschrijving bij het kadaster aangeboden. Hierna is de koper eigenaar van de in de transportakte genoemde woning en staat deze als nieuwe eigenaar geregistreerd bij het kadaster.

(14) Bij de aankoop van een nieuw huis en het nemen van een hypotheek worden verplicht en vrijwillig nieuwe verzekeringen gesloten.

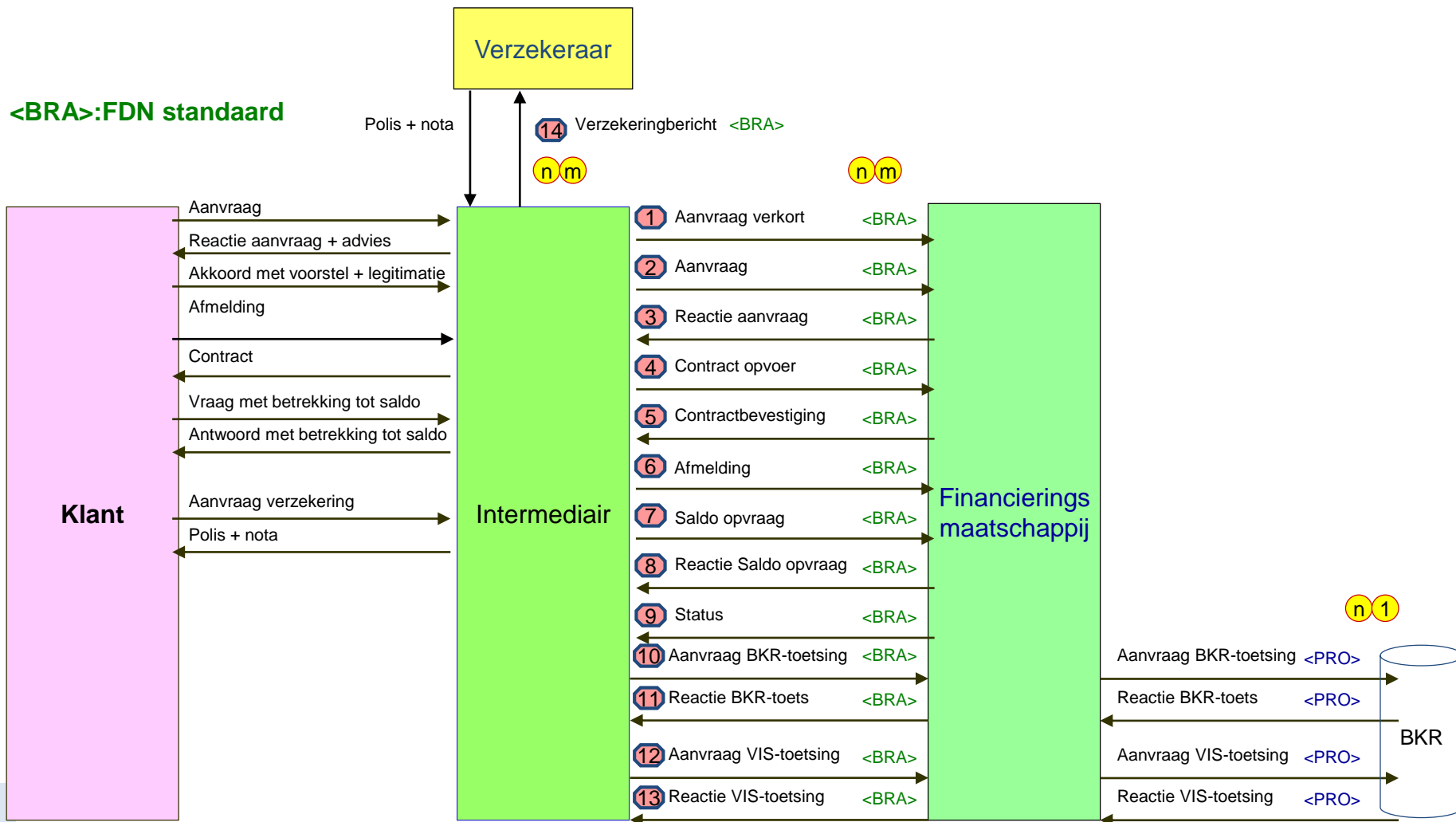
(15) De communicatie tussen hypotheekverstrekker en notariskantoor wordt via het ECH platform gefaciliteerd. ECH = Elektronische Communicatie Hypotheken.

Geldgever -> Passeeropdracht	-> Notaris
Geldgever <- Passeergegevens	<- Notaris
Geldgever -> Sluitnota + onderhandse stukken	-> Notaris
Geldgever <- Opvragen gelden	<- Notaris
Geldgever <- Inschrijvingsgegevens Kadaster	<- Notaris

Berichten:

- Passeeropdracht: Voorlopige opdracht tot het vestigen van een hypotheek. De hypothecair financier verstrekt klant- en onderpandgegevens aan de notaris, met impliciet het verzoek aan de notaris om een passeerafspraak met de klant te gaan maken.
- Melding passeergegevens: De notaris geeft een passeerdatum op aan de hypothecair financier. Hij vermeldt daarbij een dossierkenmerk en een derdenrekeningnummer.
- Definitieve passeeropdracht / Sluitnota: De definitieve passeergegevens en financiële afrekening van de hypothecair financier, met eventueel de onderhandse stukken als bijlage toegevoegd.
- Melding gelden notaris: De notaris kan met dit bericht de op de dag van passeren benodigde gelden specificeren aan de bank.
- Bewaardersverklaring: Na het passeren zal het Kadaster de (voorlopige) inschrijvingsgegevens van de hypotheek aan de notaris terug melden. De notaris zal vervolgens de inschrijvingsgegevens terug melden aan de bank.

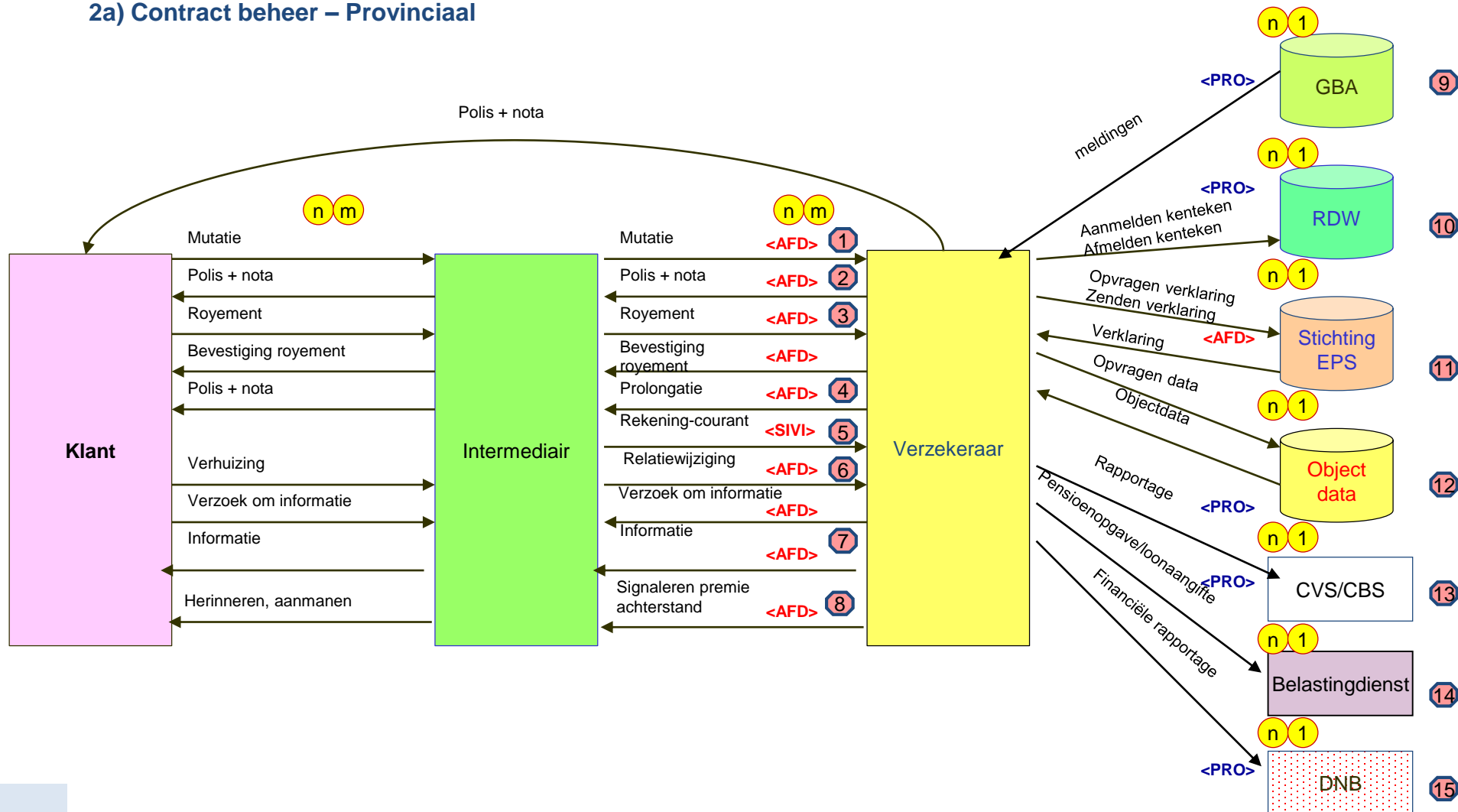
1f) Contract sluiten - Financieringen



1f) Contract sluiten - Financieringen

- (1) Verkorte kredietaanvraag, te gebruiken in situaties waarin gegevens over aanvrager (nog) onvolledig zijn en bij pre-scoring. Dit bericht is ook geschikt indien de aanvraag- of contractdetails reeds bekend zijn bij de maatschappij.
- (2) Volledige kredietaanvraag. Bevat alle benodigde informatie voor een beoordeling en de opmaak van een offerte door de maatschappij.
- (3) Resultaat van de beoordeling van de aanvraag. De maatschappij geeft aan of de aanvraag geaccepteerd kan worden. In dit bericht is het mogelijk verschillende productvormen te adviseren.
- (4) Opvoering van contractgegevens waarmee de maatschappij c.q. intermediair een contract kan opstellen dat ter ondertekening aan de klant wordt aangeboden.
- (5) Bevestiging van definitieve contractgegevens op basis waarvan de maatschappij of het intermediair het contract opstelt.
- (6) Afmelding van de aanvraag. Hiermee meldt de adviseur aan de maatschappij dat de kredietaanvraag wordt ingetrokken. Dit bericht kan worden verstuurd na een contractbevestigingsbericht van de maatschappij.
- (7) Verzoek om het inlossaldo van een lopend contract te specificeren.
- (8) Specificatie inlossaldo lopend contract
- (9) Bericht naar keuze, waarin de maatschappij de ontvangst van een aanvraag bevestigt of de behandelwijze meldt.
- (10) Verzoek tot BKR-toetsing van klantgegevens of verzoek tot doortoetsing BKR-gegevens. Alléén voor intermediairs die hiertoe een volmacht hebben.
- (11) Resultaat van de BKR-toetsing, definitief en volledig als basis voor doortoetsing of interpretatie.
- (12) Verzoek tot VIS-toetsing van documenten van de klant.
- (13) Resultaat van VIS-toetsing.
- (14) Bericht voor gegevens bij een eventueel dekking op arbeidsongeschiktheid, WAO en/of WW voor een financiering.

2a) Contract beheer – Provinciaal



2a) Contract beheer – Provinciaal

Het beheren van een contract bestaat uit meerdere processen: muteren (inclusief royeren, opschorten), prolongeren, rapporteren, bijwerken rekening-courant. Het muteren van een levenproduct komt procesmatig veelal overeen met het aanvragen van een nieuw contract: zie 1A. Het muteren van een autoverzekering (andere auto op dezelfde polis) is wel meegenomen.

(1) Een aanvraag van een klant voor een wijziging op een lopende verzekering wordt in behandeling genomen door het intermediair. De behandeling van een wijziging waarvoor een nieuwe beoordeling noodzakelijk is verloopt vrijwel identiek aan de behandeling van een aanvraag voor een nieuwe verzekering. Hier worden uitsluitend de afwijkingen ten opzichte van het afsluitproces beschreven. Wijzigingen kunnen van verschillende aard zijn, zoals bijvoorbeeld wijziging van: klantgegevens, begunstiging, objectgegevens, intermediair, maatschappij, dekkinggegevens, gegevens betreffende de betalingswijze. Het opschorten van de dekking of het opheffen van de opschorting kan ook als wijziging worden beschouwd. Het offerte stadium komt bij het wijzigen in mindere mate voor dan bij het aanvragen van een nieuwe verzekering.

(2) De wijziging wordt bevestigd middels polisbescheiden inclusief een nota. Tevens kan een P-View (PMB) verstuurd worden.

(3) De klant maakt kenbaar dat hij een verzekering wenst te beëindigen. De verzekeraar behandelt de aanvraag en controleert of de juiste gegevens zijn aangeleverd. Is dit niet het geval, dan zal de klant worden benaderd om meer informatie. Als de benodigde gegevens zijn aangeleverd, kan het verzoek worden beoordeeld. Op basis van de opgehaalde verzekeringsgegevens wordt beoordeeld of het verzoek om beëindiging van de verzekering kan worden ingewilligd. Als de verzekering niet kan worden beëindigd, dan wordt de klant hiervan bericht. Als de verzekering kan worden beëindigd, ontvangt de klant een bevestiging die vergezeld kan gaan van extra bescheiden, zoals een royementsverklaring. Beëindiging van een WA motorrijtuigenverzekering wordt gemeld aan het RDW (10). Eventueel teveel betaalde premie wordt gerestitueerd.

(4) Het initiatief voor prolongeren ligt periodiek (afhankelijk van de betaaltermijn van de polis) bij de verzekeraar.

Onder prolongeren worden de volgende gebeurtenissen gerangschikt:

(a) Prolongatie waarbij een nieuwe nota wordt aangemaakt voor de volgende betalingstermijn (prolongatie op premieervaldatum).

(b) Prolongatie waarbij naast (a), extra acties worden uitgevoerd onder andere bonus/malus correcties en indexering (prolongatie op hoofdvervaldatum). De hoofdvervaldatum kan samenvallen met de premieervaldatum. De hoofdvervaldatum wordt ook wel de 'polisverjaardag' genoemd.

(c) Prolongatie waarbij naast (b), de polis wordt verlengd (prolongatie op contractvervaldatum). De contractvervaldatum kan samenvallen met de hoofdvervaldatum en premieervaldatum. Een andere naam voor contractvervaldatum is aflooptdatum of expiratedatum. Bij Levenposten is de expiratedatum de einddatum van het contract.

Maandelijks doorlopen verzekeraars geautomatiseerd hun bestanden om vast te stellen welke contracten de volgende boekmaand voor prolongatie in aanmerking komen. Indien een post prolongeert, worden een of meer van de volgende subprocessen uitgevoerd. Welke subprocessen worden uitgevoerd hangt af van: soort verzekering, wel of geen polisverjaardag, wie premie incasseert (verzekeraar of intermediair) of betreffend intermediair heeft gekozen voor elektronische aanlevering.

Subprocessen:

- Aanmaken polisblad
- Aanmaken aanhangsel
- Activeren premie-incasso
- Aanmaken prolongatiespecificatie
- Activeren rekening-courant boeking
- Aanmaken P-View Prolongatie (PPR)

(5) In de rekening-courant (RC) worden de financiële gevolgen van de samenwerking tussen intermediair en verzekeraar geregistreerd. Alle vorderingen die over en weer tijdens de samenwerking ontstaan, zijn terug te vinden in de rekening-courant. Het is daardoor te vergelijken met een bankrekening, waarbij de verzekeraar fungeert als bank. De rekening wordt dagelijks bijgewerkt; slechts één keer per maand (na het sluiten van een boekmaand) wordt een rekeningafschrift verstuurd.

(6) Het relatiewijziging proces betreft het doorgeven en verwerken van wijzigingen op de gegevens van een relatie (oftewel cliënt) van het intermediair aan de maatschappij. Een relatie kan zijn een contracthouder, verzekeringnemer, premiebetaler, verzekerde, bestuurder, partner, kind etc. Kortom iedere persoon of organisatie die een relatie heeft met een contract. De gegevens die kunnen wijzigen zijn de adresgegevens en enkele andere persoonsgebonden gegevens of de gegevens van een organisatie. Onder relatiewijziging wordt niet verstaan het vervangen van een betrokken persoon op een contract door een andere persoon. De belangrijkste relatiewijzigingen zijn: verhuizing hele gezin, verhuizing inwonend gezinlid en naamscorrectie (spelling, meisjesnaam).

2a) Contract beheer – Provinciaal (vervolg)

(7) Het intermediair wordt bij zijn bedrijfsvoering ondersteund door allerlei vormen van informatie. Het gaat vaak om informatie die het intermediair gebruikt bij het adviseren van de klant over producten tarieven, afkopen, enz. Hij ontvangt folders over producten nieuwsbrieven met aankondigingen over wetswijzigingen, offertediskettes etc. De informatie wordt enerzijds op aanvraag van het intermediair verstrekt, anderzijds wordt het intermediair informatie verstrekt over bijvoorbeeld producten en tarieven door verzekeraars. De informatieaanvraag en verstrekking gaat veelal ongestructureerd (telefonisch, per post, fax en bezoek). Dit impliceert dat zowel vraag als antwoord handmatig wordt aangemaakt. Zowel bij verzekeraar als bij intermediairs kan dit ondersteund zijn door standaardbrieven en standaardtekstdelen. Distributie van offertesoftware vindt veelal plaats door middel van diskettes.

Het intermediair kan verschillende soorten vragen aan verzekeraars stellen, bijvoorbeeld:

- heeft een bepaalde klant wel of niet betaald?
- wat is de contante waarde van een bepaald contract?
- hoe is het indexcijfer van een bepaald contract?
- wat is de afkoop waarde van het contract?
- wat zijn de contractgegevens?
- wat is de portefeuillestand?
- wat is de provisiestand?

Omgekeerd gebruikt de verzekeraar bepaalde informatiestromen als trigger voor communicatie contacten:

- informatie over komende expiratie, afkoop;
- advies over besteding vrijkomend kapitaal;
- informatie over polisvoorwaarden, jurisprudentie.

De verzekeraar brengt de klant jaarlijks op de hoogte van wijzigingen in de opbouw van het kapitaal in bepaalde levenproducten. Jaarlijks ontvangen klanten ook berichten over eventuele winstbijdragen.

Het intermediair kan de verzekeraar om een polisbestand in de vorm van P-Views (PBI) vragen. Dit speelt onder meer bij portefeuilleoverdracht.

(8) Aan elke verzekeringsovereenkomst ligt een afspraak tot met betalen van eenmalige of periodieke premie ten grondslag. Voor producten met een eenmalige premie geldt over het algemeen dat pas een polis wordt opgemaakt en afgegeven als de betaling is ontvangen. Buiten beschouwing blijft hier Universal Life waar de premie geïncasseerd wordt uit het depot of opgebouwd vermogen in de beleggingen. Pas bij onvoldoende opgebouwd vermogen kan een nota volgen. De (periodieke) inleg in het depot wordt door de klant zelf bepaald. De dekkingen worden opgeschort als er geen premie geïncasseerd kan worden.

9) Via het GBA ontvangen verzekeraars mutaties aangaande verzekeringnemers die verhuizen, scheiden etc. Het GBA kan ook bevestigd worden.

(10) Na acceptatie van een autopost wordt het kenteken aangemeld bij het RDW.

(11) Via de roeyementendatabank kunnen roeyementsgegevens worden opgevraagd.

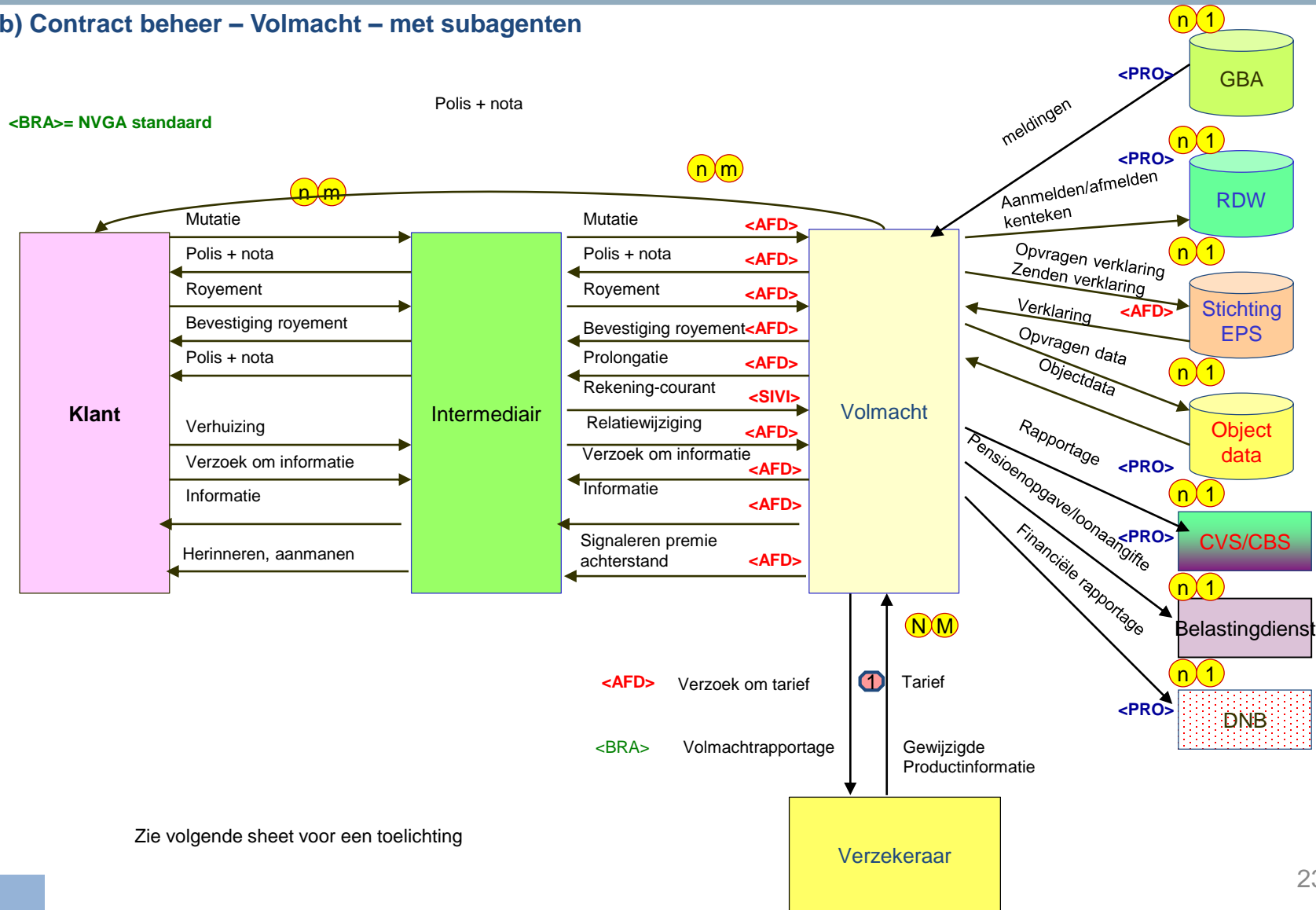
(12) Kenteken en meldcode kunnen bijvoorbeeld via de gegevensbestanden van het RDW worden gecontroleerd. Verder zijn er diverse databanken waar gegevens over de waarde van een bepaald object (bijvoorbeeld een auto) kunnen worden bevestigd.

(13) CVS en CBS zijn bekende instanties waaraan verzekeraars rapporteren.

(14) De verzekeraar heeft rapportage verplichtingen aan de Belastingdienst.

(15) Verzekeraars staan onder toezicht van DNB. In dit kader rapporteren verzekeraars periodiek aan de DNB.

2b) Contract beheer – Volmacht – met subagenten



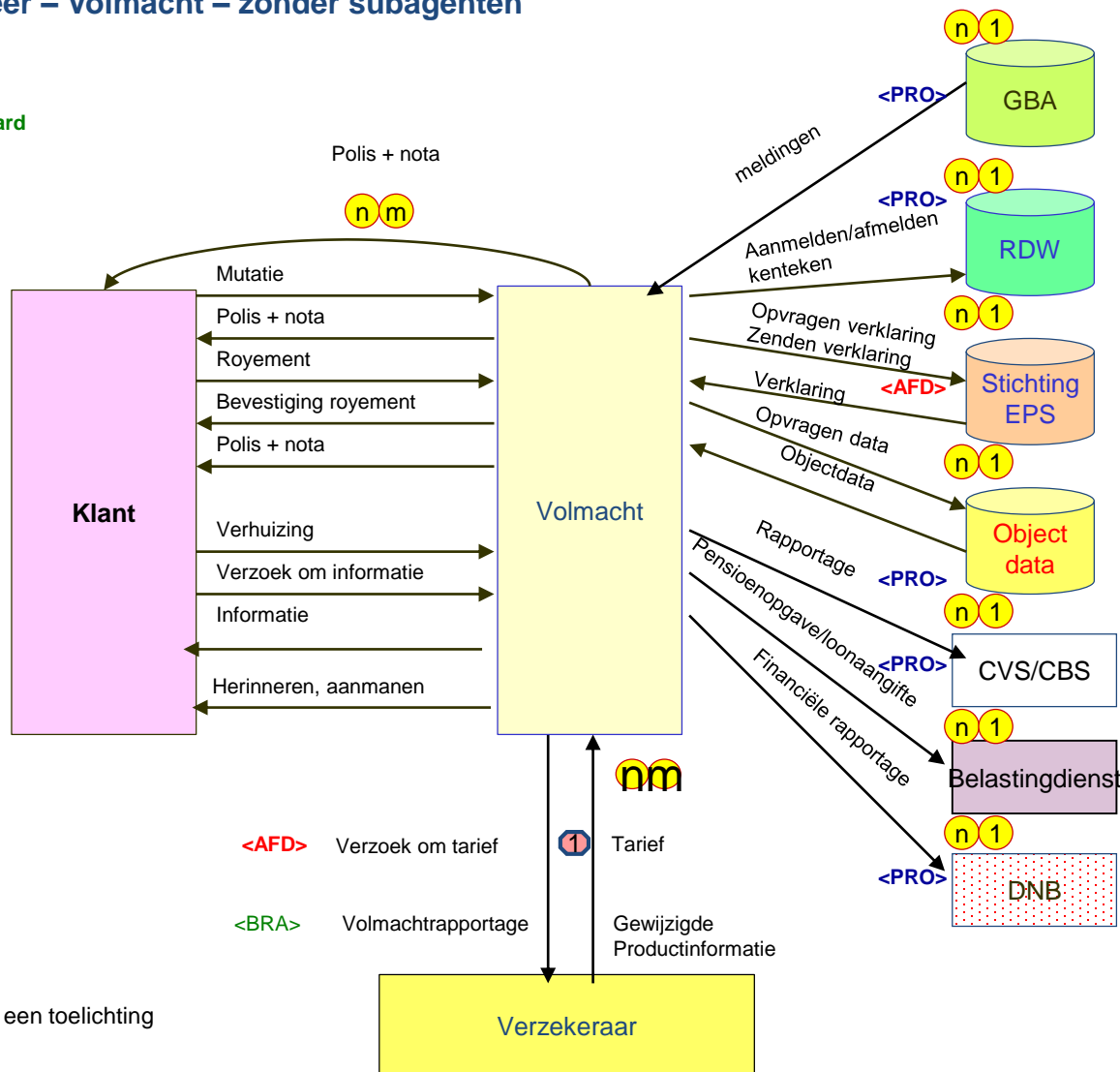
Zie volgende sheet voor een toelichting

2b) Contract beheer – Volmacht – met subagenten

(1) De processen zijn vergelijkbaar met 2a. Specifiek is de communicatie met de volmachtgever. In toenemende mate worden tijdens het prolongeren tarieven opgevraagd bij de verzekeraars. Dit gaat rechtstreeks of via VolmachtBeheer. Voor de volmachtrapportages zijn diverse NVGA standaarden van toepassing.

2c) Contract beheer – Volmacht – zonder subagenten

<BRA>= NVGA standaard

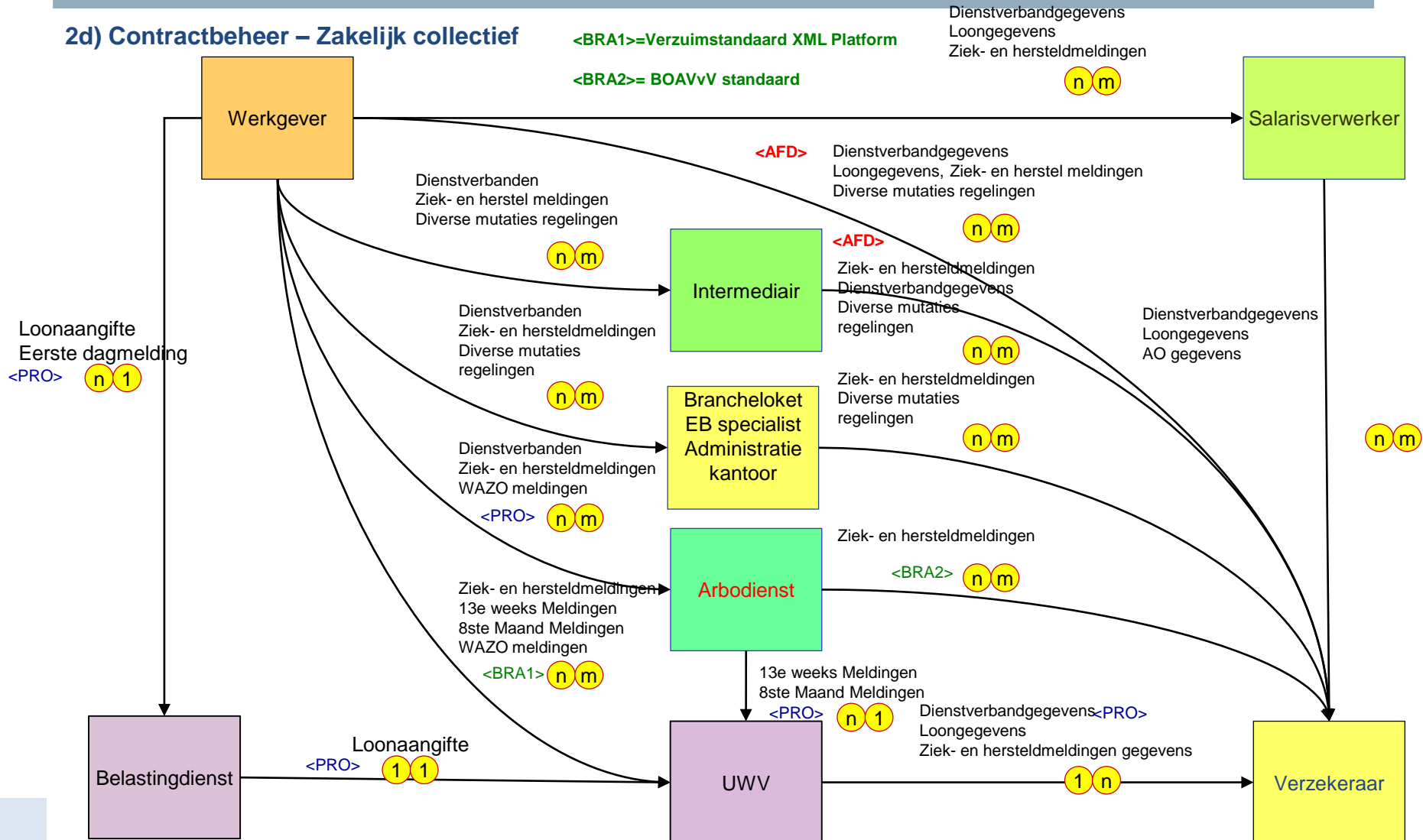


Zie volgende sheet voor een toelichting

2c) Contract beheer – Volmacht – zonder subagenten

- (1) In toenemende mate worden tijdens het prolongeren tarieven opgevraagd bij de verzekeraars. Dit gaat rechtstreeks of via VolmachtBeheer. Voor de volmachtrapportages zijn diverse NVGA standaarden van toepassing.

2d) Contractbeheer – Zakelijk collectief



2d) Contractbeheer – Zakelijk collectief

Buiten de scope valt:

- Het proces van aanlevering van werknemers naar werkgevers.
- Processen tussen maatschappijen onderling, zoals waarde overdracht bij pensioenen
- De communicatie rond het offrenen, afsluiten, muteren etc. van bedrijfsverzekeringen.
- De communicatie over collectieve regelingen

De focus ligt op formele werknemersverzekeringen waar de werkgever de administratie voor voert of laat voeren. Waar een particulier product twee partijen kent, te weten verzekeraar en de verzekeringnemer, kent een zakelijk product veelal meer partijen: verzekeraar, werkgever en een aantal deelnemers (werknemers) in de verzekering. Op het moment dat een mutatie plaatsvindt in de gegevens van de deelnemers, betekent dit niet dat het contract wijzigt. Er zijn dus voor zakelijke verzekeringen twee soorten mutaties: mutaties van het contract zelf en mutaties binnen de randvoorwaarden van het contract (beheermutaties). In tegenstelling tot de particuliere markt is het intermediair niet de enige partij die de communicatie over contracten met de verzekeraar voert. In de zakelijke markt worden de beheermutaties vaak ook direct door werkgevers, administratiekantoren of andere partijen doorgegeven. In een aantal gevallen is integratie van de processen van de werkgever wenselijk, zodat transacties via het intermediair, maar op initiatief van de werkgever kunnen worden uitgevoerd.

Belastingdienst/UWV

Het Loonaangifte bericht wordt maandelijks of 4 wekelijks gegenereerd uit de salarisadministratie van de werkgever en vervolgens elektronisch verzonden naar de Belastingdienst. De Belastingdienst biedt deze gegevens vervolgens aan het UWV aan, waar zij worden verwerkt in de Polisadministratie. De Polisadministratie is een centraal UWV systeem dat de basis vormt voor de berekening van uitkeringen. Maar ook andere instanties maken er gebruik van, bijvoorbeeld: de Belastingdienst, Gemeentelijke Sociale Dienst, de Sociale Verzekeringsbank en het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Met de komst van Loonaangifte in 2006 – en de maandelijkse aanlevering van loon- en uitkeringsgegevens vanuit werkgevers en uitkeringsinstanties - bevat de Polisadministratie van het UWV informatie over alle Nederlandse arbeidsverhoudingen en uitkeringsverhoudingen. Dit geeft verzekeraars de kans gegevens die relevant zijn voor pensioen- en inkomensverzekeringen op één plek te bevragen en hiermee significante lastenverlichting te realiseren.

De informatie uit de Polisadministratie kan worden benut voor onder andere:

- Arbeidsongeschiktheidsmeldingen
- In dienst / uit dienst meldingen
- Periodieke salaris mutaties voor pensioen contracten (zodat bijvoorbeeld de jaarlijkse toelevering vanuit de werkgever vervalt)
- Salarisspecificaties bij verzuimmeldingen

Verzuimstandaard XML Platform

De standaard sluit aan bij de standaard van het XML Platform (Auditfile Salaris) en Loonaangifte 2006. Auditfile Salaris is bedoeld als standaard voor elektronische uitwisseling van salarisgegevens. De Belastingdienst gebruikt Auditfile Salaris bij het geautomatiseerd controleren van de loonadministratie van ondernemingen.

De ontwikkelde standaard ondersteunt de volgende informatiestromen:

- Verzuimmeldingen
- WAZO meldingen
- 13e weeks meldingen / 8ste maand meldingen

BOA-VvV protocol

Sinds 1999 worden gegevens tussen Arbodiensten en verzekeraars in principe uitgewisseld volgens het BOA-VvV protocol.

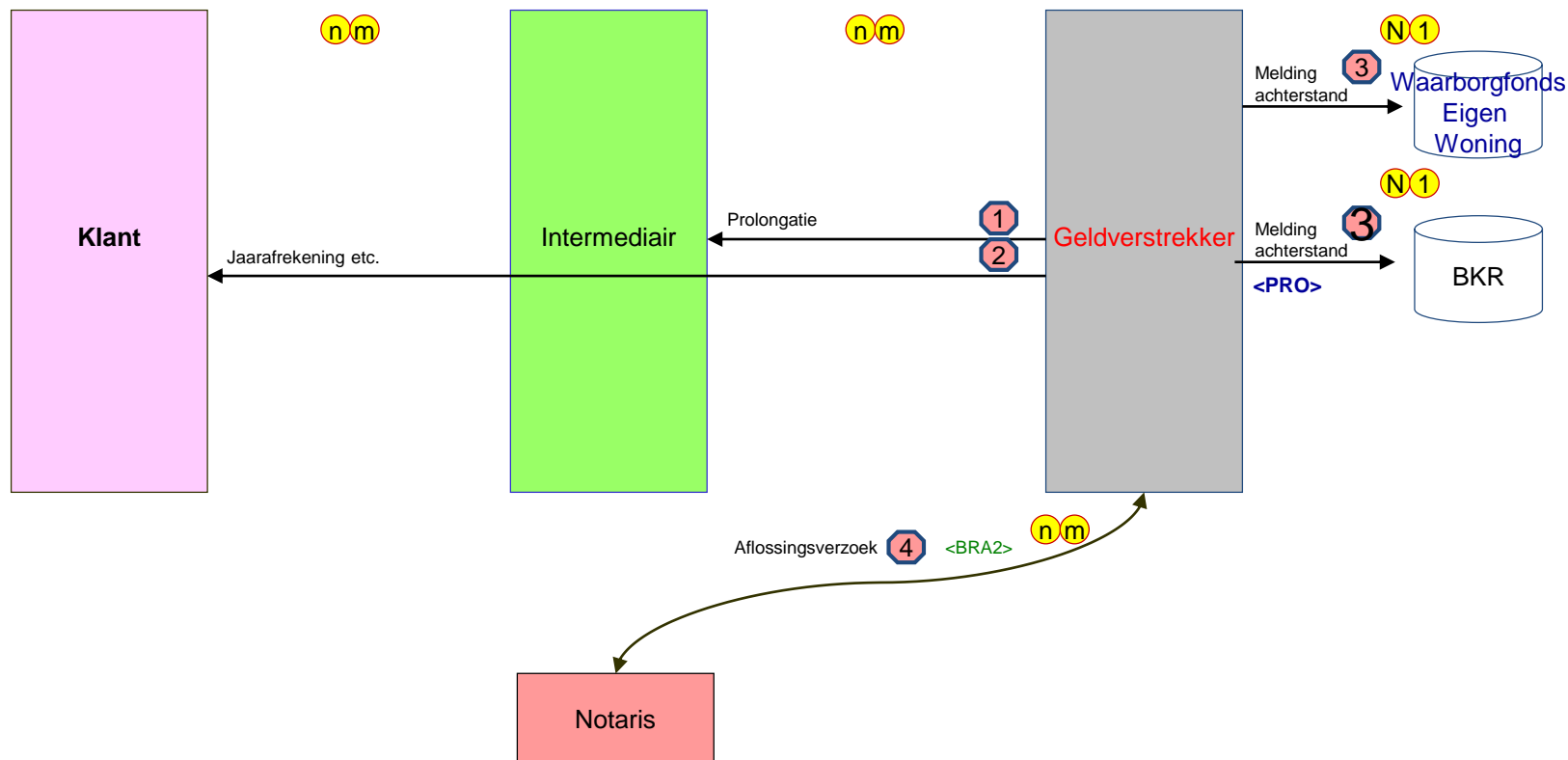
In de opzet van de gegevensuitwisseling wordt ervan uitgegaan dat de verzekeraar het initiatief neemt tot uitwisseling van bestanden omtrent het verzuim bij een groep werkgevers, bij een individuele werkgever of van een individuele werknemer. De verzekeraar bericht daartoe aan de desbetreffende Arbo-dienst over welke werkgever(s) en voor welke periode hij informatie wil ontvangen. De Arbo-dienst verstrekt vervolgens de gevraagde informatie. Hiertoe zijn zes bestanden gedefinieerd.

2d) Contractbeheer – Zakelijk collectief (collectief)

Proces	Voorbeelden van communicatie naar verzekeraar
Werkgever neemt werknemer in dienst en meldt de werknemer aan op (diverse) regeling(en);	In dienst – ziekengeld In dienst – pensioen
Werkgever meldt mutatie in aanstellingsgegevens	Mutatie aanstelling
Werkgever registreert en meldt mutatie in gezinssituatie van werknemer	Aanvang huwelijk/samenleving Einde huwelijk/samenleving Overlijden partner Overlijden deelnemer – pensioen Overlijden deelnemer – ziekengeld Relatiemutatie Verblijfsadres (in het kader van verzuim)
Werkgever meldt verandering in deelname van regeling van individuele werknemer	Nieuw verzekerd bedrag Mutatie verzekerd bedrag Uit dienst melding – pensioen Uit dienst melding – ziekengeld Salarismutatie
Werkgever meldt claim op regeling van werknemer	Ingang arbeidsongeschiktheid Wijziging arbeidsongeschiktheid Ziektemelding Herstelmelding
Werkgever (of werknemer zelf) registreert wijziging in contracten.	Mutatie beleggingsmix Invoer beleggingsmix Einde inleg Koopsomstorting Mutatie (extra) premie Mutatie risicodekking
Werkgever meldt een integrale wijziging op alle contracten (CAO afspraken, integrale salarisverhogingen)	Mutatie op contracten Integrale salarisverhogingen
Werkgever meldt totale werknemers consequenties	Nieuw verzekerd bedrag Mutatie verzekerd bedrag Dit betreft het wijzigen van de totale verzekerde loonsom.

2e) Contractbeheer - Hypotheken

<BRA2>:ECH standaard



2e) Contractbeheer - Hypotheken

Op verzoek van de consument kan de lening worden gewijzigd. Indien gewenst wordt eerst een offerte gemaakt van de te wijzigen lening. Na akkoord van de consument wordt de wijziging doorgevoerd. Zie 1d)

Periodiek worden de te innen bedragen (rente, premies en aflossingen) geïnd conform de afspraken die hierover zijn gemaakt met de consument. Het is mogelijk dat bepaalde bedragen naar wens van de consument uit depots worden betaald.

- (1) Periodiek ontvangt het intermediair een overzicht van de geprolongeerde contracten met de te verrekenen provisie. Hiervoor is een HDN standaard in ontwikkeling.
- (2) Periodiek worden rente, aflossing en premies berekend en geboekt. Indien noodzakelijk wordt het termijnbedrag herberekend en de consument geïnformeerd over het gewijzigde bedrag. Jaarlijks ontvangt de consument een overzicht met het verloop van het saldo van de lening. Afhankelijk van de afspraken en de rente vastheidperiode ontvangt de consument een bepaalde periode vóór het verstrijken van de einddatum van het rentepercentage van de lening een aanbod van een nieuwe rente. Indien na het verstrijken van de rente een nieuw product gewenst is, wordt deze wijziging vaak kosteloos doorgevoerd.
- (3) Bewaakt wordt dat bedragen, die voor de hypotheek betaald moeten worden door de consument, op tijd zijn betaald. Bij te late betaling worden consumenten hieraan herinnerd. Bij toename en voortdurende van de achterstand wordt contact opgenomen met de consument met als doel het betalingsprobleem op te lossen. Alle noodzakelijke acties in het kader van het belang van de geldgever worden uitgevoerd, zoals meldingen aan het BKR en garanderende instellingen. Uiteindelijk kan dit zelfs leiden tot executoriale verkoop van het onderpand waarop de hypotheek rust.
- (4) Een hypotheek kan voor het bereiken van het einde van de looptijd geheel worden afgelost. Aan de algehele aflossing gaat een verzoek vooraf, meestal ingediend via de notaris. Naar aanleiding van het verzoek wordt een aflossingsnota voor de consument en de notaris opgesteld, waarop precies het te betalen bedrag is weergegeven ter voldoening van de openstaande schuldrest op de dag van de gewenste aflossing. Bewaakt wordt dat op de dag van de algehele aflossing het noodzakelijke bedrag ook daadwerkelijk wordt betaald. Is dat het geval, dan wordt de algehele aflossing geëffectueerd.
Ook is het mogelijk dat consumenten voortijdig een deel van de lening wenst af te lossen of een vervroegde aflossing of een extra premiestorting wil uitvoeren. Van een stille aflossing is sprake als de schuldrest van de lening geheel is voldaan door betaling van de periodieke bedragen. Meestal gebeurt dit bij het verstrijken van de afgesproken looptijd

Na algehele aflossing van de lening (voortijdig of bij einde looptijd) kan de notaris een verzoek tot volmacht van royement vragen. Heeft de consument aan alle betalingsverplichtingen voldaan, dit ter beoordeling van de geldgever, dan wordt de volmacht verleend. De notaris verzorgt de doorhaling van de inschrijving in het openbare register waarmee het recht van hypotheek vervalt.

De communicatie tussen hypotheekverstrekker en notariskantoor wordt via het ECH platform gefaciliteerd.

Geldgever	<-	Verzoek aflosnota	<-	Notaris
Geldgever	->	Akkoord Royementsvolmacht	->	Notaris
Geldgever	->	Aflosnota	->	Notaris
Geldgever	->	Akkoord royement	->	Notaris

Berichten:

- Verzoek aflosnota met volmacht: De notaris verzoekt de hypothecair financier om de aflosnota. Als bijlage bij dit bericht verstuurt hij een onherroepelijke royementsvolmacht onder de opschortende voorwaarde van voldoening van de gelden.
- Getekende royementsvolmacht: De hypothecair financier geeft akkoord op de inhoud van de onherroepelijke volmacht tot royement.
- Aflosnota: Specificatie door de hypothecair financier van de te betalen gelden door de notaris.
- Akkoord Royement: De hypothecair financier meldt de notaris dat aan alle voorwaarden tot royement is voldaan en dat de notaris de hypothecaire inschrijving kan doorhalen.

3a) Schadeafhandeling - Provinciaal

Onderstaand wordt de schadeafhandeling bij autoschades beschreven.

- (1)** Een verzekeringnemer is volgens de polisvoorwaarden verplicht een gebeurtenis die kan leiden tot schadeclaims te melden. Overigens is het melden van een schade niet gelijk aan het claimen van een schade. Standaard meldt de cliënt de schade aan het intermediair, maar dit kan ook bijvoorbeeld aan de verzekeraar gemeld worden. In principe dient de cliënt autoschades conform het SAF te melden.
De partij die de klantmelding ontvangt zal op haar beurt andere partijen inschakelen. Dit leidt vaak tot telefonische melding van de partij waar de klantmelding is binnengekomen naar de partij die de schade-expert inschakelt. Doel van deze melding is zo snel mogelijk de schade-expert in te schakelen. De telefonische melding bevat summiere gegevens over de schade, met name verzekeringnemer, polisnummer, schadedatum, inschatting van de schade.
- (2)** Dit is een melding van de partij waar de klantmelding is binnengekomen naar een andere partij. Doel van de schademelding is een andere partij zo goed mogelijk op de hoogte te stellen van de schade, waarbij de toedracht van het ongeval een belangrijke factor kan zijn. Een schademelding kan bijvoorbeeld gedaan worden van intermediair naar de verzekeraar. De schademelding van een autoschade dient in principe conform het SAF aangeleverd te worden. Indien het een kleine schade betreft, kan het voorkomen dat de reparatie reeds verricht is. In dat geval kan een schademelding vergezeld gaan van een garagenota.
- (3)** Melding Dossieropening en Voortgangsmelding: de afhandeling van een motorrijtuigschade zal een aantal fases doorlopen, te beginnen bij de cliëntmelding, tot de schade afgehandeld is. Het kan vaak nuttig zijn indien de partijen elkaar op de hoogte houden van de status van behandeling. Met name kan hierbij gedacht worden aan een intermediair, opdat hij de klant goed op de hoogte kan stellen.
- (4)** De partij die een schade-uitkering doet (via bank/giro of op Rekening-courant) meldt dit aan de partij aan wie de schade-uitkering plaatsvindt, eventueel ook aan andere partijen die hier belang bij hebben. Denk bij dit laatste met name aan een schade-uitkering die rechtstreeks aan de klant plaatsvindt, terwijl het intermediair wel een melding van de uitkering krijgt. Een uitkering kan rechtstreeks plaatsvinden aan de klant (of de tegenpartij).
Een uitkering kan plaatsvinden aan het intermediair (bijvoorbeeld via een Rekening-courant).
Een uitkering kan plaatsvinden aan degene die een aansprakelijkstelling heeft gedaan.
Een schade kan uitgekeerd worden aan een partij, die vervolgens weer aan een andere partij uitkeert (denk met name aan een Verhaalsactie).
Een uitkering kan ook rechtstreeks plaatsvinden aan de reparateur.
In een aantal gevallen worden andere partijen ingelicht dan de partij aan wie de schade-uitkering plaatsvindt. Voorbeeld: indien de uitkering rechtstreeks aan de verzekeringnemer plaatsvindt wordt het intermediair hiervan op de hoogte gesteld.
- (5)** Om de schade snel af te handelen is het van het hoogste belang dat de schade-expert snel ingeschakeld wordt. Het al dan niet inschakelen van een schade-expert is afhankelijk van zowel de aard van de schade als de inschatting van het schadebedrag. Meerdere partijen (onder andere intermediair en verzekeraar) kunnen een schade-expert inschakelen, al dan niet in opdracht van een andere partij.
- (6)** Een expertise resulteert in een expertiserapport. Het expertiserapport gaat in principe terug naar de opdrachtgever, hoewel een intermediair op basis van afspraken opdrachten kan geven in naam van de verzekeraar, waarna het expertiserapport naar de verzekeraar zal gaan. Het intermediair kan om een kopie van het expertiserapport verzoeken. Dit kan hij doen aan de schade-expert die hij inschakelt in opdracht van de Maatschappij. Ook kan hij diegene die de schade-expert inschakelt verzoeken om een kopie.
- (7)** Een schade-expert kan een andere schade-expert inschakelen wanneer de werkdruk groot is.
- (8)** De opdracht tot verhaal is de opdracht naar de partij die de verhaalsactie uitvoert. Dit kan een verzekeringsmaatschappij zijn, een Rechtsbijstandverzekeraar, het SRK, of een intermediair. Inhoudelijk bestaat dit uit het SAF en een opdrachtverstrekking. SRK Rechtsbijstand is een stichting met als doel het verlenen van rechtshulp aan rechtsbijstandverzekerden. SRK werkt voor 13 verzekeringsmaatschappijen die zowel aan particulieren als aan bedrijven rechtsbijstand verzekeringen aanbieden. SRK Rechtsbijstand behandelt per jaar ongeveer 50.000 zaken.
- (9)** Veelal resulteert een opdracht tot verhaal in een aansprakelijkstelling. Een aansprakelijkstelling is afkomstig van diegene die de verhaalsactie uitvoert. Veel partijen kunnen een verhaalsactie uitvoeren, bijvoorbeeld een intermediair, een verzekeringsmaatschappij, een verlener van Rechtsbijstand of de klant zelf. Inhoudelijk lijkt een aansprakelijkstelling veel op een schademelding. Een aansprakelijkstelling kan gezien worden als een schadeclaim op de wettelijke aansprakelijkheid dekking van een polis.

3a) Schadeafhandeling – Provinciaal (vervolg)

Onderstaand wordt de schadeafhandeling bij autoschades beschreven.

- (10)** Schades worden door verzekeraars en in toenemende mate ook gevolmachtigden gemeld aan databanken die vallen onder het toezicht van de Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem). In opdracht van de stichting CIS beheert ABZ een databank genaamd FISH (Fraude en Informatie Systeem Holland).
- (11)** Indien een auto gestolen is, of bij totaal verlies ('total loss') wordt de auto afgemeld bij het RDW (Rijks Dienst Wegverkeer). Het blijkt echter dat dit via de acceptatieafdeling van de verzekeringsmaatschappij loopt, aangezien bij totaal verlies de verzekering eindigt.
- (12)** Bij de Stichting Processen Verbaal is kunnen politierapporten en processen-verbaal opgevraagd worden.
- (13)** Het Nederlands Bureau der Motorrijtuigverzekeraars moet direct actie ondernemen zodra het kennis krijgt van een schadegeval waarbij een buitenlands motorrijtuig betrokken is. Men onderzoekt de omstandigheden van het schadegeval en neemt contact op met de betreffende buitenlandse verzekeraar, of, als die niet bekend is dan wel dat er andere afspraken zijn, met het Bureau van het land van herkomst van het buitenlandse motorrijtuig.
- (14)** De helpdesk van de stichting VbV is gedurende 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar voor vragen, antwoorden en advies op het gebied van voer- en vaartuigcriminaliteit en opsporing. Een diefstalmelding wordt direct verwerkt in de politieregisters, zodat deze meteen na opname staat geregistreerd en uitleesbaar is voor de verbalisant op straat. Vanzelfsprekend moet dan nog wel officieel aangifte worden gedaan bij het politiebureau. De verzekeraars hebben voorts een bedrijfsregeling ontwikkeld, die de voorwaarden stelt waaronder verzekeraars totaalverliesvoertuigen mogen verhandelen. De regeling schadevoertuigen van het VbV zorgt ervoor dat alleen opkopers die aan de gestelde kwalitatieve eisen voldoen aan het handelsproces kunnen deelnemen.
- (15)** Tijdens de schadeafhandeling kunnen meerdere databanken bevroegd worden: gegevens over gemiddelde reparatietijden en kosten, waardevermindering en totaal/verlies, gegevens over inschattingen van schades
- (16)** Als na een aanrijding de chauffeur doorrijdt, heeft de achterblijver vaak grote moeite om zijn schade vergoed te krijgen. De Stichting Waarborgfonds Motorverkeer kan dan uitkomst bieden.
- (17)** Alarmcentrale (bijvoorbeeld VHD):neem een deel van het schaderegelen op zich bij een schademelding. Omdat alle alarmcentrales samenwerken in de Stichting Incident Management Nederland, werken zij op hoofdwegen allen met dezelfde bergingsbedrijven.
- (18)** In veel gevallen wendt een klant zich in geval van motorrijtuigenschade direct tot een bij de verzekeraar aangesloten reparateur. Het intermediair van de klant dient in dit geval een bewijs van dekking aan te leveren aan de reparateur. Dit gebeurt op verzoek van de reparateur of de klant. Het intermediair stelt het bewijs van dekking op en stuurt dit naar de reparateur (dit kan per email). Het intermediair bewaart zelf een kopie. Er zijn ook internet services ingericht (bv SCREEN van Schadegarant) waarop het intermediair het bewijs van dekking elektronisch kan aanmaken en naar de reparateur kan sturen.

3b) Schadeafhandeling – Coassurantie

<BRA> VNAB standaard

(n m)

(n m)

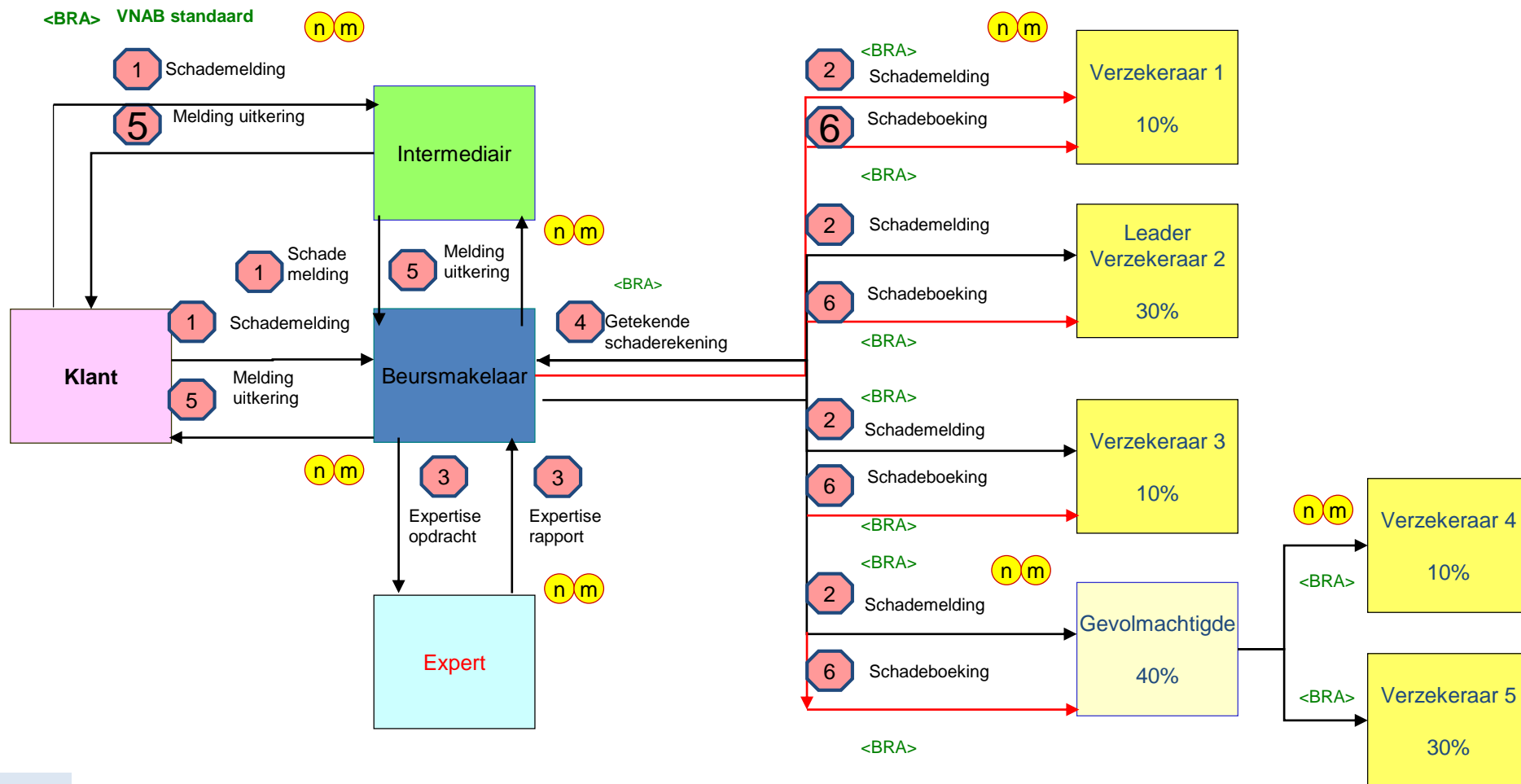
(n m)

(n m)

(n m)

(n m)

(n m)



3b) Schadeafhandeling – Coassurantie

- (1)** Klant meldt de schade bij de makelaar.
- (2)** De makelaar meldt de schade bij de verzekeraars en overlegt met de leader over het inschakelen van één of meer experts.
- (3)** De makelaar benoemt de expert(s). De expert voert de expertise uit en stelt het schadebedrag vast. Vervolgens maakt de expert het expertiserapport op.
- (4)** De makelaar maakt daarna de schaderekening op en de leader tekent ook namens de volgverzekeraars.
- (5)** De makelaar verwerkt de schade in de administratie en meldt de uitkering aan de klant.
- (6)** Via het Beurs Clearing Systeem worden boekingen met schadeverrekening aangeleverd aan de verzekeraars.