



# VOLMACHTDISTRIBUTIE OP DE DREMPEL VAN EEN NIEUW TIJDPERK

Met inmiddels 25 procent van het totale premievolume schadeverzekeringen en een substantieel marktaandeel binnen de particuliere portefeuille neemt de volmacht een duidelijke positie in de verzekeringsdistributie in. De consolidatie van volmachten zorgt voor omvangrijke portefeuilles en creëert een ander evenwicht in de markt. De volmachtdistributie doorloopt op dit moment een aantal structurele veranderingen. Tegelijk neemt mede door het groeiende volume de noodzaak rond inzicht en toezicht toe. Het is noodzakelijk dat binnen de volmachtenketen een verdere professionalisering van processen plaatsvindt. Onderdeel van deze ontwikkeling is het recent geïntroduceerde Protocol Uniforme Inrichting Volmachtenketen. In dit artikel een toelichting bij de implementatie van dit protocol en wat dit oplevert voor de sector.

**A**l in 2013 constateerde De Nederlandse Bank (DNB) dat de inrichting van processen binnen de volmachtenketen aandacht nodig heeft.

## **VOLUME MAAKT KLEINE FOUTJES GROOT**

De benodigde aandacht betrof de werkafspraken en datakwaliteit. De sector heeft dit breed opgepakt, op beide terreinen is intensief samengewerkt en substantiële voortgang geboekt. Echter datakwaliteit blijft een terugkerend punt van aandacht. Ondanks extra toezicht op de afhandeling van het NVGA-protocol en de



1. Niet kunnen voldoen aan kwaliteitseisen voor Solvency II (en straks IFRS);
2. Onvoldoende datakwaliteit bij de aanlevering aan herverzekeraar leidt tot ongewenste risico-opslag;
3. Niet in staat zijn data uit volmachtportefeuilles mee te laten wegen in de premiebepaling en -toetsing.

tingen. Voor elke koppeling met een systeem en rapportage aan een verzekeraar is een vertaling van de inrichting nodig. In plaats van 800 specificaties zijn dit 25.000 specificaties. Dit is niet alleen zeer bewerkelijk en kost de keten als geheel veel geld, het is ook een enorme hefboom voor het effect van kleine foutjes.

Eind 2017 heeft DNB de volmachtgevende verzekeraars met een waarschuwing nog eens nadrukkelijk gewezen op het belang van datakwaliteit binnen de volmachtketen. Begin 2018 hebben verzekeraars aan SIVI gevraagd de situatie rond datakwaliteit te analyseren en een voorstel uit te brengen om te komen tot een structurele verbetering van de datakwaliteit binnen de volmachtketen. Bij deze analyse is onder andere gekeken naar de opbouw van de volmachtportefeuille. In totaal zijn er (in 2018) ruim 25.000 ingerichte volmachtportefeuilles met ruim 800 verschillende volmachtproducten. De belangrijkste

### SCHOUDERS ERONDER

De kern van het door SIVI uitgebrachte voorstel is dat binnen de groeiende volmachtdistributie de procesinrichting en de gegevenshuishouding een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Het optimaal en/of conform vereisten werken, vraagt van alle partijen binnen de keten een meer uniforme werkwijze. Medio 2018 is onder gelijkwaardige aansturing van verzekeraars en volmachten een project gestart om dit vorm te geven. Direct bij de start is besloten leveranciers actief te betrekken. Dit is nieuw voor de sector en een bevestiging van de structurele rol die zij innemen binnen de volmachtdistributie. In figuur 1 vind je een overzicht van de deelnemers van het eerste uur. Het uitgangspunt is dat alle partijen (verzekeraars, volmachten en leveranciers) deelnemen vanuit de eigen verantwoordelijkheid in de keten en hun eigen kosten dragen.

Inmiddels is het project in volle gang. De deadline is hard en am-

introductie van een Datakwaliteitsmonitor Volmachten (DMV) lukt het niet om een structurele verbetering van datakwaliteit te krijgen. Door de totale groei van het premievolume in de volmacht is de situatie voor verzekeraars met enig volume in de volmacht steeds lastiger. De impact is samen te vatten in drie punten:

### Procesinrichting en gegevenshuishouding is een gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen de volmachtketen

conclusie van de analyse is dat waar je 25.000 portefeuilles met 800 verschillende inrichtingen verwacht, er in

essentie 25.000 portefeuilles zijn met 25.000 verschillende inrich-

FIGUUR 1: UNIFORME INRICHTING VOLMACHTKETEN - DEELNEMERS VAN HET EERSTE UUR



bitieus, bepaald door de druk in de dossiers rond toezicht, herverzekeren en premiebepaling. Uiterlijk 31 december 2021 moet het overgrote deel van de volmachtportefeuilles zijn omgezet naar de uniforme inrichting. Het project is ondergebracht in de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen (SUIV, [www.suiv.nl](http://www.suiv.nl)). In het bestuur van deze stichting hebben verzekeraars en volmachten zitting. SIVI ondersteunt SUIV als architect van de oplossing. Verzekeraars en volmachten geven gemeenschappelijk richting aan de ontwikkelingen en delen de algemene kosten op basis van gelijkwaardigheid. De inzet is dat alle volmachtverzekeraars en alle volmachten zich aansluiten als deelnemer bij SUIV en daarmee bijdragen aan de algemene kosten van deze noodzakelijke verandering. Een kleine centrale projectorganisatie werkt specificaties uit, deelt kennis, mobiliseert partijen, levert ondersteuning en enthousiasmeert. In totaal zijn op dit moment naar schatting 270 partijen en ruim 1.500 personen in meer of mindere mate bij het programma betrokken.

### PROTOCOL UNIFORME INRICHTING VOLMACHTKETEN

De basisafspraken rond uniforme inrichting zijn vastgelegd in het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen. Op dit moment ligt het accent op de specificaties van volmachtproducten en de inrichting daarvan binnen volmachtadministraties. Tevens bevat het werkafspraken rond het omgaan met uitzonderingen en het voeren van eigen volmachtproducten.

Het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen bevat onder aan de streep twee belangrijke uitgangspunten:

1. Verzekeraar levert gestandaardiseerde specificaties (AFD-definitie, zie kader) voor een volmachtproduct, waarin is vastgelegd wat de volmacht minimaal registreert. De noodzaak voor registratie komt voort uit de eerder genoemde drie aandachtsgebieden: toezicht, herverzekeren en premiebepaling.
2. Volmachten richten de volmachtproducten in conform de specificaties in de AFD-definitie.

Een AFD-definitie is een technische (xml-) standaard. De verzekeraar specificeert voor een volmachtproduct in detail alle benodigde gegevens en de eventuele samenhang. Dus 'de brandstof bij een autoverzekering kan de waarde benzine, diesel, elektrisch of hybride hebben' of 'als de verzekerde som hoger is dan 50.000 euro, moet het eigen risico ten minste 300 euro zijn'. SIVI certificeert elke uitgegeven AFD-definitie. Dit is een voorwaarde en hiermee is de kwaliteit geborgd. Softwareontwikkelaars kunnen op basis van AFD-definities geautomatiseerd de productspecificaties inlezen en daarmee deels automatisch producten configureren.

Aanvullend is met de systeemhuizen afgesproken dat zij in het verlengde van het gebruik van AFD-definities voorzien in een rapportagefunctie. Binnen ANVA, CCS en DIAS is nu standaard een rapportagemodule opgenomen, waarmee de volmacht kan aangeven waar zijn portefeuille afwijkt van de actuele AFD-definitie voor dat product. Tevens kan hij aangeven welke polissen conform welke AFD-definitieversie zijn opgemaakt. Deze rapportage maakt een gedetailleerde afstemming tussen verzekeraar en volmacht mogelijk. Als het gaat om de vraag hoe de volmachtketen toont dat men in control is, dan speelt deze rapportage een belangrijke rol. Immers het gaat de toezichthouder er niet om dat er geen afwijkingen mogen zijn, het gaat erom dat de volmachtketen inzicht

heeft in afwijkingen, risico's kan beoordelen en waar nodig mitigerende maatregelen kan nemen.

SIVI biedt uitgebreide online ondersteuning voor het opstellen van AFD-definities. Dit is van belang voor verzekeraars, maar ook voor volmachten met eigen ontwikkelde producten.

### HET INRICHTEN VAN PRODUCTEN GAAT STERK VERANDEREN

De systeemhuizen ANVA, CCS en DIAS voorzien in een standaard productinrichting op basis van de door verzekeraars verstrekte AFD-definities. Bij nieuwe versies van AFD-definities voor producten zorgen de systeemhuizen voor het beschikbaar stellen aan de volmachtketen. Koppelingen binnen de software met onder andere het NVGA-protocol en VPI zijn standaard ingericht. Door deze werkwijze hoeft een volmacht voor het gaan gebruiken van een nieuw product of het aanpassen van een bestaand product nog maar een beperkt aantal handelingen uit te voeren. Een goed gebruik van het protocol decimeert de inrichtingskosten. Een volmacht kan in overleg met een verzekeraar overigens nog steeds een afwijkend product voeren. Binnen het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen zijn afspraken gemaakt over de het proces hiervoor. Ook derde leveranciers (figuur 2) zijn aangehaakt, zij zorgen binnen hun software voor een goede aansluiting met de producten die zijn ingericht conform AFD-definities.

De eerste stap is dat volmachten de polissen in de huidige registratie gaan omzetten naar een registratie ingericht op basis van de voor het betreffende product afgegeven

**Het gaat de toezichthouder er niet om dat er geen afwijkingen mogen zijn, het gaat erom dat de volmachtketen inzicht heeft in afwijkingen**

FIGUUR 2: OVERIGE BETROKKEN LEVERANCIERS OP DIT MOMENT







FIGUUR 3: UNIFORME INRICHTING LEVERT WENDBARE VOLMACHTKETEN

Verzekeraars	Volmachten	Systeemhuizen	Overige softwareproducenten
✓	✓	✓	✓ Snelle uitrol van nieuwe producten
✓	✓	✓	✓ Minder complexiteit bij gebruik VPI
✓	✓	✓	✓ Duidelijke release afspraken voor producten binnen administratiepakketten
✓	✓	✓	✓ Lagere ontwikkelkosten door standaardisering
✓	✓	✓	✓ Meer mogelijkheden standaard processen in te richten en aan te bieden aan volmacht
✓	✓	✓	Hoge datakwaliteit portefeuilles, levert o.a. beter inzicht in risico's en rendement
✓	✓	✓	Meer uniformiteit in rapportages (aan toezichhouders)
✓	✓	✓	Minder uitval bij Polis & Schade-protocol
✓	✓	✓	Snelle uitrol van tariefwijzigingen / productbijstelling / acceptatie richtlijnen
✓	✓	✓	Lagere drempel VPI acceptatie in te zetten
✓	✓	✓	✓ Betere mogelijkheden derde omgevingen te koppelen
✓	✓	✓	Lagere inrichtingskosten volmachtproducten door standaard productinrichting
✓	✓	✓	Betere kwaliteit invoerproces producten

AFD-definitie. De algemene afspraak is dat deze omzetting beperkt blijft

tot een administratieve omzetting. Alleen de onderliggende registratie wordt aangepast, de polis niet. Dit betekent dat de polis doorloopt onder gelijkblijvende condities en een eventueel afwijkende premie in de nieuwe inrichting wordt gecorrigeerd. De nieuwe registratie mag geen foutieve attributen bevatten (bijvoorbeeld een niet aan AFD gekoppeld veld/label of geen AFD-codering voor brandstof). Zowel ANVA, CCS als DIAS bieden ondersteuning bij het geautomatiseerd omzetten van dit soort uitval. De inzet is dat de volmacht er zo

### Een goed gebruik van het protocol decimeert de inrichtingskosten

weinig mogelijk werk aan heeft. Dit lukt vaak, maar niet altijd. In dat geval is handmatige correctie noodzakelijk. Het is wel mogelijk dat waarden ontbreken of afwijken (zoals een ander bedrag als de stan-

#### AFD

De SIVI All Finance Datacatalogus (AFD) bepaalt hoe men gegevens aanduidt (bijvoorbeeld een datum altijd in hetzelfde formaat) en hoe men deze gegevens groepeerd in een structuur (bijvoorbeeld welke gegevenselementen relevant zijn voor een 'autopolis' en hoe ze gegroepeerd zijn). Voortgekomen uit het Assurantie Data Netwerk (ADN) in 1990, is het AFD inmiddels doorontwikkeld tot een algemene standaard voor de financiële dienstverlening. Bij de ontwikkeling van de AFD onderkent SIVI drie perspectieven met betrekking tot datamodellering:

1. Uitwisselen van gegevens;
2. Registreren van gegevens;
3. Ontwikkelen van webservices.

daard bedragen voor eigen risico). Niet elke afwijking is een probleem. Zoals hierboven toegelicht kan de volmacht met de analysetool rapporteren over de afwijkingen en in overleg met de verzekeraar vervolgcacties ondernemen waar dat nodig is.

#### STRUCTURELE EN DUURZAME OPLOSSING

Met de introductie van AFD-definities en de afspraak om volmachtproducten conform deze specificaties in te richten, geeft de volmachtketen vorm aan een structurele en duurzame oplossing. Op dit moment krijgen verzekeraars geen grip op datakwaliteit, besteden volmachten relatief veel geld aan de inrichting van producten en blokkeren leveranciers in hun groei door gebrek aan uniformiteit. Elke groep heeft vanuit zijn eigen perspectief voordelen van deze werkwijze (figuur 3). Meer algemeen levert de overgang naar uniforme inrichting de volmachtketen voor de toekomst een veel grotere wendbaarheid. De inrichtingskosten voor het koppelen van systemen en het afnemen van diensten nemen substantieel af. Dit verlaagt de drempels voor de inzet van technologie en creëert veel meer ruimte voor innovatie.

#### HET MOET NU GEBEUREN!

De deadline 31 december 2021 is niet vrijblijvend. De toezichthouder verwacht van de volmachtketen een structurele verbetering rond datakwaliteit. Verzekeraars zijn inmiddels vol aan de slag met de gestandaardiseerde productdefinities. Er zijn er inmiddels al veel gecertificeerd uitgeleverd. Systeemhuizen hebben hard gewerkt aan de standaard productinrichting op basis van AFD-definities. ANVA, CCS en DIAS hebben de software opgeleverd en zorgen op basis van feedback voor eventuele updates. Het is nu aan de volmachtkantoren om de handschoen op te pakken, te starten met het voorbereiden van en het uitvoeren van de noodzakelijke omzettingen om zo een nieuw tijdperk te betreden. ●

Drs. H.W. (Herman) Lenferink MM  
De auteur is managing consultant bij SIVI en de inhoudelijke initiator van het Programma Uniforme Inrichting Volmachtketen.