

Procesbeschrijving:

Opstellen specificaties en uitrol nieuw of gewijzigd product verzekeraar

## 1. Doel van het proces

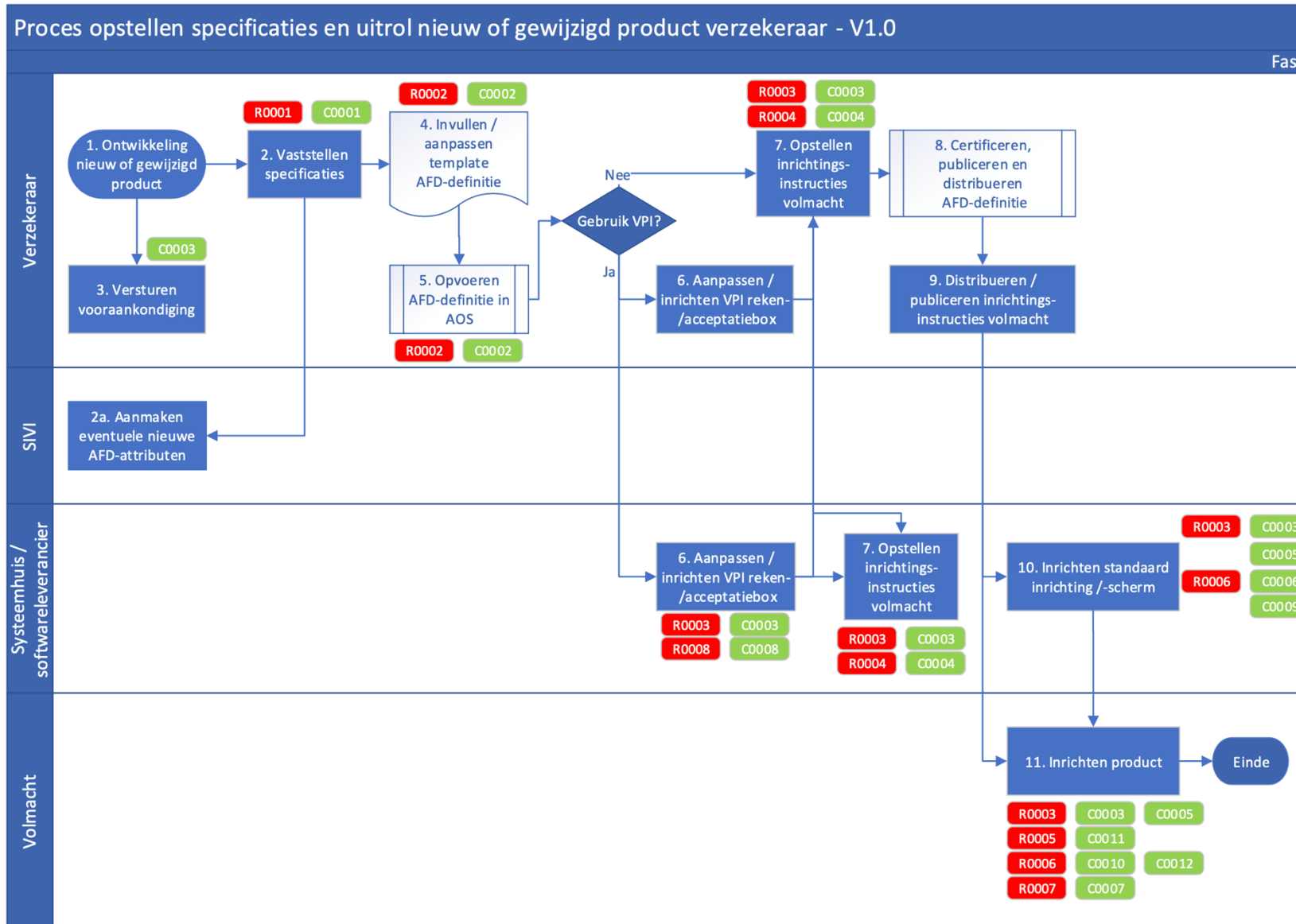
Dit proces beschrijft het opstellen van de documentatie en specificaties voor een geheel nieuw product of voor een wijziging op een bestaand product door de verzekeraar en de wijze waarop dit wordt uitgerold naar de betrokken ketenpartijen.

## 2. Tijdsplan

In de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht 2021 is bepaald dat een verzekeraar haar gevolmachtigde schriftelijk uiterlijk 3 maanden voor de implementatiedatum informeert over de (specificaties van) tarief- of productaanpassingen. Daarbij geeft verzekeraar ook de hoofdlijnen van de aanpassingen aan zodat gevolmachtigde de bemiddelaars die met hem samenwerken op tijd en zorgvuldig kan inlichten. Informeert verzekeraar gevolmachtigde later dan 3 maanden voor de implementatiedatum? Dan spant gevolmachtigde zich in om de wijzigingen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 maanden na de mededeling van verzekeraar, door te voeren. Heeft gevolmachtigde gegronde redenen voor verlenging van de implementatietermijn? Dan overleggen partijen over verlenging daarvan. Voert gevolmachtigde zonder dat verzekeraar daar van tevoren mee heeft ingestemd, de wijzigingen te laat door? Dan geeft gevolmachtigde aan hoe hij borgt dat verzekeraar voldoet aan haar verplichtingen naar de verzekeringnemer. Gevolmachtigde bevestigt verzekeraar dat de tarief- en/of productaanpassing is ingevoerd en vanaf welke datum deze ingaat voor nieuwe en bestaande verzekeringnemers, inclusief poliswijzigingen.

Onder het informeren over de specificaties van de tariefs- of productaanpassingen valt ook het beschikbaar stellen van de AFD-definitie via AFD Online Samenstellen (AOS). Tevens dient de verzekeraar bij het informeren van haar gevolmachtigde over de beoogde tijdslijnen rekening te houden met de tijd die systeemhuizen nodig hebben voor het faciliteren van de standaard inrichting/schermen. Een verzekeraar doet er goed aan zelf tijdig af te stemmen met systeemhuizen hoeveel tijd zij nodig verwachten te hebben. Voor CCS en DIAS is dit doorgaans enkele dagen. Het realiseren van de standaard productschermen door ANVA (inclusief het testen hiervan door een of meerdere gevolmachtigden) duurt op dit moment 4 tot 6 weken.

### 3. Procesdiagram



## 4. Procesbeschrijving

| Nr  | Naam processtap                               | Actor                              | Systemen | Input   | Beschrijving   | Output  | Risico nr.  | Control nr.   |
|-----|---|------------------------------------|----------|---|--|---|---|---|
| 1.  | Ontwikkeling nieuw of gewijzigd product       | Verzekeraar                        |          |   | Vaststellen uitgangspunten nieuw of gewijzigd product  | Uitgangspunten nieuw of gewijzigd product   |   |   |
| 2.  | Vaststellen specificaties                     | Verzekeraar                        |          | Uitgangspunten nieuw of gewijzigd product                 | Vaststellen van de benodigde specificatie van het nieuwe of gewijzigde product   | Definitieve specificaties nieuw of gewijzigd product:<br>-Clausules<br>-Tarief<br>-Acceptatiebeleid en -richtlijnen<br>-Specificaties output,<br>-Polisvoorwaarden<br>-Instructie wat te doen met het oude product (conversierichtlijn) | R0001:<br>Product kan niet worden ingebouwd conform wens verzekeraar door een of meerdere systeemhuizen of volmachten | C0001:<br>Toetsen realiseerbaarheid bij systeemhuizen en volmachten                             |
| 2a. | Aanmaken eventuele nieuwe AFD-attributen      | SIVI                               |          | Uitgangspunten nieuw of gewijzigd product                 | Eventuele nieuw benodigde attributen aanmaken door SIVI  | Benodigde nieuwe attributen   |   |   |
| 3.  | Versturen vooraankondiging                    | Verzekeraar                        |          | Uitgangspunten nieuw of gewijzigd product                 | Aankondigen voorgenomen wijziging of nieuw product bij betrokken partijen, zodat deze tijdig weten dat deze eraan komt en eventueel capaciteit kunnen reserveren | Geïnformeerde ketenpartijen   |   |   |
| 4.  | Invullen /aanpassen template AFD-definitie    | Verzekeraar of gedelegeerde partij | Excel    | Definitieve specificaties nieuw of gewijzigd product      | Invullen van de template voor de AFD-definitie van de betreffende branche  | Ingevulde template AFD-definitie  | R0002:<br>Er zitten fouten in de AFD-definitie  | C0002:<br>AFD-definitie laten testen door systeemhuis/volmacht voordat brede uitrol plaatsvindt |
| 5.  | Opvoeren AFD-definitie in AOS                 | Verzekeraar of gedelegeerde partij | AOS      | Ingevulde template AFD-definitie                          | Zie procesbeschrijving of instructie van dit proces  | Opgevoerde AFD-definitie in AOS   | R0002:<br>Er zitten fouten in de AFD-definitie  | C0002:<br>AFD-definitie laten testen door systeemhuis/volmacht voordat brede uitrol plaatsvindt |
| 6.  | Aanpassen /inrichten VPI reken-/acceptatiebox | Verzekeraar of Softwareleverancier |          | -Opgevoerde AFD-definitie in AOS<br>-Tarief<br>-Clausules | Betreft intern proces bij verzekeraar /softwareleverancier   | Ingerichte reken-/acceptatiebox   | R0003:<br>Benodigde capaciteit niet tijdig beschikbaar  | C0003:<br>Tijdig versturen vooraankondiging   |



|     |  |   |     |   |   |  |   |  |
|-----|--|---|-----|---|---|--|---|--|
|     |  |   |     | -Acceptatiebeleid en -richtlijnen   |   |  | R0008:<br>Fout in de inrichting   | C0008:<br>Testen VPI-inrichting  |
| 7.  | Opstellen inrichtingsinstructies volmacht                | Verzekeraar of gedelegeerde partij (software-leverancier) |     | Definitieve specificaties nieuw of gewijzigd product, clausules, acceptatiebeleid en -richtlijnen, specificaties output, polisvoorwaarden, etc.   | Betreft intern proces bij de verzekeraar  | Communicatie en instructies over nieuw of gewijzigd product:<br>-Inrichtingshandboek<br>-Clausules<br>-Acceptatiebeleid en -richtlijnen<br>-Specificaties output,<br>-Polisvoorwaarden<br>-Conversierichtlijn<br>-Instructie wat te doen met het oude product (conversierichtlijn) | R0003:<br>Benodigde capaciteit niet tijdig beschikbaar<br><br>R0004:<br>Fouten in het inrichtingshandboek | C0003:<br>Tijdig versturen vooraankondiging<br><br>C0004:<br>Uitvoeren controle op het handboek, eventueel extra check door volmacht |
| 8.  | Certificeren, publiceren en distribueren AFD-definitie   | Verzekeraar SIVI (t.a.v. het certificeren)                | AOS | Opgevoerde AFD-definitie in AOS   | Zie procesbeschrijving van dit proces   | Gecertificeerde en gedistribueerde AFD-definitie   |   |  |
| 9.  | Distribueren /publiceren inrichtingsinstructies volmacht | Verzekeraar   |     | Communicatie en instructies over nieuw of gewijzigd product:<br>-Clausules<br>-Acceptatiebeleid en -richtlijnen<br>-Specificaties output,<br>-Polisvoorwaarden<br>-Instructie wat te doen met het oude product (conversierichtlijn) | Benodigde informatie en instructiemateriaal publiceren en versturen aan de volmacht | -Geïnformeerde ketenpartijen<br>-Instructies<br>-Documentatie  |   |  |
| 10. | Inrichten standaard inrichting /-scherm                  | Systeemhuis / softwareleverancier                         |     | -Gedistribueerde AFD-definitie<br>-Geïnformeerde ketenpartijen<br>-Instructies<br>-Documentatie   | Betreft intern proces bij systeemhuis /softwareleverancier                          | Ingericht product  | R0003:<br>Benodigde capaciteit niet tijdig beschikbaar  | C0003:<br>Versturen vooraankondiging<br><br>C0005:<br>Naleven levertijden vastgelegd in protocol UIV en VSV                          |

|     |                   |          |  |   |                                       |                   |   |  |
|-----|-------------------|----------|--|---|---------------------------------------|-------------------|---|--|
|     |                   |          |  |   |                                       |                   | R0006:<br>Systeemhuis maakt een fout bij de inrichting  | C0006:<br>Verzekeraar voert per systeemhuis een steekproef uit bij haar volmachten<br><br>C0009:<br>Controleren standaard inrichting /-scherm en eventueel uitvoeren pilot voorafgaand aan brede uitrol  |
| 11. | Inrichten product | Volmacht |  | -Gedistribueerde AFD-definitie<br>-Geïnformeerde ketenpartijen<br>-Instructies<br>-Documentatie | Betreft intern proces bij de volmacht | Ingericht product | R0003:<br>Benodigde capaciteit niet tijdig beschikbaar<br><br>R0005:<br>Volmacht maakt een fout bij de inrichting<br><br>R0006:<br>Systeemhuis maakt een fout bij de inrichting<br><br>R0007:<br>Fout bij de inrichting | C0003:<br>Tijdig versturen vooraankondiging<br><br>C0005:<br>Levertijden vastgelegd in protocol UIV en VSV<br><br>C0011<br>Controleren eigen inrichting door volmacht<br><br>C0010:<br>Controleren standaard inrichting /scherm vanuit systeemhuis<br><br>C0007:<br>Reguliere audit vanuit verzekeraar bij haar volmachten |
|     | Einde proces      |          |  |   |                                       |                   |   |  |



## 5. RACI-Model

| Nr  | Naam processtap   | R                                  | A           | C                                  | I                     |
|-----|---|------------------------------------|-------------|------------------------------------|-----------------------|
| 1   | Ontwikkeling nieuw of gewijzigd product                   | Verzekeraar                        | Verzekeraar |                                    |                       |
| 2   | Vaststellen specificaties                                 | Verzekeraar                        | Verzekeraar |                                    |                       |
| 2a. | Aanmaken eventuele nieuwe AFD-attributen                  | SIVI                               | SIVI        | Verzekeraar /Systeemhuis /Volmacht |                       |
| 3.  | Versturen vooraankondiging                                | Verzekeraar                        | Verzekeraar |                                    | Volmacht /Systeemhuis |
| 4.  | Invullen / aanpassen template AFD-definitie               | Verzekeraar of gedelegeerde partij | Verzekeraar |                                    |                       |
| 5.  | Opvoeren AFD-definitie in AOS                             | Verzekeraar of gedelegeerde partij | Verzekeraar |                                    | Volmacht              |
| 6.  | Aanpassen /inrichten VPI reken-/acceptatiebox             | Softwareleverancier                | Verzekeraar | Volmacht                           |                       |
| 7.  | Opstellen inrichtingsinstructies volmacht                 | Verzekeraar of gedelegeerde partij | Verzekeraar | SIVI                               |                       |
| 8.  | Certificeren, publiceren en distribueren AFD-definitie    | Verzekeraar of gedelegeerde partij | Verzekeraar | SIVI                               |                       |
| 9.  | Distribueren /publiceren inrichtings-instructies volmacht | Verzekeraar                        | Verzekeraar |                                    |                       |
| 10. | Inrichten standaard inrichting /-scherm                   | Systeemhuis                        | Systeemhuis |                                    | Verzekeraar           |
| 11. | Inrichten product   | Volmacht                           | Volmacht    | Systeemhuis /Verzekeraar           |                       |
|     | Einde   |                                    |             |                                    |                       |

## 6. Risico's & controls

| Nr  | Naam processtap                                 | Risico nr. | Omschrijving risico   | Control nr. | Omschrijving control  | Eigenaar                 |
|-----|---|------------|---|-------------|---|--------------------------|
| 2   | Ontwikkeling nieuw of gewijzigd product         | R0001      | Product kan niet worden ingebouwd conform wens verzekeraar door een of meerdere systeemhuizen of volmachten | C0001       | Toetsen realiseerbaarheid bij systeemhuizen en volmachten   | Verzekeraar              |
| 4.  | Invullen template AFD-definitie                 | R0002      | Er zitten fouten in de AFD-definitie  | C0002       | AFD-definitie laten testen door systeemhuis/volmacht voordat brede uitrol plaatsvindt               | Verzekeraar              |
| 5.  | Opvoeren AFD-definitie in AOS                   | R0002      | Er zitten fouten in de AFD-definitie  | C0002       | AFD-definitie laten testen door systeemhuis/volmacht voordat brede uitrol plaatsvindt               | Verzekeraar              |
| 6.  | Aanpassen /inrichten VPI reken- / acceptatiebox | R0008      | Fout in de inrichting   | C0008       | Testen VPI-inrichting   | Verzekeraar              |
| 7.  | Opstellen inrichtingsinstructies volmacht       | R0003      | Benodigde capaciteit niet tijdig beschikbaar  | C0003       | Tijdig versturen vooraankondiging   | Verzekeraar              |
| 7.  | Opstellen inrichtingsinstructies volmacht       | R0004      | Fouten in het inrichtingshandboek   | C0004       | Uitvoeren controle op het handboek, eventueel extra check door volmacht                             | Verzekeraar              |
| 10. | Inrichten standaard inrichting /-scherm         | R0003      | Benodigde capaciteit niet tijdig beschikbaar  | C0003       | Versturen vooraankondiging  | Verzekeraar /Systeemhuis |
| 10. | Inrichten standaard inrichting /-scherm         | R0003      | Benodigde capaciteit niet tijdig beschikbaar  | C0005       | Naleven levertijden vastgelegd in protocol UIV  | Systeemhuis              |
| 10. | Inrichten standaard inrichting /-scherm         | R0006      | Systeemhuis maakt een fout bij de inrichting  | C0006       | Verzekeraar voert per systeemhuis een steekproef uit bij haar volmachten                            | Verzekeraar              |
| 10. | Inrichten standaard inrichting /-scherm         | R0006      | Systeemhuis maakt een fout bij de inrichting  | C0009       | Controleren standaard inrichting /-scherm en eventueel uitvoeren pilot voorafgaand aan brede uitrol | Systeemhuis              |
| 11. | Inrichten product                               | R0007      | Fout bij de inrichting  | C0007       | Reguliere audit vanuit verzekeraar bij haar volmachten  | Verzekeraar              |
| 11. | Inrichten product                               | R0003      | Benodigde capaciteit niet tijdig beschikbaar  | C0003       | Versturen vooraankondiging  | Verzekeraar / Volmacht   |
| 11. | Inrichten product                               | R0003      | Benodigde capaciteit niet tijdig beschikbaar  | C0005       | Levertijden vastgelegd in protocol UIV  | Verzekeraar /Volmacht    |
| 11. | Inrichten product                               | R0005      | Volmacht maakt een fout bij de inrichting   | C0011       | Controleren eigen inrichting door volmacht  | Volmacht                 |
| 11. | Inrichten product                               | R0006      | Systeemhuis maakt een fout bij de inrichting  | C0010       | Controleren standaard inrichting /scherm vanuit systeemhuis   | Volmacht                 |