



Stichting Uniformering en
Informatievoorziening Volmachtenketen

Uniforme Inrichting Volmachtenketen

Leidraad verzekeraars

Herman Lenferink / Alex de Ruiter

Oktober 2021 / versie 1.1

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen	3
1.3	SUIV	4
1.4	In dit document de reguliere afspraken rond uniforme inrichting	4
2	Wat is een AFD-definitie?	5
2.1	SIVI All Finance Datacatalogus (AFD)	5
2.2	Het gebruik van AFD-definities	5
2.3	Ondersteuning bij het opstellen van AFD-definities	6
2.4	Versieaanduiding AFD-definitie	7
3	De stappen bij het opstellen en de distributie van een AFD-definitie	8
4	Uitwerken specificaties volmachtproduct door verzekeraar	10
4.1	De rol van het AFD	10
4.2	Rekening houden met het AFD	10
4.3	Bijzondere situaties	10
5	Opstellen AFD-definitie en documenteren door verzekeraar	12
5.1	Opstellen AFD-definitie	12
5.1.1	Afspraken Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen	12
5.1.2	Uitgangspunten bij opstellen AFD-definitie voor product	12
5.1.3	Gebruik van de SIVI AOS omgeving	14
5.1.4	Testen en certificeren	15
5.2	Opstellen aanvullende documentatie	15
5.3	Ontwikkelen rekenboxen, ontwikkelen VPI-ondersteuning	15
5.4	Non-selling producten	15
6	Vrijgeven AFD-definitie door verzekeraar voor softwareproducenten	17
6.1	Softwareproducenten	17
6.2	Publicatie AFD-definitie	17
6.3	Testen implementatie AFD-definitie en/of Pilot gebruik AFD-definitie	18
6.4	Afstemming softwareproducenten	18
6.4.1	Overzicht softwareproducenten	18
6.4.2	Digitale schappositie	19
6.4.3	Systeemhuizen	20
6.4.4	Leveranciers aanvullende software en services	20
6.4.5	Volmachten die eigen ondersteunende software ontwikkelen	20
6.4.6	Volmachten die eigen volmacht polisadministratie-software ontwikkelen	20
7	Waar rekening mee te houden bij inrichten product door volmachten	21
7.1	Gebruik van polisadministratie-software met standaard inrichting	21
7.2	Volmachten die zelf de polisadministratie-software inrichten	21
7.3	Gebruik van aanvullende software	22
7.4	Niet elke wijziging heeft impact	22

7.5	Hou als dat van toepassing is oog voor de releaseplanning van de volmacht.....	22
8	Inzicht & overzicht bij verzekeraar door rapportage	23
8.1	Belang van de rapportagefunctie	23
8.2	Geconsolideerde rapportage over portefeuille.....	23
8.3	Rapportage op polis niveau.....	24
8.4	Aansluiting bij VRA (Volmacht Resultaat Analyse / Market Scan).....	24
8.5	Datakwaliteitsmonitor Volmachten (DMV).....	24
9	Hoe werkt een AFD-definitie binnen de portefeuille van een verzekeraar?.....	25
9.1	Verbeterd zicht op productvarianten en effecten van bijstelling	25
9.2	Rapportages met polis data en rapportages over datakwaliteit.....	25
9.3	Toetsen uitgangspunten	26
10	Voldoen aan de SUIV-doelstellingen	27
10.1	De agenda van verzekeraars en volmachten	27
10.2	Eigen verantwoordelijkheid als verzekeraar	27
10.3	Volmacht die SUIV-deelnemer zijn en de uitgangspunten nadrukkelijk nastreven.....	27
10.4	Volmachten die wel SUIV-deelnemer zijn, maar uitgangspunten niet volgen	28
10.5	Volmachten die geen SUIV-deelnemer zijn.....	28
11	Nieuw takenpakket voor de volmachtafdeling	29
11.1	Uitwerken productspecificaties.....	29
11.2	Opstellen AFD-definitie.....	29
11.3	Testen / controleren AFD-definitie en aanvullende documentatie	29
11.4	Vrijgeven AFD-definitie.....	29
11.5	Onderhouden relaties (belangrijkste) softwareproducenten	29
11.6	Toeziens op het gebruik van AFD-definities door volmachten	30
11.7	Nieuwe analyses productmanagement	30
12	Het verschil dat maak je zelf.....	31
	Bijlage 1: Belangrijkste links rond het AFD.....	32
	Bijlage 2: Extra attributen Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen	33

1 Inleiding

Een harde waarschuwing van de toezichhouder in 2017 is de start van een project met hoge ambitie en ongekende omvang binnen onze sector. Maar bovenal de start van een unieke samenwerking binnen de Nederlandse verzekeringsindustrie. In dit hoofdstuk een overzicht.

1.1 Aanleiding

Alweer in 2013 constateerde DNB dat de inrichting van processen binnen de volmachten aandacht nodig heeft. Langs twee assen: 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 introductie van een Datakwaliteitsmonitor Volmachten (DMV) lukt het niet een structurele verbetering van datakwaliteit te krijgen. Door de substantiële 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:

1. Niet kunnen voldoen aan kwaliteitseisen voor Solvency II en 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 bij productmanagement.

Eind 2017 heeft DNB de volmachtgevende verzekeraars met een waarschuwing nog eens nadrukkelijk gewezen op het belang van datakwaliteit binnen de volmachten. 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 volmachten. Bij deze analyse is o.a. gekeken naar de opbouw van de volmachtportefeuille. In het totaal zijn er (in 2018) ruim 25.000 ingerichte volmachtportefeuilles met ruim 800 verschillende volmachtproducten. De belangrijkste 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 inrichtingen. Voor elke koppeling met een systeem en voor elke rapportage aan een verzekeraar is een vertaling van de inrichting nodig. In plaats van 800 specificaties zijn dit 25.000 specificaties. Naast dat dit zeer bewerkelijk is en dit de keten als geheel veel geld kost, is het een enorme hefboom voor het effect van kleine foutjes. Het optimaal en/of conform vereisten werken, vraagt van alle partijen binnen de keten een meer uniforme werkwijze. Hierbij is onderkend dat procesinrichting en gegevenshuishouding een gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn binnen de volmachten. Het maken van collectieve afspraken voor een uniforme inrichting van de volmachten is noodzakelijk.

1.2 Protocol Uniforme Inrichting Volmachten

De basisafspraken rond de uniforme inrichting van de volmachten zijn vastgelegd in het Protocol Uniforme Inrichting Volmachten (www.suiv.nl/protocol-uniforme-inrichting-volmachten). Dit protocol zal zich in de komende jaren in stappen verder ontwikkelen. Op dit moment ligt het accent op de specificaties van volmachtproducten en de inrichting daarvan binnen volmachtadministraties. Hierbij gaat het nu alleen om de registratie van de verzekering en zijn er bijvoorbeeld nog geen afspraken gemaakt rond een meer gestandaardiseerde afhandeling van BM-trede en clausulering. In verband met de noodzaak vanuit toezicht is er bij de uitvoering van het protocol in de eerste fase een harde deadline vastgesteld. De inzet is dat de doorontwikkeling meer geleidelijk zal verlopen.

Het Protocol Uniforme Inrichting Volmachten bevat op dit moment onder aan de streep twee belangrijke uitgangspunten:

1. Verzekeraar levert gestandaardiseerde specificaties (AFD-definitie) 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 productmanagement.
2. Volmachten richten de volmachtproducten in conform de specificaties in de AFD-definitie.

Direct bij de start is besloten softwareleveranciers actief te betrekken. Dit is nieuw voor de sector en een bevestiging van de structurele rol die zij innemen binnen de volmachtdistributie. Met de afspraken rond de uniforme inrichting

van de volmachtketen geeft de volmachtketen vorm aan een structurele en duurzame oplossing. Zonder deze afspraken krijgen verzekeraars geen grip op datakwaliteit, besteden volmachten relatief veel geld aan de inrichting van producten en remt dit leveranciers software en services in hun groei door gebrek aan uniformiteit. Elke groep heeft vanuit zijn eigen perspectief voordelen van deze werkwijze (Figuur 1). 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.

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 tariefswijzigingen / 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

Figuur 1 - Uniforme inrichting levert wendbare volmachtketen

Het uitgangspunt is dat alle partijen (verzekeraars, volmachten en leveranciers) deelnemen vanuit de eigen verantwoordelijkheid in de keten en hun eigen kosten dragen.

1.3 SUIV

De implementatie van het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtenketen is ondergebracht in de Stichting Uniformering en Informatievoorziening Volmachtenketen (SUIV / www.suiv.nl). Verzekeraars en volmachten geven binnen SUIV gemeenschappelijk richting aan de ontwikkelingen en delen de algemene kosten op basis van gelijkwaardigheid. SIVI ondersteunt SUIV als architect van de oplossing. 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. In hoofdstuk 10 gaan we in detail in op het voldoen aan de SUIV-doelstellingen. Om op de hoogte te blijven van alle ontwikkelingen kun je je abonneren op de SUIV-nieuwsbrief (www.suiv.nl/nieuwsbrief).

1.4 In dit document de reguliere afspraken rond uniforme inrichting

In dit document wordt stilgestaan bij de reguliere afspraken rond uniforme inrichting. Dat wil zeggen:

- Wat te doen bij een nieuw volmachtproduct?
- Wat te doen bij een aanpassing van een bestaand volmachtproduct?
- Wat te doen bij de transitie naar een non-selling product?

Voor alle scenario's in het kader van het nu lopende omzettingstraject verwijzen we naar de SUIV-website (www.suiv.nl/uniforme-inrichting).

2 Wat is een AFD-definitie?

Een belangrijk instrument binnen het traject uniforme inrichting is de AFD-definitie standaard. In dit hoofdstuk een toelichting op hoofdlijnen over wat het is, de impact en het gebruik.

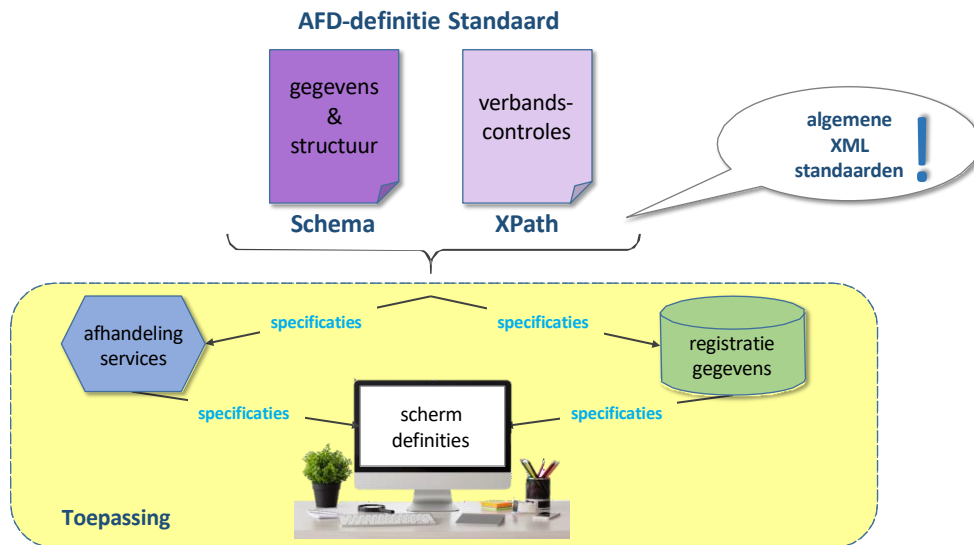
2.1 SIVI All Finance Datacatalogus (AFD)

De SIVI All Finance Datacatalogus (AFD) is een gegevensstandaard. De standaard bepaalt hoe men gegevens aanduidt (bijv. een datum altijd in hetzelfde formaat) en hoe men deze gegevens groepeert in een structuur (bijv. 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 het AFD onderkent SIVI drie perspectieven met betrekking tot datamodellering:

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

Binnen de volmachtenketen is het AFD breed in gebruik. Zo werkt VPI op basis van het AFD en veel softwareleveranciers gebruiken het AFD als representatie bij de opslag van data.

2.2 Het gebruik van AFD-definities



Figuur 2 - AFD-definitie

Een AFD-definitie legt de van toepassing zijnde gegevenselementen, de structuur en de eventuele waardebeperkingen vast. Dus voor bijvoorbeeld een autoverzekering: 'de brandstof 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'. Een AFD-definitie (Figuur 2) bestaat uit een schema (XML-schema) en verbandscontroles (XPath-expressies). Zowel het XML-schema als de XPath-expressies zijn gangbare XML-standaarden. Met (deels vrij verkrijgbare) software libraries kunnen software ontwikkelaars eenvoudig de specificaties geautomatiseerd inlezen en de controles geautomatiseerd uitvoeren. Bij goed gebruik levert dit een substantiële besparing bij de inrichting van volmachtproducten en vermindert dit de kans op fouten aanzienlijk.

Een AFD-definitie bestaat uit een verzameling van één of meer functiespecificaties (een combinatie van het XML-schema en de XPath-expressies). Het begrip functie heeft hier een brede interpretatie. Het betreft zowel de specificatie voor services (zoals premieberekening; ook wel webservice of API) als de registratie van gegevens (opslag in database). Het leveren van deze specificaties voor zowel services als registratie geeft indirect de specificaties voor schermopbouw/dialogopbouw.

De belangrijkste gebruiksvoordelen van AFD-definities zijn:

<i>Vereenvoudiging implementatie producten</i>	Door gebruik van standaarden en de ruime beschikbaarheid van softwaretools om deze standaarden in te zetten kunnen ontwikkelaars de inrichting van producten (deels) automatiseren en zo kosten besparen en fouten voorkomen.
<i>Verbetering van datakwaliteit</i>	De XML-standaarden voorzien in de controle van data bij opslag en bij de aanroep van services.
<i>Gebruiksvriendelijkere dialogen</i>	De uitgebreide mogelijkheden om controles te specificeren zal zorgen voor een betere afhandeling van schermdialogen en dus een verbeterde interactie met de gebruiker.
<i>Efficiëntere implementatietrajecten</i>	Op basis van AFD-definities is het mogelijk flexibel en efficiënt producten te configureren in de software.

Lange tijd was de praktijk dat partijen specificaties rond de inrichting van volmachtproducten deelden in Excel- en/of Word-documenten, eventueel aangevuld met AFD XML-sjablonen bij gebruik van VPI. Deze werkwijze draagt niet bij aan het uniform interpreteren van de productdefinities en leidt tot fouten, extra kosten en/of vertraging in verwerkingsprocessen. Binnen het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtenketen is vastgesteld dat de AFD-definitie een vast onderdeel is van de volmachtproductspecificatie. De introductie van de AFD-definitie betekent voor de volmachtenketen een belangrijke stap voorwaarts rond het inrichten van schermen, de afhandeling van services en de vastlegging van data. De standaard bevordert zowel de datakwaliteit als de efficiëntie van ketenprocessen.

Op dit moment bestaat binnen het traject uniforme inrichting een AFD-definitie uit 5 onderdelen (functies):

1. Aanroep Premieberekening
2. Resultaat Premieberekening
3. Aanroep Acceptatie
4. Resultaat Acceptatie
5. Kunnen aanleveren

De functies (1) en (2) zijn altijd opgenomen. De functies (3) en (4) zijn verplicht als VPI-acceptatie wordt ingezet. De functie (5) is het uitgangspunt voor het inrichten van de registratie (database) en schermen. Hoofdstuk 5 gaat in detail in op het aanmaken van AFD-definities.

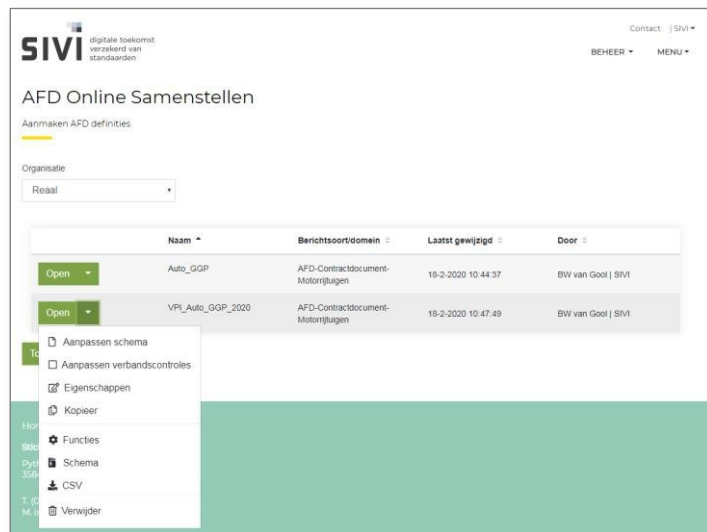
Meer inhoudelijk informatie rond het gebruik van AFD-definities is te vinden op de SIVI-website (www.sivi.nl/standaarden/afd-definitie-standaard).

2.3 Ondersteuning bij het opstellen van AFD-definities

Voor het opstellen van AFD-definities biedt SIVI op haar website (portal.sivi.org/published-schema-overview) de online tool *AFD Online Samenstellen* (AOS / Figuur 3). Ook vind je hier een overzicht van de beschikbare AFD-definities voor o.a. volmachten; organisaties met rechten hiervoor (zoals systeemhuizen) kunnen deze ook downloaden.

Zie voor meer detailinformatie rond AOS: www.sivi.org/afd-online-samenstellen. Via de menu-keuze 'Inloggen AFD Online Samenstellen (AOS)' kun je een account aanvragen voor AOS. Het is mogelijk om meerdere gebruikers per organisatie te registreren. Er is één hoofdgebruiker per organisatie. Om de certificeer- en publiceerrechten te krijgen dient deze gebruiker te zorgen voor een getekend toestemmingsformulier, volg hiervoor de instructies op de pagina.

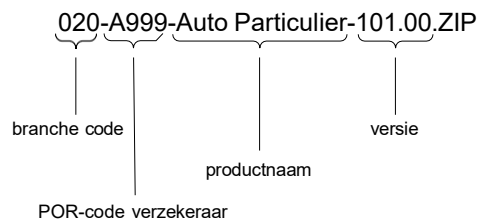
Je kunt als organisatie ook een externe gebruiker machtigen. Op die manier kun je aan een leverancier vragen ondersteuning te leveren bij het opstellen van een AFD-definitie.



Figuur 3 - AFD Online Samenstellen

2.4 Versieaanduiding AFD-definitie

Een AFD-definitie bestaat uit een ZIP-bestand met de verschillende onderdelen. Er is een vaste systematiek voor de naamgeving van dit ZIP-bestand die je kunt gebruiken om versies te herkennen en te registreren.



Volmachten die zelf een product ontwikkelen (PARP-categorie 'eigen product') maken een AFD-definitie aan met hun *eigen* POR-code.

Elke AFD-definitie is voorzien van een versienummer van het formaat '000.00':

- Bij wijzigingen die geen impact hebben op de structuur van een database, scherm of bericht wordt het gedeelte achter punt opgehoogd '000.XX'. Bijvoorbeeld de toevoeging van 'Waterstof' als brandstof of de verhoging van de maximale verzekerde waarde van 70.000 naar 90.000 euro.
- Bij structuurwijzigingen wordt het gedeelte voor de punt opgehoogd 'XXX.00'. Bijvoorbeeld als het attribuut 'TNO/SCM beveiligingsklasse' wordt toegevoegd voor een autoverzekering.

Geheel nieuwe AFD-definities worden aangemaakt voor nieuwe producten die wat inrichting betreft nadrukkelijk niet in het verlengde van het vorige product liggen of producten die commercieel gezien expliciet apart gepositioneerd worden.

3 De stappen bij het opstellen en de distributie van een AFD-definitie

In het traject uniforme inrichting is de AFD-definitie de standaard op basis waarmee de onderliggende gegevens voor een volmachtpolis gespecificeerd worden. In het gebruik van AFD-definities kun je vijf fasen onderscheiden:

- *Uitwerken specificaties volmachtproduct*
- *Opstellen AFD-definitie en ondersteunende documentatie*
- *Vrijgeven AFD-definitie voor softwareproducenten*
- *Inrichten product door volmachten*
- *Inzicht & overzicht door rapportage*

In hoofdstuk 4 t/m 8 lichten we deze stappen in detail toe. In dit hoofdstuk een samenhangende samenvatting.

De voorbereiding voor het opstellen van een AFD-definitie begint bij het **uitwerken van de specificaties** van een volmachtproduct of de aanpassing van een volmachtproduct. Natuurlijk is het AFD niet bepalend voor hoe je als verzekeraar opereert, maar je moet er wel rekening mee houden. Afhankelijk van de ambitie kun je als organisatie meer volgend of juist meer initiërend zijn. In hoofdstuk 4 gaan we in op de belangrijkste aandachtspunten.

Als de specificaties van het product zijn uitgewerkt kun je starten met het **opstellen van de AFD-definitie en de ondersteunende documentatie** voor het volmachtproduct (hoofdstuk 5). De belangrijkste uitgangspunten voor het opstellen van een AFD-definitie zijn vastgelegd in het *Protocol Uniforme Inrichting Volmachtenketen*. In de periode daarna zijn de uitgangspunten verfijnd en is bijvoorbeeld aangesloten bij de productcategorisering voor PARP: 100% maatschappij, 100% maatschappij aangepast en eigen product volmacht. Daarnaast lichten we toe in welke situaties een AFD-definitie alle gegevens bevat en wanneer een deel van de onderliggende gegevens. De eerste analyse voor een AFD-definitie maak je op basis van een XLS-template dat je kunt downloaden van de SUIV-website. Heb je de analyse (nagenoeg) afgerond, dan kun je de AFD-definitie opstellen met de online SIVI AOS-omgeving. Een beetje technische (IT) kennis is nodig, maar het gebruik biedt een groot gemak en maakt de kans op fouten aanzienlijk kleiner. Het voorkomen van fouten is erg belangrijk, daarom staan we nadrukkelijk stil bij het testen en certificeren. Als gevolg van de introductie van de AFD-definitie vervalt een groot deel van 'traditionele' volmacht-handboeken rond de inrichting van de schermen binnen de polisadministratie-software. Het blijft evenwel nodig aanvullende zaken als speciale bepalingen, clausules, BM-treden, teksten voor polisbladen, etc. te documenteren. Idealiter is de AFD-definitie onderdeel van de specificaties nodig voor het bouwen van een rekenbox of de ontwikkeling van andere VPI-ondersteuning. Het is niet de bedoeling dat op dit moment in het traject nog specificaties van het product aangepast moeten worden. Tot slot staan we nog even stil bij hoe om te gaan met AFD-definities voor non-selling producten.

De volgende stap is het **vrijgeven van de AFD-definitie** voor softwareproducenten. Onder softwareproducenten verstaan we (1) Leveranciers van software en services binnen de volmachtenketen. Zij ontwikkelen polisadministratie-software, aanvullende software en data diensten voor het volmachtbedrijf. Verder onderkennen we (2) software-ontwikkelteams bij volmachten. Zij ontwikkelen ondersteunende software rond de uitvoering van het volmachtbedrijf en in een enkel geval polisadministratie-software. Na certificering binnen AOS door de verzekeraar is een AFD-definitie beschikbaar in het register voor AFD-definities binnen AOS. Softwareproducenten kunnen zich binnen AOS aanmelden voor een notificatie-service en krijgen zo automatisch per e-mail een melding bij een nieuwe AFD-definitie of een update. Softwareproducenten kunnen vervolgens de AFD-definities handmatig ophalen. Ook is het mogelijk via een webservice (API) geheel geautomatiseerd te controleren of er updates zijn en de AFD-definities op te halen. Op basis van de AFD-definities kan men (als dat is ontwikkeld) binnen de software geautomatiseerd productspecificaties inlezen en daarmee binnen de software de volmachtproducten (deels) automatisch configureren of bijstellen. In hoofdstuk 6 gaan we uitgebreid in op de afstemming met softwareproducten. Je hebt als organisatie de keuze in welke mate je een actieve rol wil vervullen rond de uitrol van AFD-definities en dus invloed wilt hebben op het tempo en eventueel de kwaliteit bij de uitrol. Je kunt het ook geheel aan de volmacht overlaten om met zijn softwareproducenten het gebruik van AFD-definities af te stemmen. Realiseer je dat

onvoldoende aandacht voor de uitvoering kan leiden tot verlies aan distributiekraft en verminderd fulfilment rond de volmachtproducten van jouw organisatie.

In hoofdstuk 7 staan we stil bij de belangrijkste aandachtspunten bij het **inrichten van een product door de volmacht**. Veel volmachten gebruiken polisadministratie-software met een standaard inrichting op basis van de AFD-definitie. Zowel ANVA, CCS als DIAS leveren uitgebreide ondersteuning op dit vlak. Dit biedt grote voordelen voor zowel de volmacht als de verzekeraar. Een beperkte groep volmachten richt zelf de polisadministratie-software in. Naast de polisadministratie-software gebruik veel volmachten ook aanvullende software. Voor de uitrol van een product bij deze kantoren moet een product dus in twee of meer omgevingen goed worden ondersteund. Grotere volmachtkantoren voeren eerst wijzigingen door binnen een testomgeving en kennen vaste release momenten. Het is dus zaak om in belangrijke trajecten goed te begrijpen wat de werkwijze bij de volmacht is zodat jouw organisatie optimale ondersteuning kan leveren.

Rapportages leveren inzicht en overzicht. Een belangrijk voordeel van het gebruik van AFD-definities voor het vastleggen van productspecificaties is dat de volmacht rapportages kan opleveren die eenduidig zijn (hoofdstuk 8). Aanvullend gaat het 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. Door inzicht en overzicht en het vervolgens kunnen nemen van maatregelen toont de volmachtketen dat zij in control is. Met de systeemhuizen is in het kader van het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen 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. Volmachten die zelf volmacht polisadministratie-software ontwikkelen richten ook zelf de rapportagefunctie in. Voor volmachten die binnen ANVA of DIAS zelf de volmachtproducten inrichten is het op het moment van dit schrijven nog niet geheel duidelijk hoe zij gaan voldoen aan de rapportageverplichting. Een verzekeraar kan de volmacht vragen een rapportage te leveren bij de jaarlijkse evaluatie of tussentijds als daar een specifieke aanleiding voor is.

4 Uitwerken specificaties volmachtproduct door verzekeraar

Het begint met het vaststellen van de specificaties van een volmachtproduct. Met de introductie van het gebruik van de AFD-definitie speelt de AFD-gegevensstandaard hier een belangrijke rol. In dit hoofdstuk leggen we uit hoe hier mee om te gaan.

4.1 De rol van het AFD

Bij het uitwerken van een nieuw volmachtproduct of het aanpassen van een bestaand volmachtproduct gebruik je gegevens ten aanzien van o.a. verzekeringnemer, object(en) en dekkingen met als doel afspraken vast te leggen en taken als premieberekening, clausulering en acceptatie uit te voeren. Voor bijvoorbeeld producten als Auto of Inboedel is dit een relatief beperkte set van gegevens die over het algemeen breed in de markt in gebruik zijn. Voor met name zakelijke verzekeringen ligt dit snel anders. Hier zie je ten eerste vaak veel meer gegevens en ten tweede vaak meer gegevens die verzekeraar specifiek zijn.

Binnen de volmachtketen is voor het specificeren van deze gegevens het gebruik van het AFD een voorwaarde. Niet alleen door de AFD-definities, maar ook omdat zaken als VPI en de inrichting van administraties (ANVA, CCS, etc.) en portalen (AWI, Bugs Business, etc.) hier (steeds meer) van uit gaan.

4.2 Rekening houden met het AFD

Het is bij de ontwikkeling of de aanpassing van een product van belang tijdig te controleren of de gehanteerde gegevens aansluiten bij het AFD. Op de pagina www.suiv.nl/instructies-en-templates vind je voor zowel Particulier als Zakelijk voor elke branche een XLS-template waarin je de benodigde AFD-gegevens kunt documenteren. De templates volgen de uitgangspunten van het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen. Lees voor het gebruik van de XLS eerst de instructie die op dezelfde pagina staat aandachtig door.

Door vanaf de start te kijken of en hoe een gegeven in het AFD voorkomt, krijg je snel inzicht of je een uitbreiding van het AFD moet aanvragen of een iets andere route moet volgen. De ene keer is het eenvoudig om zelf bij te stellen, de andere keer wil je toch echt een uitbreiding van het AFD. Door dit tijdig te signaleren heeft dit soort zaken maar een beperkte impact op je planning en hoef je bijvoorbeeld niet opnieuw door een actuariael vaststellingsproces.

Raadpleeg bij twijfel rond het gebruik van het AFD altijd SIVI en vraag uitbreiding van het AFD aan als iets ontbreekt. Het uitgangspunt is dat SIVI de vraag functioneel *altijd* invult, de uitvoering kan soms anders zijn door de inpassing in de AFD-standaard. Des te eerder je dit weet, des te makkelijker het is hierop te anticiperen.

De meeste uitbreidingen van het AFD kunnen zonder grote impact uitgevoerd worden. SIVI distribueert maandelijks een nieuwe AFD-release met dit type uitbreidingen (zie pagina www.sivi.org/standaarden/gegevensstandaard/afd-downloads onder de kop 'AFD Actueel' voor de meest actuele release). De meeste marktpartijen zijn goed ingespeeld op het doorvoeren van wijzigingen binnen het AFD. Dus als je vroeg in het traject een gewenste uitbreiding op het AFD constateert en door SIVI laat doorvoeren, dan kun je er eigenlijk op vertrouwen dat partijen dit bij de uitrol makkelijk kunnen oppakken.

In *Bijlage 1: Belangrijkste links rond het AFD* is een overzicht van de belangrijkste informatie rond het AFD opgenomen.

4.3 Bijzondere situaties

Soms is een benodigde uitbreiding van het AFD lastiger en vereist dit ook afstemming met marktpartijen vanuit de verzekeraar. SIVI neemt altijd de uitwerking van de vraag binnen de standaard en de eventuele afstemming over de invulling daarvan voor haar rekening. SIVI borgt zo dat de nieuwe toevoeging een voldoende generieke constructie is, die aantrekkelijk is om te ondersteunen. Eigenlijk gaan alle softwareleveranciers mee met dit soort uitbreidingen, *echter* dit kan zonder extra afstemming soms even duren omdat een meer bijzondere uitbreiding niet altijd direct in de releaseplanning past. Over het algemeen wordt dit bij de inhoudelijke uitwerking vrij snel duidelijk en zie je dit aankomen. Uiteindelijk is een verzekeraar zelf verantwoordelijk om – als dat nodig is – rond de planning

van een implementatie aanvullende afspraken te maken met softwareleveranciers rond de timing van het inbouwen van de uitbreiding van het AFD. Ook hier geldt dat het belangrijk is hier zo vroeg als mogelijk in het traject mee te beginnen.

5 Opstellen AFD-definitie en documenteren door verzekeraar

Als de specificaties van een product bekend zijn, kun je een AFD-definitie opstellen of aanpassen. In dit hoofdstuk nemen we de stappen van dit proces door. Daarnaast gaan we in op het opstellen van aanvullende documentatie en de relatie met de ontwikkeling van ondersteunende software als bijvoorbeeld VPI-premie. Aan het einde van dit hoofdstuk speciale aandacht voor non-selling producten.

5.1 Opstellen AFD-definitie

5.1.1 Afspraken Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen

Op het moment dat specificaties van het volmachtproduct nagenoeg definitief zijn kun je starten met het aanmaken van de AFD-definitie. Binnen het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen is afgesproken dat verzekeraars een belangrijk deel van de specificaties van een volmachtproduct vastleggen in een AFD-definitie. Volmachten gebruiken vervolgens deze AFD-definitie als basis voor de inrichting van hun portefeuille. In het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen is afgesproken welke gegevens een volmacht moet kunnen aanleveren op basis van:

1. Gegevens noodzakelijk voor toezicht
2. Gegevens noodzakelijk voor herverzekering
3. Gegevens noodzakelijk voor productmanagement
 - a. Premie perspectief
 - b. Acceptatie perspectief
 - c. Polisinformatie

De specificatie van (1) en (2) is in principe afgedekt door het NVGA protocol.

Voor (3a) is afgesproken dat als VPI-premie beschikbaar is dit het uitgangspunt is. Binnen de AFD-definitie stel je een specificatie op voor zowel de aanroep als het resultaat. Als de verzekeraar geen VPI-premie aanbiedt, dan wordt op basis van een formularium gewerkt en is een analyse nodig rond de gegevens voor premieberekening (in de instructie op pagina www.suiv.nl/instructies-en-templates vind je een detail toelichting).

Bij de start van het traject uniforme inrichting was het uitgangspunt dat acceptatie (3b) alleen is opgenomen binnen een AFD-definitie als de verzekeraar VPI-acceptatie ondersteunt. De reden hiervoor was dat als VPI-acceptatie niet wordt ondersteund er over het algemeen veel analyse nodig is om te komen tot een eenduidige invulling en dus te veel zou ophouden. Op dit moment is het uitgangspunt dat een verzekeraar de specificaties in alle gevallen mag opnemen, maar moet opnemen als men VPI-acceptatie aanbiedt.

De specificatie voor polisinformatie (3c) was bij de start van het traject uniforme inrichting niet in scope. Op dit moment is het uitgangspunt dat men dit bij nieuwe AFD-definities standaard opneemt en bij aanpassing van bestaande AFD-definities toevoegt. De vermelde AFD-entiteiten en attributen worden verwerkt in de specificatie voor 'Kunnen Aanleveren' maar leveren geen aparte specificatie binnen de AFD-definitie op.

De samenvoeging van (1), (2) en (3) is samengevat binnen de functie 'Kunnen aanleveren'. Dit betekent dat onder de streep de verzekeraar verwacht dat een volmacht ten alle tijden de gegevens zoals gespecificeerd onder "Kunnen aanleveren" kan aanleveren aan de verzekeraar. Dit natuurlijk alleen als het gegeven van toepassing is voor de betreffende polis. Deze specificatie kan men gebruiken als *uitgangspunt* voor de inrichting van een volmachtproduct. Dit vergt wel een (korte) analyse slag en kent per systeemhuis inhoudelijk verschillen. Dus 'Kunnen aanleveren' is niet hetzelfde als 'Opnemen als invoerveld op scherm'. Zo wordt het AFD-definitie versienummer automatisch gevuld vanuit de productinrichting en is de totale premie een afgeleid gegeven op basis van de premie per dekking, eventuele kortingen en belasting.

5.1.2 Uitgangspunten bij opstellen AFD-definitie voor product

De uitgangspunten rond de verantwoordelijkheden bij het opstellen van een AFD-definitie sluiten aan bij de uitgangspunten voor PARP binnen de volmachtketen.

Onderstaand de vier situaties:

100% maatschappijproduct

Volmacht richt product portefeuille in conform de AFD-definitie opgesteld door verzekeraar.

Aangepast 100% maatschappijproduct

Product is gebaseerd op het product van de verzekeraar, er is sprake van enkele aanvullende/afwijkende productcomponenten of korting. De AFD-definitie van het 100% maatschappijproduct van de verzekeraar is het uitgangspunt. De volmacht specificeert de verschillen binnen het PARP-traject (wel of niet met aparte IPID¹). De eerder binnen het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtenketen geïntroduceerde rapportage over afwijkingen is vervallen als gevolg van de publicatie van de PARP-procedure.

Het kan zijn dat er als gevolg van de aanpassingen ook wijzigingen moeten plaats vinden in de inrichting van het 100% maatschappijproduct (bijvoorbeeld afwijkend eigen risico). In dat geval voert de volmacht binnen zijn inrichting op basis van het 100% maatschappijproduct de aanpassingen door. De wijze waarop verschilt per systeemhuis. De verzekeraar levert dus geen aangepaste AFD-definitie, en het systeemhuis levert dus geen aangepaste standaard inrichting. Desgevraagd rapporteert de volmacht conform de 100% maatschappijproduct AFD-definitie over de afwijkingen aan de verzekeraar.

Eigen product volmacht

Producten die door de volmacht zelf zijn samengesteld en/of ontwikkeld. De volmacht stelt een eigen IPID op en voert de integrale PARP uit. De volmacht is verantwoordelijk voor het opstellen van de AFD-definitie. De verzekeraar is co-ontwikkelaar en moet uiteindelijk de AFD-definitie goedkeuren. De verzekeraar voert een toetsing- en goedkeuringsproces uit. Het is zaak als verzekeraar goed toegerust te zijn voor deze taak. Waar zijn deze taken belegd? Wie heeft de juiste expertise? De volmacht richt zijn volmachtadministratie in op basis van de goedgekeurde AFD-definitie. De wijze waarop verschilt per systeemhuis. Desgevraagd rapporteert de volmacht conform de eigen product volmacht AFD-definitie over de portefeuille aan verzekeraar.

Pool-producten

Voor pool-producten is de leidende verzekeraar (pool-leader) verantwoordelijk voor de PARP-verklaring. De pool-leader zal deze verklaring afgeven op basis van zijn eigen PARP-proces of die van de volmacht (afhankelijk van wie hoofdontwikkelaar is). Voor het gebruik van AFD-definities gelden de uitgangspunten zoals vermeld in de drie hier boven benoemde scenario's. De volmacht is verantwoordelijk voor de communicatie met de volgende verzekeraars in de pool, dit geldt ook voor het informeren rond de in gebruik zijn de AFD-definitie.

¹ De IPID omschrijft de verzekeringsdekking, de wijze en duur van betaling van premies, belangrijkste uitsluitingen en verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien, de looptijd en wijze van beëindiging van de overeenkomst.

Op de SUIV-website is een uitgebreide instructie opgenomen (www.suiv.nl/instructies-en-templates) rond de inhoudelijke uitwerking van AFD-definities. Onderstaand een overzicht van de uitgangspunten t.a.v. de inhoudelijke uitwerking van de AFD-definitie.

VPI-premieberekening beschikbaar

Binnen het Protocol Uniforme Inrichting Volmachten is afgesproken dat als VPI-premieberekening beschikbaar is, dit leidend is bij het opstellen van de AFD-definitie voor het betreffende volmachtproduct.

Verzekeraar verstrekt specificaties (geen VPI)

De volmacht ontvangt de specificaties voor de premieberekening van verzekeraar en implementeert dit binnen zijn omgeving. Het kan ook zijn dat de verzekeraar de regie houdt rond premieberekening en dat de volmacht per polis de premie aanvraagt bij verzekeraar.

Alle onderliggende gegevens worden vastgelegd

Dit betreft in de regel de particuliere bulkproducten.

Deel van onderliggende gegevens worden vastgelegd

Veelal betreft dit zakelijke verzekeringen. Bij bijvoorbeeld aansprakelijkheid bedrijven kunnen heel veel onderliggende gegevens gebruikt worden voor een risico bepaling. Dit wordt dan vertaald in een factor binnen de premieberekening wordt gebruikt. In deze gevallen worden bij de polis niet al deze onderliggende gegevens vastgelegd. Bij het opstellen van de AFD-definitie worden deze gegevens dus ook niet opgenomen in de AFD-definitie.

Geen vaste productstructuur

Een aantal verzekeraars hanteert voor (groot)zakelijke risico's geen vaste product structuur. De volmacht levert op basis van een standaard inventarisatie en eventueel specifieke aanvullingen een aanvraag aan bij de verzekeraar. De verzekeraar stelt de premie, voorwaarden en clausules vast. De volmacht heeft voor deze producten een vrij generieke portefeuille inrichting. In dit scenario levert de verzekeraar een AFD-definitie die voor de betreffende branche tenminste de AFD-attributen bevat zoals die zijn vereist vanuit het NVGA Protocol en vanuit het Protocol Uniforme Inrichting Volmachten. Op het moment dat het vanuit het perspectief van productmanagement toch belangrijk is dat de volmacht enkele aanvullende kenmerken vastlegt, dan kan men deze opnemen in de AFD-definitie.

Voor PARP-categorie 'Eigen product volmacht' gelden dezelfde uitgangspunten, maar ligt de regie bij de volmacht. In de praktijk komt dit neer op de keuze tussen het scenario 'Alle onderliggende gegevens' en 'Deel van onderliggende gegevens'.

5.1.3 Gebruik van de SIVI AOS omgeving

Voor het feitelijk opstellen van een AFD-definitie is meer ICT-achtergrond nodig. Met de online AOS-tool die SIVI aanbiedt kan een IT-analist deze taak uitvoeren. Detailkennis rond het gebruik van XML-schema's of Xpath is in principe niet nodig. Ook detail kennis over AFD-berichtstructuren is niet nodig. Mogelijk moet je als volmachtafdeling binnen je organisatie op zoek gaan naar personen die hierbij kunnen ondersteunen. Op www.sivi.org/afd-online-samenstellen vind je aanvullende informatie rond het gebruik van AOS. Op reguliere basis verzorgt SIVI een training rond het opstellen van AFD-definities. Bij voldoende deelnemers kan SIVI een training in huis verzorgen.

Zorg ervoor dat je bij de start van het opstellen van een AFD-definitie altijd de meest actuele handleiding op de SUIV-website raadpleegt (www.suiv.nl/instructies-en-templates). Het is mogelijk voor AOS een derde te machtigen. Je kan dus een leverancier verzoeken om te ondersteunen bij het opstellen van een AFD-definitie. Zorg er wel voor om zelf als organisatie de inhoudelijke regie te houden rond de inhoud en het gebruik van AFD-definities. De inzet van het AFD en het gebruik van AFD-definities is een van de kerncompetenties binnen het volmachtbedrijf geworden. De zorgvuldigheid waarmee je dit uitvoert heeft directe invloed op het gemak waarmee een volmacht jullie product kan voeren en de kosten die de volmacht moet maken om zijn proces in te richten. Het is dus niet alleen vanuit de operatie belangrijk hier goed mee om te gaan, maar tactisch belangrijk als het gaat om het

doorvoeren van wijzigingen of de introductie van nieuwe producten en commercieel belangrijk als het gaat om de bereidheid met jouw organisatie samen te werken.

Als je de XLS-template hebt gebruikt die is benoemd in hoofdstuk 4 dan is de eerste stap om conform de instructies de template geheel in te vullen / af te ronden. Het is erg belangrijk de instructies goed door te nemen, een groot deel van de fouten in AFD-definities heeft zijn oorsprong in het niet volgen van de instructies. Doordat je de specificaties hebt uitgewerkt met behulp van een template moet je gegevens toevoegen die ontbreken in de template en zo moet je ook gegevens verwijderen uit de template die niet van toepassing zijn voor het specifieke product. Met name de attributen die van toepassing zijn binnen het NVGA Protocol moet je hier goed op controleren.

5.1.4 Testen en certificeren

Voordat je een AFD-definitie aanbiedt voor certificering is het belangrijk dat je goed controleert of de AFD-definitie juist is opgesteld conform de hier boven beschreven uitgangspunten. Fouten in een AFD-definitie leiden tot onnodige kosten bij een reeks van partijen in de keten. Een goede procedure waar ten minste twee medewerkers met kennis van zaken de juistheid controleren is essentieel. Het niet goed uitvoeren is op termijn een ondermijning van het uitgangspunt dat alle partijen binnen de keten hun eigen kosten nemen.

De laatste stap bij het opstellen van een AFD-definitie is het binnen AOS aanbieden voor certificering. Door certificering is zichtbaar dat de AFD-definitie aan alle AFD vereisten voldoet. Na certificering is de AFD-definitie opgenomen in het SIVI-register. Hoofdstuk 6 gaat verder in op de distributie van AFD-definities.

5.2 Opstellen aanvullende documentatie

Voor de inrichting van een volmachtproduct heeft de volmacht specificaties nodig. Als gevolg van de introductie van de AFD-definitie vervalt de noodzaak voor een groot deel van het 'traditionele' volmacht-handboeken rond de inrichting van de schermen binnen de polisadministratie-software. Het blijft evenwel nodig aanvullende zaken als speciale bepalingen, clausules, BM-treden, teksten voor polisbladen, etc. te documenteren. Omdat de specificaties rond schermen vervallen is er *geen noodzaak* meer een systeemhuis specifieke handleiding op te stellen. Verzekeraars kunnen volstaan met één handleiding waarin (bij uitzondering) op een aantal plaatsen een systeemhuis specifieke toelichting is opgenomen.

Het opstellen van de eerste reeks van AFD-definities heeft laten zien dat er in de volmacht-handboeken oude stijl veel fouten zitten waardoor er onnodige kosten in de keten ontstaan. Gerekend over de hele volmachtketen is de impact zeer substantieel. Het is belangrijk om je als verzekeraar te realiseren dat foute documentatie een enorme impact op de keten heeft. Een kleine fout kan geconsolideerd makkelijk honderden uren werk in de keten kosten. Het is dus essentieel dat je als verzekeraar zorgt voor een goede kwaliteit van de specificaties en alles in het werk stelt om foutloze documentatie op te leveren.

5.3 Ontwikkelen rekenboxen, ontwikkelen VPI-ondersteuning

Idealiter is de AFD-definitie onderdeel van de specificaties nodig voor het bouwen van een rekenbox of de ontwikkeling van andere VPI-ondersteuning. Het is niet de bedoeling dat op dit moment in het traject nog specificaties van het product aangepast moeten worden. Issues rond het gebruik van AFD horen bij het traject productspecificatie en niet bij de ontwikkeling van de tooling rond het tarief, dit is niet meer het moment om uitgangspunten aan te passen. Als de leverancier van bijvoorbeeld een rekenbox ook de AFD-definities opstelt, dan is het opstellen van de AFD-definitie de eerste stap in het project.

5.4 Non-selling producten

Producten kunnen op enig moment non-selling worden door: stopzetten van het aanbieden, overgang naar een geheel nieuwe variant, onderbrengen van een portefeuille bij een andere aanbieder onder dezelfde condities.

Het uitgangspunt is dat zolang de verzekeraar, of bij eigen product de volmacht, de premieberekening actief beheren, zij indien nodig de AFD-definitie actualiseren. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen in de eerste periode dat een verzekeraar een geheel nieuw opvolgend product introduceert en gedurende een periode bepaalde mutaties nog wel toestaat. Ten aanzien van het gebruik van AFD-definities geldt in deze situatie dus hetzelfde regime als voor selling producten.

Is er geen actief beheer van de premieberekening? Dan blijft de laatste versie van de AFD-definitie het uitgangspunt. Geen actief beheer van premieberekening betekent dat er op polis niveau geen polis specifieke herberekening van de premie plaatsvindt op hoofdvervaldatum. Een portefeuille kan nog wel geïndexeerd prolongeren (een gelijke factor voor alle polissen). Als er geen actief beheer van premieberekening is, dan zijn er ook geen aanpassingen meer van premiebepalende gegevens. Vanaf dat moment is er ook geen mutatie meer op de AFD-definitie. Vanuit een optimalisatie perspectief kan men er dan voor kiezen over te gaan naar een minimale AFD-definitie. Een minimale AFD-definitie borgt dat de volmacht gegevens nodig voor het NVGA Protocol kan aanleveren. Zolang men producten niet omzet naar een minimale AFD-definitie blijft het zaak overzicht te houden van nog uitstaande AFD-definities, d.w.z. AFD-definities gekoppeld aan nog lopende verzekeringen.

Zie de SUIV-website (www.suiv.nl/non-selling-producten) voor de afspraken rond non-selling bij het omzettingstraject naar uniforme inrichting.

6 Vrijgeven AFD-definitie door verzekeraar voor softwareproducenten

Als de AFD-definitie is afgerond is het zaak deze uit te rollen naar de markt. In dit hoofdstuk staan we stil bij de softwareproducenten in het volgende hoofdstuk bij de volmachten. Goed inzicht in de uitrol naar softwareproducenten is belangrijk. Het bepaalt het gemak en de kwaliteit waarmee het volmachtproduct van jouw organisatie de volmachten bereikt en is daarmee van invloed op de distributiekraft van jouw organisatie.

6.1 Softwareproducenten

Onder softwareproducenten verstaan we twee groepen partijen:

1. Leveranciers van software en services binnen de volmachtenketen Polisadministratie-software, aanvullende software en data-diensten voor het volmachtbedrijf.
2. Software-ontwikkelteams bij volmachten
Door volmachten zelf ontwikkelde software rond de uitvoering van het volmachtbedrijf.

In het kader van deze notitie onderkennen we vier groepen softwareproducenten:

1. Systeemhuizen
2. Leveranciers aanvullende software en services
3. Volmachten die eigen ondersteunende software ontwikkelen
4. Volmachten die eigen polisadministratie-software ontwikkelen

In paragraaf 6.4 is een detail toelichting rond bovenstaande softwareproducenten opgenomen.

6.2 Publicatie AFD-definitie

Na certificering binnen AOS door de verzekeraar is een AFD-definitie beschikbaar in het register voor AFD-definities op de SIVI-website. Er zijn binnen het register drie opties:

1. AFD-definitie is zichtbaar en te downloaden
2. AFD-definitie is zichtbaar maar niet te downloaden
3. AFD-definitie is onzichtbaar voor derden

Het uitgangspunt voor de AFD-definities in gebruik voor Uniforme Inrichting Volmachtenketen is dat iedereen variant (1) volgt. Deze variant stelt o.a. softwareproducenten in staat automatisch updates te volgen en nieuwe producten op te halen voor uitrol (beschikbaarstelling aan de volmacht²). Als jouw organisatie variant (2) volgt, dan betekent dit veel extra handelingen in de keten. Zorg in dat geval dat softwareontwikkelaars en volmachten weten hoe zij een AFD-definitie kunnen verkrijgen. Bij variant (3) zie je als organisatie alleen zelf dat de AFD-definitie beschikbaar is. Je moet dan zelf alle communicatie en de distributie invullen.

Softwareproducenten kunnen zich binnen de AOS-omgeving van SIVI aanmelden voor een notificatie-service en krijgen zo automatisch een melding bij een nieuwe AFD-definitie of een update. Softwareproducenten kunnen vervolgens de AFD-definities handmatig of geheel geautomatiseerd met een webservice (API) ophalen. Op basis van de AFD-definities kan men (als dat is ontwikkeld) binnen de software geautomatiseerd productspecificaties inlezen en daarmee binnen de software de volmachtproducten (deels) automatisch configureren of bijstellen.

In de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmachten (VSV) is gesteld dat in beginsel de door verzekeraar verstrekte instructies met betrekking tot de wijze waarop de volmacht werkzaamheden en bevoegdheden dient uit te oefenen tenzij anders afgesproken binnen 45 dagen uitgevoerd moeten worden. Dit geldt ook voor wijzigingen van AFD-definities. Het is belangrijk oog te houden voor de (verwachte) doorlooptijd bij de systeemhuizen en belangrijke aanvullende leveranciers als AWI en Bugs Business. De volmachten tijdig informeren van een ophanden zijnde wijziging is belangrijk, dan kan hij anticiperen op de komst van de update door het systeemhuis. Merk op voldoende informatie te verstrekken zodat de volmacht kan inschatten of er aanpassingen in zijn aanvullende

² Volledigheidshalve: Een volmacht kan alleen een product voeren als hierover afspraken zijn gemaakt met de verzekeraar.

software nodig zijn. Voor nieuwe AFD-definities van nieuwe producten is er geen afspraak over termijnen. De volmacht moet eerst een keuze maken het product te voeren, hier staat geen termijn voor.

6.3 Testen implementatie AFD-definitie en/of Pilot gebruik AFD-definitie

Het testen in deze fase is nadrukkelijk *niet bedoeld* om te testen of de AFD-definitie correct is. Het is echt essentieel dat je als verzekeraar zorgt voor een foutloze aanlevering van de AFD-definitie. Nogmaals wijzen wij er met klem op dat fouten in de AFD-definitie in deze fase leiden tot onnodige kosten bij een reeks van partijen in de keten.

Softwareproducenten hebben primair een eigen verantwoordelijk te zorgen voor een goed werkende afhandeling van de AFD-definitie. Het is niet de taak van de verzekeraar de implementatie van een AFD-definitie te testen. AFD-definities werken op basis van generieke uitgangspunten en bevatten (los van de AFD-specificaties) geen verzekeraar specifieke elementen. Een software ontwikkelaar kan zonder product inhoudelijke kennis toetsen of een AFD-definitie juist is geïmplementeerd. Merk op: Op het moment dat de verzekeraar een fout gemaakt heeft in een AFD-definitie (bijvoorbeeld een brandstofsoort vergeten in de lijst met mogelijke waarden), dan ziet een software ontwikkelaar dat vaker niet dan wel.

Voor een eenvoudige update van een AFD-definitie moet je een gezamenlijk testtraject vermijden. Een softwareproducent mag uitgaan van een correcte AFD-definitie. Er moet een bijzondere aanleiding zijn om gezamenlijk te testen, anders genereren we – als je dit optelt – een te grote overhead en onnodige kosten in de keten. Bij een geheel nieuwe AFD-definitie of een ingrijpende aanpassing kun je als organisatie afwegen met welke softwareproducenten je wilt testen. Met name gezamenlijk testen met systeemhuizen en leveranciers van aanvullende software en services voorkomt problemen bij een reeks van volmachten tegelijk.

Als een softwareproducent een AFD-definitie heeft geïmplementeerd is het een optie eerst met een volmacht een pilot uit te voeren. Voor een eenvoudige update van een AFD-definitie moet je een pilot vermijden. Voor de introductie van een geheel nieuwe AFD-definitie is wel het advies om met een beperkt aantal volmachten een pilot uit te voeren. Ook hier nadrukkelijk *niet* met als doel het testen te vervangen, dit levert – als je dit optelt – te veel overhead en onnodige kosten in de keten. Een pilot is bedoeld om vast te stellen of het gebruik van de AFD-definitie in de praktijk anders dan voorzien uitpakt of dat er zaken vergeten of onduidelijk zijn. Het is hierbij zaak goed te begrijpen welke combinaties softwareproducent – volmacht voor jouw organisatie belangrijk zijn. Hou er rekening mee dat redelijk wat volmachten afhankelijk zijn van meer dan één leverancier (bijvoorbeeld de combi ANVA – AWI). Overleg met de volmacht geeft snel inzicht en overzicht. Alle softwareproducenten zijn ingesteld op de werkwijze rond AFD-definities, het gaat er dus om dat zij het signaal krijgen de betreffende AFD-definitie op te pakken voor de pilot. Dit kun je ook prima overlaten aan de volmacht, je hebt dan alleen mogelijk wat minder regie rond de doorlooptijd van het pilottraject.

6.4 Afstemming softwareproducenten

6.4.1 Overzicht softwareproducenten

Om deze tekst zo concreet als mogelijk te maken is in deze paragraaf een overzicht opgenomen van de onderkende softwareproducenten. Afhankelijk van de portefeuille en de volmachten waarmee je als verzekeraar samenwerkt zijn hebben softwareproducenten meer of minder impact op de portefeuille van jouw organisatie.

Je hebt als organisatie de keuze in welke mate je een actieve rol wil vervullen rond de uitrol van AFD-definities en dus invloed wilt hebben op het tempo en eventueel de kwaliteit bij uitrol. Je kunt het ook geheel aan de volmacht overlaten om met zijn softwareproducenten het gebruik van AFD-definities af te stemmen. Realiseer je dat gebrek aan prioriteiten bij softwareproducenten, onjuiste afstemming met softwareproducenten en/of verschil van inzicht met softwareproducenten kunnen leiden tot verlies aan distributiekraft en verminderd fulfilment rond de volmachtproducten van jouw organisatie. De realiteit is dat je als verzekeraar een digitale schappositie moet managen bij de voor de portefeuille van jouw organisatie meest belangrijke softwareproducenten.

6.4.3 Systeemhuizen

Met systeemhuizen is de afspraak gemaakt dat zij op basis van de AFD-definities de inrichting van de volmachtproducten ondersteunen. Het uitgangspunt is dat de data is opgeslagen in AFD-formaat, dus zonder conversietabellen. Als dit niet mogelijk is, dan moet er altijd sprake zijn van 1:1 mappingen of n:1 mappingen (waarbij 1=AFD-zijde). Het systeemhuis zorgt er in dat geval voor dat de volmacht kan tonen hoe deze mappingen zijn ingericht.

De werkwijze rond de afhandeling van AFD-definities is per systeemhuis verschillend als gevolg van de verschillen in architectuur van de systemen en door het systeemhuis gehanteerde uitgangspunten. Bij nieuwe versies van AFD-definities voor producten zorgen zij voor het beschikbaar stellen richting de volmacht. Koppelingen binnen de software met o.a. het NVGA-protocol en VPI worden standaard ondersteund. 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 AFD-definities door de leverancier decimeert voor de volmacht de kosten rond inrichting.

Aanvullend leveren de systeemhuizen in het verlengde van het gebruik van AFD-definities een rapportagefunctie. Met deze rapportagefunctie kan de volmacht aangeven waar zijn portefeuille afwijkt van de actuele AFD-definitie voor dat product. Tevens kan hij aangeven welke polissen conform welke AFD-definitie versie zijn opgemaakt. In hoofdstuk 8 gaan we uitgebreid in op de rapportagefunctie.

6.4.4 Leveranciers aanvullende software en services

Met de leveranciers opgenomen in het overzicht in paragraaf 6.4.1 zijn de uitgangspunten rond het traject uniforme inrichting besproken. De impact rond het gebruik van AFD-definities is per leverancier verschillend. Een aantal leveranciers onderzoekt de mogelijkheden meer in te spelen op de beschikbaarheid van AFD-definities. Binnen het Programma Uniforme Inrichting Volmachtenketen heeft dit minder de aandacht gehad (de nadruk lag op de systeemhuizen), daardoor moet dit nog wat op gang komen. Voor een deel van deze leveranciers geldt dat men door het gebruik van AFD-definities de activiteiten rond de inrichting van producten deels kan automatiseren. Een goed gebruik van AFD-definities door de leverancier beperkt voor de volmacht de kosten rond inrichting en vermindert de kans op fouten.

6.4.5 Volmachten die eigen ondersteunende software ontwikkelen

Je moet er rekening mee houden dat alle volmachten van enige omvang in meer of mindere mate in eigen beheer aanvullende software ontwikkelen. Soms is het meer systeemintegratie, soms zijn het complete omgevingen.

In welke mate wijzigingen in AFD-definities impact hebben zal heel verschillend zijn. Wil je als organisatie hierop anticiperen, dan moet je dit uitvragen bij de volmachten.

6.4.6 Volmachten die eigen volmacht polisadministratie-software ontwikkelen

Er is een beperkte groep volmachten die in eigen beheer volmacht polisadministratie-software ontwikkelen. Deze organisaties volgen in essentie dezelfde uitgangspunten als de systeemhuizen. Het volgen van reguliere updates van het AFD is geen probleem. Bij meer uitzonderlijke updates van het AFD zullen deze partijen wat nadrukkelijker naar de business case kijken, goede afstemming is dan belangrijk.

7 Waar rekening mee te houden bij inrichten product door volmachten

Uiteindelijk moet de volmacht het volmachtproduct inrichten of aanpassen binnen zijn omgeving. Dit is vaak niet alleen de polisadministratie-software maar ook aanvullende software die in gebruik is. Wat hier speelt en waar je rekening mee moet houden lees je in dit hoofdstuk.

7.1 Gebruik van polisadministratie-software met standaard inrichting

De drie leidende systemhuizen geven een uitgebreide ondersteuning rond het inrichten van volmachtproducten binnen de polisadministratie in het verlengde van het gebruik van AFD-definities. De impact voor de volmacht verschilt per systeemhuis:

- ANVA maakt voor elke AFD-definitie een productscherm aan. Volmachten hebben een abonnement en selecteren de producten die zij nodig hebben. De volmacht moet nog wel zelf de output inrichten en koppelingen met de andere toepassingen die hij gebruikt. Eigen producten moet de volmacht zelf inrichten. De ondersteuning voor deze volmachten is nog in ontwikkeling.
- CCS analyseert vrijgegeven AFD-definities op in Level toe te voegen labels. Daarnaast kan men aan een product binnen Level een validatie op basis van een AFD-definitie koppelen en daarmee zeker stellen dat een product aan de inrichting conform AFD-definitie voldoet. Volmachten moeten ook zelf de AFD-definitie downloaden als specificatie voor het inrichten van het product. CCS volmachten hebben een AFD-definitie nodig als (aanvullende) specificatie om binnen hun polisadministratie-software het volmachtproduct in te richten.
- DIAS verwerkt de AFD-definities grotendeels geautomatiseerd. Ook eigen producten kan de volmacht aanleveren. Volmachten hebben een abonnement en selecteren de producten die zij nodig hebben.

In de basis ondersteunen alle drie de systeemhuizen de uitrol van nieuwe of bijgestelde AFD-definities zonder de noodzaak voor de volmacht een nieuwe release van de polisadministratie-software in gebruik te nemen. De impact voor de volmacht om een nieuwe AFD-definitie in gebruik te nemen is dus beperkt. In uitzonderlijke gevallen –maar dan is dat al duidelijk geworden bij het opstellen van de AFD-definitie– kan er wel sprake van de noodzaak voor een nieuwe release. Een nieuwe release betekent dat het aanzienlijk langer kan duren voordat een product beschikbaar komt.

Met name bij nieuwe producten is de kans groot dat er vragen zijn rond de inrichting van het product. Volmachten kunnen deze vragen direct aan de verzekeraar stellen, maar –zeker gezien de standaardinrichting– zullen volmachten ook direct vragen stellen aan hun systeemhuis. In algemene zin is het belangrijk dat er een goede verbinding is met de service-desk van een systeemhuis. Op het moment dat je vragen verwacht is het goed dit vooraf met de service-desk te bespreken, zodat het systeemhuis zijn klanten zo goed als mogelijk kan helpen, dan wel tijdig kan doorverwijzen naar de juiste contactpersoon/afdeling bij jouw organisatie.

7.2 Volmachten die zelf de polisadministratie-software inrichten

In een aantal situaties maakt de volmacht geen gebruik van een standaardinrichting op basis van AFD-definities:

1. Een volmacht heeft zelf of met verzekeraar een volmachtproduct ontwikkeld dat zo specifiek is dat het systeemhuis hiervoor geen ondersteuning aanbiedt. Dit geldt voor ANVA. CCS en DIAS hebben aangegeven ook individuele AFD-definities te kunnen ondersteunen.
2. Een volmacht kiest ervoor niet aan te sluiten bij de standaard inrichting die de systeemhuizen op basis van AFD-definities bieden. Dit kan voorkomen bij ANVA-kantoren of DIAS-kantoren. CCS-kantoren bepalen altijd zelf de inrichting van het product en toetsen dit tegen de AFD-definitie.
3. Een volmacht zelf de volmacht polisadministratie-software heeft ontwikkeld.
4. De leverancier van de volmacht polisadministratie-software ondersteunt niet de afhandeling rond het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtenketen. Op dit moment geldt dit voor Novulo.

Het zelf inrichten van de polisadministratie-software is nadrukkelijk niet verboden. Wel is het zaak dat deze volmachten maatregelen nemen om te voldoen aan het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtenketen. Belangrijke aandachtspunten zijn:

- Bijhouden van een administratie van de in gebruik zijnde AFD-definities en regelmatig controles uitvoeren t.a.v. actualiteit.
- Bij de inrichting van producten volgt de volmacht de specificaties van de AFD-definitie. Men moet het AFD volgen en mag geen eigen coderingen hanteren voor de attributen die door de verzekeraar zijn opgegeven. Een subset mag altijd. Dus in plaats van de 5 mogelijke opties maar 3 opties. Eigen waarde-bereiken mogen ook, mits ze binnen de door de verzekeraar gestelde grenzen vallen. Binnen CCS en DIAS zijn de attributen in principe standaard gekoppeld aan het AFD. Bij ANVA mogen alleen de ANVA-labelnummers gebruikt worden die zijn gekoppeld aan het AFD. Merk op: systeemhuizen zullen -als een volmacht dat nodig heeft- voor de inrichting van een product op verzoek altijd voorzien in een gegeven conform AFD-specificaties.
Het is natuurlijk mogelijk dat verzekeraar en volmacht afspreken af te wijken van een standaard AFD-definitie, zie paragraaf 5.1 voor meer details.
- De binnen het protocol extra afgesproken attributen moeten binnen de polisadministratie-software goed geregistreerd en afgehandeld worden. Zie *Bijlage 2: Extra attributen Protocol Uniforme Inrichting Volmachten* voor een overzicht.

Via de rapportage kan je als verzekeraar toetsen of een volmacht conform de uitgangspunten van een AFD-definitie werkt. In hoofdstuk 8 gaan we uitgebreid in op de rapportagefunctie.

Daar waar volmachten een 100% maatschappijproduct of een aangepast 100% maatschappijproduct (zie paragraaf 5.1) zelf inrichten, zijn zij voor deze producten niet aangesloten bij de uitrol van AFD-definities via het systeemhuis. Het is dus zaak goed te begrijpen of ze goed zijn aangesloten op de notificatie-service zoals uitgelegd in paragraaf 6.2.

7.3 Gebruik van aanvullende software

Veel volmachten gebruiken aanvullende software. Voor hen bestaat het traject rond het inrichten van een product of het aanpassen van een productinrichting niet alleen uit het aanpassen van de polisadministratie-software, maar ook uit het (als van toepassing) configureren van koppelingen met andere omgevingen en/of het aanpassen van de andere omgevingen. Dit moeten zij inplannen. Bij een nieuw product zal de impact groter zijn dan bij een kleine wijziging in een bestaande AFD-definitie.

Leveranciers van aanvullende software zullen meer gaan anticiperen op de publicatie van nieuwe of gewijzigde AFD-definities. Zo anticipeert bijvoorbeeld AWI op de vrijgave van AFD-definities. Ook hier geldt dat op het moment dat je vragen verwacht, het goed is dit vooraf met de service-desk te bespreken, zodat de leverancier zijn klanten zo goed als mogelijk kan helpen, dan wel tijdig kan doorverwijzen naar de juiste contactpersoon/afdeling binnen jouw organisatie.

Op het moment dat bijvoorbeeld de aanvraag van een polis over meerdere toepassingen verloopt (bijvoorbeeld aanvraag & acceptatie in toepassing X en opslag in toepassing Y) dan moeten alle toepassingen dezelfde AFD-definitie hanteren.

7.4 Niet elke wijziging heeft impact

Niet elke wijziging van een product leidt tot een aanpassing van een AFD-definitie. Het is belangrijk hier in de communicatie met de volmacht duidelijk over te zijn.

7.5 Hou als dat van toepassing is oog voor de releaseplanning van de volmacht

Veel kleinere volmachten richten producten direct in de productie omgeving in. Grotere volmachtkantoren voeren eerst wijzigingen door binnen een testomgeving. Zij werken vaak met een cyclus om test naar productie te zetten. Vaak ligt de frequentie tussen éénmaal per maand en éénmaal per kwartaal. Het niet tijdig opvolgen van vragen kan er dus toe leiden dat je het release moment bij een volmacht mist en moet wachten op de volgende gelegenheid. Het is dus zaak om in belangrijke trajecten goed te begrijpen wat de werkwijze bij de volmacht is zodat jouw organisatie optimale ondersteuning kan leveren.

8 Inzicht & overzicht bij verzekeraar door rapportage

Essentieel binnen het traject uniforme inrichting is dat de volmachten kan tonen dat zij grip op datakwaliteit heeft. Het opstellen van betrouwbare rapportages is hierbij een belangrijk middel. Dit hoofdstuk staat stil bij dit belang en licht de verschillende rapportage vormen toe.

8.1 Belang van de rapportagefunctie

Met de systeemhuizen is in het kader van het Protocol Uniforme Inrichting Volmachten 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 ten eerste zelf kan vaststellen waar zijn portefeuille afwijkt van de actuele AFD-definitie voor dat product en ten tweede kan rapporteren richting verzekeraar over afwijkingen. Tevens kan hij aangeven welke polissen conform welke AFD-definitie versie zijn opgemaakt.

In de eerste plaats is deze rapportagefunctie bedoeld voor de volmacht zelf. Als eerste verantwoordelijke voor de datakwaliteit is deze rapportage een middel om periodiek te toetsen of de kwaliteit aan de vereisten voldoet. Ondanks een goede product inrichting kunnen wijzigen onbedoeld tot afwijkingen leiden. Ook kunnen afwijkingen bewust of onbewust ontstaan bij conversie of overvoer. Bijvoorbeeld 'bewuste' afwijkingen kunnen ontstaan doordat bij overvoer bepaalde data niet is aangeleverd. Volmacht en verzekeraar kunnen dan de afspraak maken dit op te lossen bij hoofdvervaldatum of op een mutatie moment. In de tweede plaats is de rapportagefunctie bedoeld om een detailafstemming tussen verzekeraar en volmacht mogelijk te maken rond datakwaliteit. Met het oog op toezicht is deze rol tactisch erg belangrijk. Immers het gaat de toezichthouder er niet om dat er geen afwijkingen mogen zijn, het gaat er om dat de volmachten inzicht heeft in afwijkingen, risico's kan beoordelen en waar nodig mitigerende maatregelen kan nemen. Door inzicht en overzicht en het vervolgens kunnen nemen van maatregelen toont de volmachten dat zij in control is.

Volmachten die zelf volmacht polisadministratie-software ontwikkelen richten ook zelf de rapportagefunctie in.

Voor volmachten die binnen ANVA of DIAS zelf de volmachtproducten inrichten is het op het moment van dit schrijven nog niet geheel duidelijk hoe zij gaan voldoen aan de rapportage verplichting.

Een verzekeraar kan de volmacht vragen een rapportage te leveren bij de jaarlijkse evaluatie of tussentijds als daar een specifieke aanleiding voor is.

8.2 Geconsolideerde rapportage over portefeuille

Een AFD-definitie bestaat uit twee delen:

1. XML-Schema: Welke gegevens (AFD-attributen) met welke kenmerken / vereisten.
2. XPath: Verbandscontroles.

De geconsolideerde rapportage richt zich nu in de praktijk op de registratie van de polis. Binnen de AFD-definitie is dit het 'XML Schema' van de specificatie voor "Kunnen aanleveren" het vertrekpunt voor deze rapportage. Net als voor de inrichting van schermen (paragraaf 5.1.1) geldt ook hier dat dat bij het opstellen een redactieslag uitgevoerd moet worden. De rapportage geeft een overzicht van de portefeuille en laat zien:

1. Welke AFD-definitieversie nummers binnen de portefeuille aanwezig zijn.
2. Wat de actuele AFD-definitieversie is.
3. Welke AFD-attributen zijn vastgelegd voor een polis.

Verder geeft de rapportage inzicht in drie typen controles:

1. Waar ontbreekt de invulling van verplichte AFD-attributen?
Bijvoorbeeld: Bij auto is gewicht een verplicht veld. De rapportage laat zien dat bij 237 van de 6000 polissen het gewicht ontbreekt.
2. Waar wijkt de invulling van AFD-attributen met vast te selecteren waarden af van de AFD-definitie?
Bijvoorbeeld: Standaard eigen risico is 300 en 600. De rapportage laat zien dat er 3.125 polissen zijn met eigen risico 300, 2.425 polissen met eigen risico 600 en 450 polissen met eigen risico 200. Voor 450 polissen geldt dus een afwijkend eigen risico. Op analoge wijze bijvoorbeeld brandstof, dekkingscode, etc.

3. Waar overschrijden AFD-attributen de maximale waarde?

Bijvoorbeeld: 5968 polissen met verzekerde som \leq 120.000 en 32 polissen met verzekerde som $>$ 120.000.

De ontwikkeling van deze rapportage staat bij de systeemhuizen nog in de kinderschoenen en de doorontwikkeling zal de komende periode nog een nadrukkelijk punt van aandacht zijn. Op dit moment bestaan de rapportages uit een CSV met een foutmelding per regel en wat kenmerken. Vervolgens moet de volmacht met een aantal draaitabellen in XLS een analyse samenstellen.

8.3 Rapportage op polis niveau

Een belangrijke agenda naast datakwaliteit voor toezicht is data ten behoeve van productmanagement. Op het moment dat voor een verzekeraar volmachtportefeuilles substantieel worden is het van belang dat de verzekeraar deze data kan inzetten voor bijvoorbeeld risico-analyses of herijking van de uitgangspunten voor premieberekening. Daarom is binnen het traject uniforme inrichting naast 'toezicht' en 'herverzekeren' de derde prioriteit 'productmanagement'.

Bij de volgende grote release van het NVGA Protocol zullen volmachten de polisdata leveren op basis van de specificaties in de actuele AFD-definities. Dit zal niet voor medio 2023 zijn. Tot die tijd is het mogelijk -als daar aanleiding voor is- de volmacht te vragen een rapportage conform actuele AFD-definitie te leveren.

Ook hier geldt dat het aanmaken van deze rapportages nog in de kinderschoenen staat en de doorontwikkeling in de komende periode nog een nadrukkelijk punt van aandacht zal zijn.

8.4 Aansluiting bij VRA (Volmacht Resultaat Analyse / Market Scan)

Met Market Scan is gekeken naar de impact van het gebruik van AFD-definitie op de rapportages via de VRA. Op dit moment is de veronderstelling dat er geen directe impact zal zijn. In de komende maanden zal gekeken worden of dit ook daadwerkelijk zo is.

De in 8.3 benoemde nieuwe release van het NVGA Protocol zal ook aanleiding zijn stil te staan bij de wijze van data aanlevering aan de VRA.

8.5 Datakwaliteitsmonitor Volmachten (DMV)

Om de kwaliteit van de data aanlevering op basis van het NVGA Protocol te monitoren is een aantal jaar geleden de Datakwaliteitsmonitor Volmachten (DMV) ontwikkeld. De uitgangspunten voor het gebruik van AFD-definities voeren veel verder dan de gegevens opgenomen in het NVGA Protocol. Dit betreft dan met name de premie bepalende en de voor acceptatie relevante gegevens (zie ook het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen). Om die reden is de DMV-rapportage geen vervanging van de rapportage over de inrichting van volmachtproducten op basis van de AFD-definities.

De in 8.3 benoemde nieuwe release van het NVGA Protocol zal ook aanleiding zijn stil te staan bij de toekomstige rol van DMV.

9 Hoe werkt een AFD-definitie binnen de portefeuille van een verzekeraar?

Dat een AFD-definitie niet alleen maar een trucje is voor het inrichten van een volmachtadministratie lichten we in dit hoofdstuk toe. Waarom elke productmanager goed de impact van de nieuwe werkwijze moet begrijpen.

9.1 Verbeterd zicht op productvarianten en effecten van bijstelling

De volmacht richt zijn product portefeuille in op basis van de door de verzekeraar verstrekte AFD-definitie. Een verzekeraar verstrekt een geheel nieuwe AFD-definitie bij een geheel nieuw product of de opvolger van een bestaand product waarbij er echt sprake is van een substantieel andere productinrichting. In alle andere gevallen zal er sprake zijn van een nieuwe versie van een bestaande AFD-definitie als gevolg van bijvoorbeeld een aanpassing van een premiebepalende factor, marktontwikkelingen (acceptatie) of wetgeving. In het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen is afgesproken dat de volmacht een gewijzigde AFD-definitie gelijk verwerkt in de polis administratie (na eventueel een test). Vaak is dit ook in de VSV afgesproken.

Bij het sluiten van een nieuwe polis gebruikt de volmacht de actuele AFD-definitie als uitgangspunt. Het versienummer van de AFD-definitie die is gebruikt bij het opstellen van de polis maakt standaard onderdeel uit van de polisgegevens. Bij premiebepalende mutaties muteren polissen altijd tegen de actuele AFD-definitie en krijgen bij mutatie dus ook dat versienummer en voldoen dus aan de vereisten zoals gedefinieerd binnen die AFD-definitie. Binnen een volmacht portefeuille is dus altijd te herleiden op basis van welke versie van een AFD-definitie een polis is opgesteld of gemuteerd. Na verloop van tijd zijn er dus verwijzingen naar meerdere versies van AFD-definities aanwezig. Het AFD-definitie versienummer is ook opgenomen in de data levering van het NVGA Protocol.

Door aanvullend te registreren welke afwijkingen binnen AFD-definities met welke volmachten zijn afgesproken, is er ook een raamwerk om deze aanvullende afspraken meer systematisch te volgen en te analyseren.

Voor een verzekeraar is het belangrijk een goede registratie van AFD-definities bij te houden:

1. Voor welke producten is welke AFD-definitie uitgegeven op welk moment
2. Per AFD-definitie een overzicht van de veranderingen en inhoudelijke afwegingen

Dit levert documentatie ten aanzien van beschikbare gegevens, de uitgangspunten rond een product en eventuele aanpassingen. Dit inzicht is in combinatie met de data uit het NVGA Protocol zeer waardevol voor actuariële / schadelast analyses. Het is voor een verzekeraar dus zaak het 'instrument' AFD-definitie een vast onderdeel van de productmanagement routine te laten zijn.

9.2 Rapportages met polis data en rapportages over datakwaliteit

Er zijn twee soorten rapportages (zie ook hoofdstuk 8 voor een detail toelichting):

1. Rapportage met data op postniveau conform de actuele AFD-definitie voor de portefeuille. Deze rapportages kan men inzetten voor bijvoorbeeld risicoanalyses of herijking van de uitgangspunten voor premieberekening. Totdat deze datastroom is opgenomen binnen het NVGA Protocol moet je er rekening mee houden dat deze datalevering voor de volmacht bewerkelijk is.
2. Geconsolideerde rapportage ten aanzien van afwijkingen ten opzichte van de AFD-definitie. Binnen de systeemhuizen is een standaard rapportage module beschikbaar waarmee de volmacht kan aangeven waar zijn portefeuille afwijkt van de actuele AFD-definitie voor dat product en op basis van welke AFD-definitie versies polissen zijn opgemaakt. Ten eerste is deze rapportage belangrijk voor de volmacht zelf. Bij de volmacht ligt tenslotte de eerste verantwoordelijkheid rond het zorgen voor een goede datakwaliteit van de portefeuille. Gezamenlijk kunnen verzekeraar en volmacht in de jaarlijkse evaluatie deze rapportage gebruiken om bij specifieke (clustering van) afwijkingen stil te staan. Als daar concrete aanleiding voor is kan de verzekeraar deze rapportage ook tussentijds opvragen.

9.3 Toetsen uitgangspunten

De doelstelling binnen het traject voor uniforme inrichting is te kunnen voldoen aan:

1. Gegevens noodzakelijk voor toezicht
2. Gegevens noodzakelijk voor herverzekering
3. Gegevens noodzakelijk voor productmanagement

Het is zaak periodiek te toetsen of dit voor een specifiek product of productgroep ook echt het geval is. Tegelijk is het niet de bedoeling lukraak gegevens toe te voegen omdat dit handig is voor analyse doeleinden. Als er geen harde relatie met toezicht, premieberekening, acceptatie of polisblad is een goede argumentatie noodzakelijk.

10 Voldoen aan de SUIV-doelstellingen

Het voldoen aan de SUIV-doelstellingen is voor de volmachten geen vrijblijvende missie. Dit traject is gestart na nadrukkelijk waarschuwingen van de toezichthouder. SUIV-deelnemers hebben zich gecommitteerd aan het invullen van deze doelstellingen. In dit hoofdstuk lichten we toe wat dat inhoudt en staan we stil bij de vraag hoe als verzekeraar om te gaan met partijen die niet bij SUIV zijn aangesloten of wel bij SUIV zijn aangesloten maar geen werk maken van het invullen van de doelstellingen.

10.1 De agenda van verzekeraars en volmachten

In 2019 hebben het Verbond van Verzekeraars en de NVGA gezamenlijk en in gelijkheid de Stichting Uniformering en Informatievoorziening Volmachten (SUIV) opgericht. De stichting heeft als doel bij te dragen aan de verbetering van de beheersing van de volmachten met betrekking tot alle verzekeringen en andere financiële producten en diensten, primair gericht op de in Nederland werkzame dienstverleners en het verrichten van al wat hiermee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn. De huidige SUIV-agenda is verwoord in het Protocol Uniforme Inrichting Volmachten (www.suiv.nl/protocol-uniforme-inrichting-volmachten). Deelnemers van SUIV committeren zich aan de SUIV-doelstellingen. De kosten worden gelijk verdeeld over verzekeraars en volmachten. Individuele deelnemers dragen bij naar rato van volmacht premievolume.

De doelstelling van het Verbond van Verzekeraars en de NVGA is dat ten minste alle partijen die onder Nederlands toezicht vallen deelnemer zijn van SUIV. In de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht (VSV) is vanaf 2020 een artikel opgenomen. In de VSV 2021 is dit artikel 7.8: "Om de kwaliteit van data in de volmachten te verbeteren, nemen partijen verplicht deel aan de Stichting Uniformering en Informatievoorziening Volmachten."

De NVGA heeft in haar statuten opgenomen dat leden uit hoofde van hun lidmaatschap verplicht zijn deel te nemen aan SUIV en de SUIV-doelstellingen na te streven. Het Verbond van Verzekeraars heeft geen nadere bepaling voor haar leden geformuleerd.

Het voldoen aan de SUIV-doelstellingen is voor de volmachten geen vrijblijvende missie. Dit traject is gestart na nadrukkelijk waarschuwingen van de toezichthouder. De door SUIV uitgegeven tijdlijnen (www.suiv.nl/planning-tijdlijnen) dienen dan ook nadrukkelijk nagestreefd te worden.

10.2 Eigen verantwoordelijkheid als verzekeraar

Als verzekeraar onderschrijf je de SUIV-doelstellingen en geef je maximale ondersteuning aan het Programma Uniforme Inrichting Volmachten. Dit betekent onder meer:

1. Artikel 7.6 is een vast onderdeel van de eigen invulling van de VSV.
2. De selling producten zijn voorzien van AFD-definities en goede aanvullende instructies.
3. De processen en afspraken rond uniforme inrichting zijn zorgvuldig geïmplementeerd binnen je organisatie.

Omdat het Verbond van Verzekeraars geen nadere bepaling voor haar leden heeft geformuleerd spreek je bij gelegenheid onder Nederlands toezicht vallende volmachtverzekeraars die geen deelnemer zijn van SUIV aan om solidair te zijn en bij te dragen aan de verbetering van de beheersing van de volmachten en zich toch aan te melden als deelnemer van SUIV.

10.3 Volmacht die SUIV-deelnemer zijn en de uitgangspunten nadrukkelijk nastreven

Deze volmachten onderschrijven de SUIV-doelstellingen en werken conform het Protocol Uniforme Inrichting Volmachten. Zij richten hun portefeuilles in conform de daarvoor verstrekte of zelf opgestelde AFD-definities en kunnen rapporteren over de kwaliteit van de inrichting van de portefeuilles.

Het is mogelijk dat volmachten de door SUIV uitgegeven tijdlijnen niet halen. Dit kan komen door eigen oorzaak, maar kan ook komen doordat de verzekeraar te laat AFD-definities heeft aangeleverd voor omzetting. De door SUIV uitgegeven tijdlijn is niet vrijblijvend. Het is belangrijk dat verzekeraar en volmacht een gezamenlijk beeld hebben

bij een planning die de volmacht wel kan halen en waarover hij periodiek kan rapporteren. Het uitvoeren van deze werkzaamheden blijft de verantwoordelijkheid van de volmacht.

10.4 Volmachten die wel SUIV-deelnemer zijn, maar uitgangspunten niet volgen

Deze volmachten onderschrijven formeel de SUIV-doelstellingen, maar geven daar in de praktijk geen of zeer beperkt invulling aan.

Stap één is dat de verzekeraar deze volmachten kan aanspreken uit hoofde van het gezamenlijke SUIV-lidmaatschap. Om geen misverstanden over de afgelegde weg te krijgen is het van belang gezamenlijke afspraken goed vast te leggen. De door SUIV uitgeven tijdlijn is niet vrijblijvend, de verzekeraar kan een termijn stellen.

Op het moment dat een volmacht de termijn niet haalt kan een verzekeraar sanctioneren. Er is nadrukkelijk geen branche afspraak rond sanctionering, elke verzekeraar moet hierin zijn eigen keuze maken. Mogelijke opties zijn: het niet toestaan van nieuwe verkoop, verlaging van de volmachtvergoeding in verband met hogere kosten rond toezicht of het stopzetten van de volmacht.

10.5 Volmachten die geen SUIV-deelnemer zijn

Uitgangspunt is dat SUIV-deelnemers de VSV Verbond & NVGA volgen. De bevat sinds 2020 een artikel waarmee partijen zich verplichten deel te nemen aan SUIV en tot het nastreven van de doelstellingen. Ook hier geldt dat de VSV geen formele branche afspraak is en elke verzekeraar hier in zijn eigen keuze moet maken. Als een verzekeraar staat voor de SUIV-doelstelling en de VSV Verbond & NVGA volgt, dan betekent dit dat hij geen Volmachtovereenkomst sluit of voortzet met onder Nederlands toezicht vallende volmachten die geen deelnemer van SUIV willen zijn.

11 Nieuw takenpakket voor de volmachtafdeling

De werkwijze die voortkomt uit het traject rond de uniforme inrichting van de volmachtketen introduceert nieuwe technieken en nieuwe processen. Dit heeft als consequentie dat een verzekeraar nieuwe competenties/taken moet ontwikkelen binnen zijn volmachtafdeling of dit moet borgen via de inzet van derden. Voor een weerbare volmachtketen is het belangrijk dat de verzekeraar zelf de belangrijkste competenties internaliseert. In dit hoofdstuk staan we stil bij de specifieke taken die een rol spelen bij het traject uniforme inrichting.

11.1 Uitwerken productspecificaties

Bij het uitwerken van productspecificaties is het AFD nadrukkelijk niet leidend, maar wel van invloed. Inspelen op het gebruik van het AFD begint bij productmanagement.

De mapping van benodigde gegevens naar AFD-attributen moet gezien worden als functionele kennis en kan bij het takenpakket van een productspecialist horen. De mapping naar het AFD staat nagenoeg geheel los van het opstellen van een AFD-definitie, wat wel een meer technisch onderwerp is.

Volmachtafdelingen die meeliften op het productmanagement voor provinciale of directe verzekeringen moeten nadenken hoe zij de afwegingen rond het gebruik van het AFD inbrengen in het productspecificatieproces.

11.2 Opstellen AFD-definitie

Het opstellen van AFD-definities is een meer technische activiteit. Sommige volmachtafdelingen kunnen al goed met dit soort specificaties omgaan of werken al samen met een IT-afdeling als gevolg van het gebruik van VPI. Als dit nog niet het geval is, dan zal men de competenties hiervoor moeten ontwikkelen binnen de volmachtafdeling, of de samenwerking moeten zoeken met een IT-afdeling. Het instrument 'AFD-definitie' gaat aan belang toenemen binnen de volmachtketen. Voor krachtig kunnen acteren binnen de volmachtketen is het advies de competenties rond het opstellen van een AFD-definitie in eigen huis te ontwikkelen.

11.3 Testen / controleren AFD-definitie en aanvullende documentatie

Wij kunnen het niet vaak genoeg benadrukken: goed testen is essentieel. Een fout in de AFD-definitie leidt tot verwarring en onnodige kosten in de keten. Naast vrijwel zeker vertraging bij de uitrol is het zeer vervelend voor de vaak tientallen partijen die tegen de fouten aanlopen. De praktijk van vandaag laat zien dat er te veel fouten gemaakt worden. Testen en controleren is een belangrijke taak die men goed moet borgen binnen of vanuit de volmachtafdeling.

11.4 Vrijgeven AFD-definitie

Dit is het moment dat je moet vaststellen of echt zorgvuldig is getest, de overige documentatie rond het volmachtproduct echt op orde is en alle partijen die geïnformeerd moeten worden op het netvlies staan. Het is verstandig hier te borgen dat de slager niet zijn eigen vlees keurt of ten minste een vier ogen controle waarbij de uitvoerder voldoende ruimte voelt om punten rond kwaliteit te adresseren.

11.5 Onderhouden relaties (belangrijkste) softwareproducenten

Een verzekeraar moet een digitale schappositie managen. Je hebt als organisatie de keuze in welke mate je een actieve rol wilt vervullen rond de uitrol van AFD-definities en dus invloed wilt hebben op het tempo en eventueel de kwaliteit bij uitrol. Realiseer je dat gebrek aan prioriteiten bij softwareproducenten, onjuiste afstemming met softwareproducenten en/of verschil van inzicht met softwareproducenten kunnen leiden tot verlies aan distributiekraft en verminderd fulfilment rond de volmachtproducten van jouw organisatie.

11.6 Toezien op het gebruik van AFD-definities door volmachten

Uitgangspunt is dat de volmachten die deelnemer zijn van SUIV de volmachtadministratie inrichten op basis van AFD-definities. Toezicht op het nakomen van deze afspraak moet een vaste routine zijn binnen de volmachtafdeling. De intensiteit van deze controle en de wijze van opvolging bij afwijkingen bepaal je als organisatie.

11.7 Nieuwe analyses productmanagement

Het 'instrument' AFD-definitie levert nieuwe inzichten binnen een portefeuille. Het gebruik levert documentatie ten aanzien van beschikbare gegevens, de uitgangspunten rond een product en eventuele aanpassingen. Dit inzicht is in combinatie met de data uit het NVGA Protocol zeer waardevol voor actuariële / schadelast analyses.

12 Het verschil dat maak je zelf

De volmachtketen is inmiddels een aantal jaren onderweg in een professionaliseringsproces en neemt met het gebruik van AFD-definities een belangrijke stap rond de uniformering van de inrichting van producten. Hierbij hebben we sinds 2019 een voor de verzekeringsindustrie unieke samenwerking tussen verzekeraars, volmachten en leveranciers, gedragen door het commitment van de individuele deelnemers.

Tegelijkertijd zijn we er nog niet en is het soms taai, echt taai. Juist dan is het belangrijk een actieve rol in deze transitie te spelen. Draag bij door het leveren van feedback aan SUIV of SIVI en het enthousiasmeren van andere verzekeraars, volmachten en leveranciers om maximaal in te spelen op het gebruik van AFD-definities. Help anderen als het kan en vraag om hulp als dat nodig is.

We willen een inrichting van volmachtproducten op basis van AFD-definities. Dit moet leiden tot een eenduidige registratie van verzekeringen met een hoge datakwaliteit en lage inrichtingskosten. Dit is noodzakelijk voor een weerbare volmachtketen die ruimschoots binnen de grenzen van toezicht opereert en snel anticipeert op wijzigende omstandigheden.

Bijlage 1: Belangrijkste links rond het AFD

Hieronder zijn links opgenomen naar de belangrijkste documentatie rondom het AFD en AFD Online Samenstellen (AOS).

AFD

www.sivi.org/introductie-afd-1-0

PDF van de algemene AFD 1.0 introductiepresentatie.

www.sivi.org/standaarden/gegevensstandaard

Overzichtspagina op de SIVI-website met uitleg over AFD en links naar tools en downloads.

www.sivi.org/standaarden/gegevensstandaard/afd-downloads

Pagina op de SIVI-website waar alle AFD-gerelateerde downloads te vinden zijn. Onder het kopje actueel tref je de meest recente datacatalogus aan. Ook het aanvraagformulier voor uitbreidingen op het AFD is hier te vinden.

www.sivi.org/standaarden/gegevensstandaard/afd-online

Online tool voor het raadplegen van de actuele datacatalogus. Alle entiteiten, attributen en codes zijn hier snel te vinden.

www.sivi.org/handboek-afd-20160201_1

Handboek met algemene uitgangspunten van het AFD.

www.sivi.org/handboek-afd-berichten-20170101-1

Handboek met uitgangspunten voor het opstellen van AFD-berichten.

LET OP: het gebruik van AOS (AFD Online Samenstellen) neemt in principe de noodzaak weg om een detailstudie te maken van dit handboek. Neem contact op met SIVI bij vragen.

AFD-definitiestandaard

www.sivi.org/standaarden/afd-definitie-standaard

Overzichtspagina op de SIVI-website met uitleg over de AFD-definitiestandaard en een link naar een voorbeeldbestand.

www.manula.com/manuals/sivi/afd-definitie-standaard

Handboek met uitgangspunten rondom de AFD-definitiestandaard.

AFD Online Samenstellen

www.sivi.org/afd-online-samenstellen

Overzichtspagina op de SIVI-website met uitleg, update informatie, handleidingen en andere downloads over de tool AFD Online Samenstellen (AOS).

<https://portal.sivi.org>

Inlogpagina van de SIVI tool AFD Online Samenstellen (AOS).

Bijlage 2: Extra attributen Protocol Uniforme Inrichting Volmachtenketen

Zie voor detail toelichting www.suiv.nl/protocol-uniforme-inrichting-volmachtenketen. In de templates voor de AFD-definitie voor het betreffende product vind je hoe deze attributen zijn vastgelegd binnen de AFD-definitie (zie ook www.suiv.nl/instructies-en-templates).

Unieke identificatie productdefinitie

Elke uitlevering van een AFD-definitie voor een volmachtproduct (productdefinitie) is voorzien van een unieke identificatie.

Binnen de polisadministratie is per polis de gebruikte productdefinitie herleidbaar. Op deze wijze is geborgd dat het duidelijk is op basis van welke uitgangspunten de polisgegevens zijn vastgelegd. Standaard worden deze attributen binnen het AFD op polisniveau geregistreerd.

De AFD-attributen zijn:

BRANCHE	ADN-branchecode
MYAAND	POR Maatschappij-aanduiding
AFDDEFN	AFD-definitienaam
ADEFVRS	AFD-definitie-versienummer

Vastleggen kortingen

Bij de polisregistratie worden kortingen expliciet vastgelegd. Hierdoor is het transparant waar en in welke mate afwijkingen van het standaard tarief aanwezig zijn. Standaard worden deze attributen binnen het AFD, net als de premie, per dekking vastgelegd.

De AFD-attributen zijn:

BAFWST	Bedrag afwijking op standaard tarief
PAFWST	Percentage afwijking op standaard tarief
TAFWSBM	Afwijking op standaard BM-trede
PAFWSBM	Percentage afwijking op standaard BM-trede

Methodiek premieberekening

Standaard wordt bij polisregistratie opgenomen op welke wijze de premieberekening tijdens prolongatie heeft plaatsgevonden (niet, handmatig, geïndexeerd, formularium, VPI, Rolls, Softrules, Samengesteld). Standaard wordt dit attribuut binnen het AFD op polisniveau geregistreerd.

Het AFD-attribuut is:

WPREMBP	Wijze van premieberekening tijdens prolongatie
---------	--

Verrekening premie verschillen bij omzetting

Indien de nieuw berekende premie te hoog of te laag is, dan wordt dit automatisch gecorrigeerd door middel van een korting of een opslag. Binnen de software voor polisregistratie faciliteert de leverancier de standaard verrekening van deze correctie. Standaard worden deze attributen in het AFD, net als de premie, per dekking vastgelegd.

De AFD-attributen zijn:

TCORBDR	Toegepast correctiebedrag
RJRCOR	Resterende jaren voor correctie