

# Programma Contract Zekerheid

---

*Een tevreden klant door een  
professionele coassurantie keten*

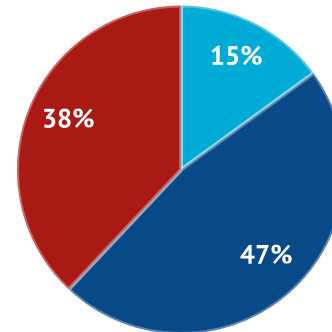
# 1. AANLEIDING | Via een gedegen marktdialoog werd snel helder dat de prolongatieproblemen ketenbreed moeten worden opgelost

## Aanleiding

- **Forse problemen bij prolongatie** in 2020 en 2021
- **Grote werkachterstanden** door hoge piekbelasting
- **Polissen (te) laat opgeleverd** aan klanten
- **Evaluatie** van de prolongatie toonde aan: **inefficiënties en onduidelijkheden in het proces, geen tijdige communicatie naar klanten en een extreem hoge werkdruk.**

## Case for change

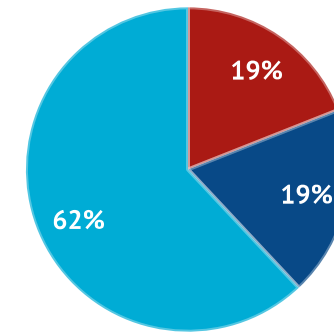
Plaatsingen in e-ABS in 2021



- Voor ingangsdatum
- <60 dagen na ingangsdatum
- >60 dagen na ingangsdatum

**38%** van de polisakkoordverzoeken zijn 2 maanden na ingangsdatum van de polis nog niet geplaatst.

Reactietijden in e-ABS in 2021



- Na 15 dagen
- Binnen 15 dagen
- Binnen 7 dagen

**38%** van de polisakkoordverzoeken heeft binnen 7 dagen nog geen afwijzing of akkoord.

## 2. AANPAK | Er is een startgroep van leden met de opdracht om het prolongatieproces in sprints te verbeteren

### Deelnemende leden in startgroep



Begeleidend projectteam



### Aanpak

#### Vooraf

- Relevante issues zijn opgehaald via ronde tafels en interviews met leden
- Afstemming met Verbond, Adfiz en NARIM
- Samenstellen van een krachtige startgroep
- Aanpak & planning gemaakt gebaseerd op scrum-methodiek

#### Werken in sprints, duidelijke deliverables

- Geen traditionele projectplanning
- 4 sprints met doorlooptijd van 2 weken per sprint
- Iedere sprint 4 onderwerpen onder handen met de totale sprintgroep



#### Commitment leden opgehaald via vijf rondetafels

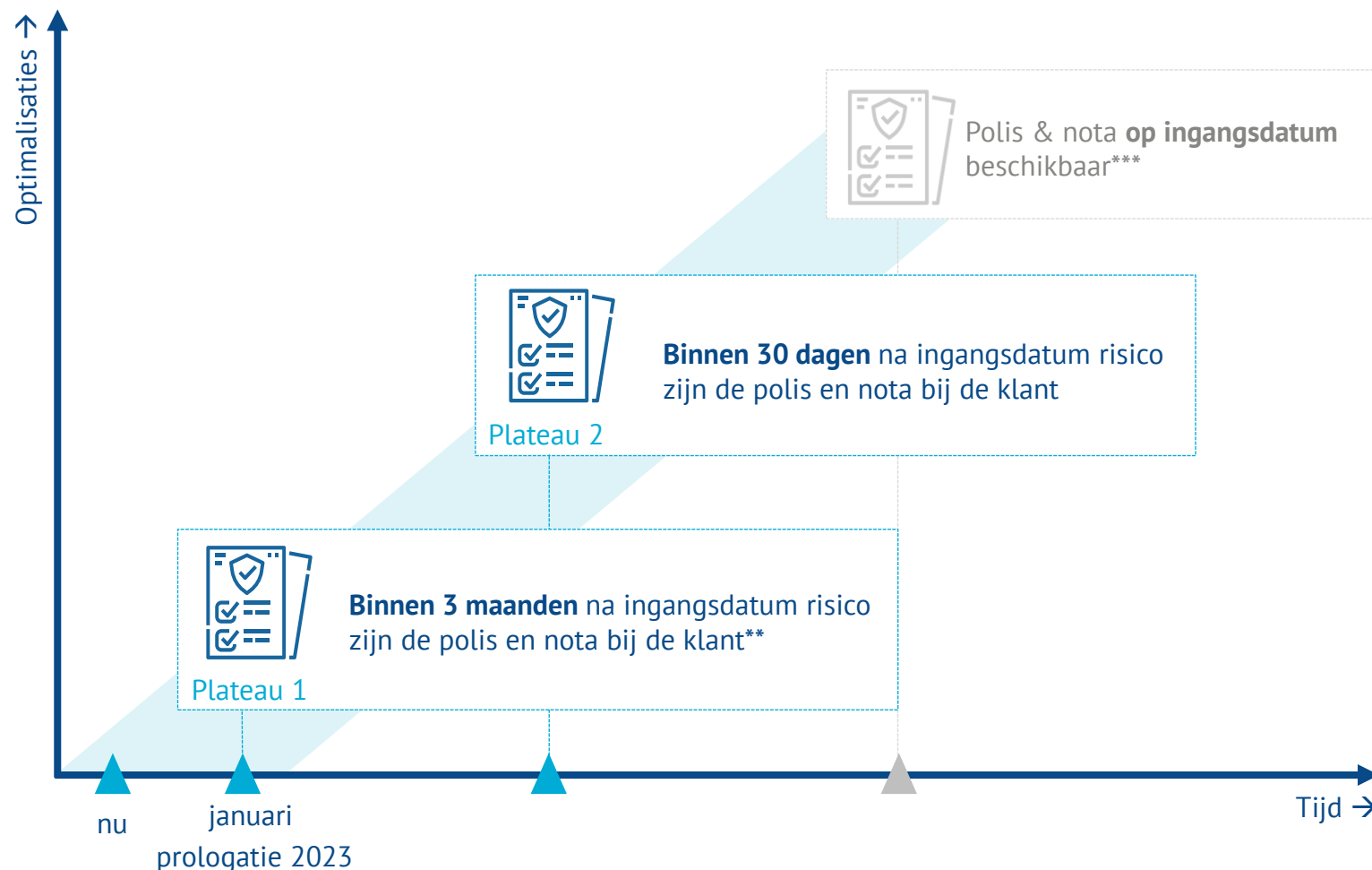
- Ca. 50 leden namen deel aan de ronde tafel sessies en spraken commitment uit, soms voorzien van een nuance
- 8 bestuursleden hebben zich gecommitteerd
- 6 startgroepleden hebben zich gecommitteerd

**+/- 65%**

### 3. EEN FORSE AMBITIE | Contract Zekerheid werkt gefaseerd naar een samen vastgestelde ambitie; dit geeft duidelijkheid over de eindstreep

Definitie Contract Zekerheid:

Contract Zekerheid betekent **zekerheid voor alle partijen in de keten** (klant, makelaar, verzekeraar) op een vooraf vastgestelde datum in de vorm van duidelijkheid over dekking, voorwaarden en premie, vastgelegd in de verzekeringsovereenkomst.



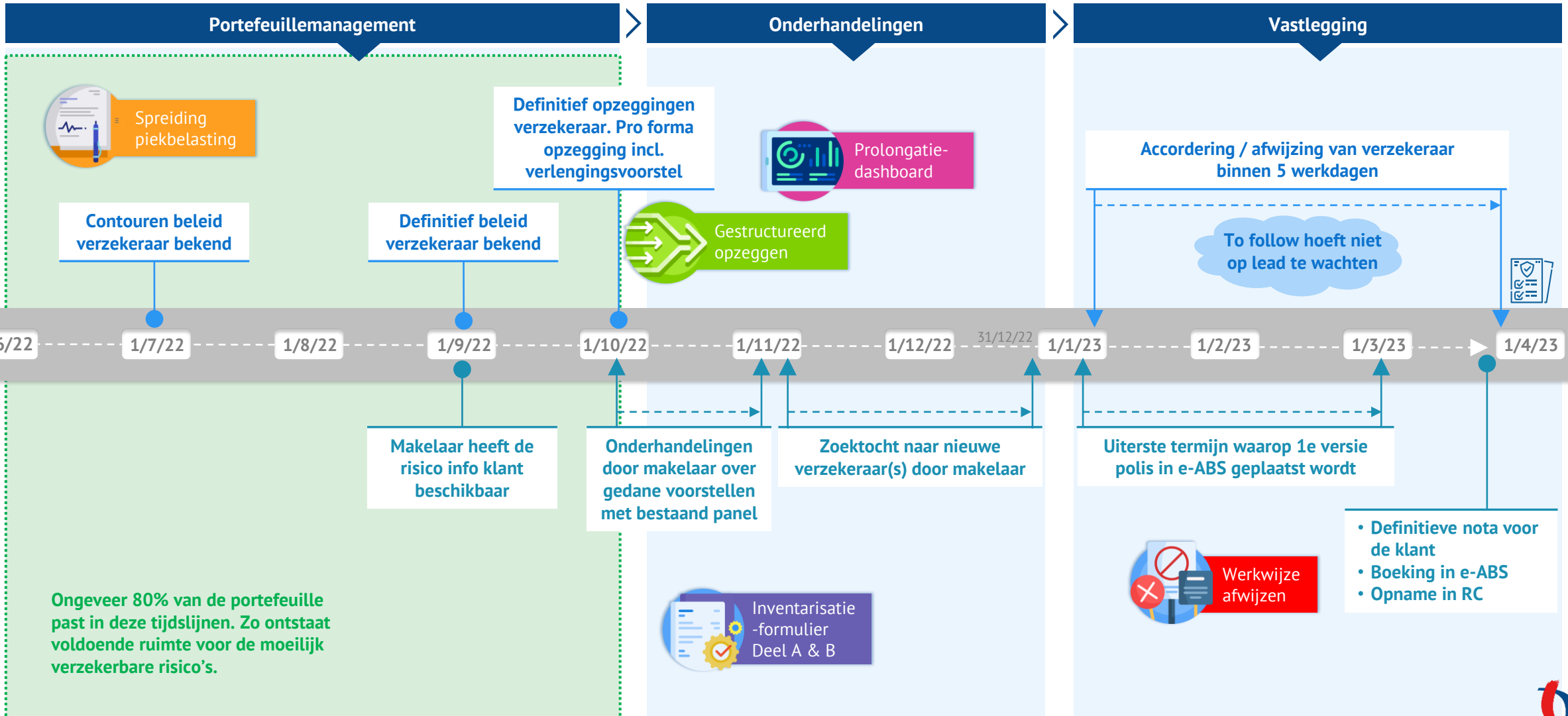


# Hoofddoel:

Binnen 3 maanden polis en nota bij klant.  
In 95% van de gevallen. Voor de januari prolongatie te bereiken op 1 april 2023.

VERZEKERAAR

MAKELAAR



## 5. UITDAGING| Het gestelde doel is uitdagend; voor sommige organisaties is een extra tussenstap nodig

**Commitment van inmiddels een groot deel van alle leden op de Principes  
Na intern beraad kan het nodig zijn om op één van de onderdelen een tussenstap in te bouwen**

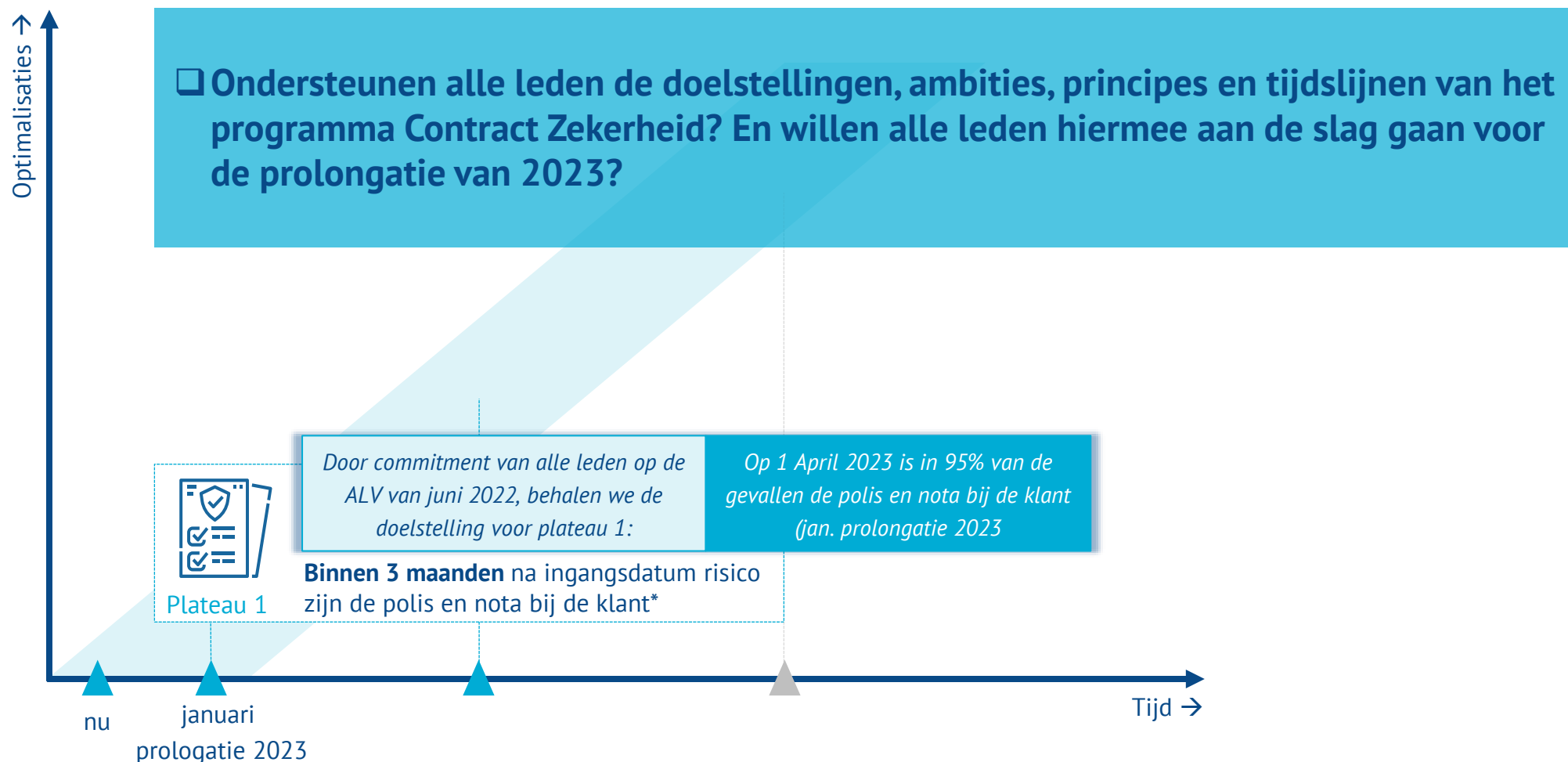
**De tussenstappen die tot nu toe bekendgemaakt zijn:**

1. Eén van de verzekeraars uit de startgroep haalt de 5 dagen reactietermijn voor de komende prolongatie nog niet; voor hen is een tussenstap ingebouwd van 15 werkdagen. Zij delen dit zelf met de makelaars waar ze zaken mee doen, zodat de verwachtingen goed gemanaged worden.
2. Aon heeft aangegeven voor Property een tussenstap nodig te hebben; de komende prolongatie garanderen zij dat in 85% van de gevallen, binnen drie maanden na ingangsdatum van het risico, polis en nota bij de klant liggen

*N.B.1 Voor Marine geldt momenteel een opzegtermijn van 2 maanden i.p.v. 3 maanden; in VNAB verband proberen we te komen tot 3 maanden opzegtermijn; hiertoe wordt nader onderzoek gedaan.*

*N.B.2 Voor alle overeengekomen termijnen blijft het geldende sanctieprotocol onverminderd van toepassing.*

## 6. COMMITEREN | Voor een succesvolle implementatie is ieders deelname van belang



# Bijlage CZ PRINCIPES | De ambitie voor plateau 1 is vertaald naar CZ principes voor het prolongatieproces *(In deze versie zijn de aanscherpingen uit de rondetafels verwerkt)*



Plateau 1

**Binnen 3 maanden** na ingangsdatum risico zijn de polis en nota bij de klant

- Doelstelling van plateau 1 is: In 95% van de posten in e-ABS is het totale proces binnen 3 maanden na ingang van het risico afgerond.
- Er gelden enkele voorbehouden voor de komende prolongatie

Deze doelstelling behalen VNAB leden met de januari prolongatie 2023

## Portefeuillemanagement

## Onderhandelingen

## Vastlegging

## Financiële afwikkeling (bestaande BVC regeling, niet verder onderzocht in het Programma)\*\*\*

Uitgangspunt is dat ca. 80% van de portefeuille past in onderstaande principes, waardoor er ruimte ontstaat om voldoende tijd te besteden aan moeilijk verzekerbare risico's

1. Verzekeraars streven ernaar om rond 1 juli de contouren van hun prolongatiebeleid te communiceren. Rond 1 september wordt de definitieve risk appetite bekendgemaakt.
2. Makelaars streven ernaar om rond 1 september de benodigde risico informatie van de klant te completeren, zodat een verlengingsvoorstel uitgebracht kan worden.
3. Uiterlijk 3 maanden\* voorafgaand aan polisvervaldatum geeft iedere verzekeraar inzicht in alle (1) definitieve opzeggingen, (2) en pro forma opzeggingen, inclusief verlengingsvoorstel. De verzekeraar geeft het inzicht zoals in punt 2 vermeld, via een uniform format.

4. Uiterlijk 2 maanden voor polis vervaldatum worden verzoeken tot wijzigingen voor het bestaande panel door makelaar aan verzekeraars gedaan. Verzoeken voor nieuwe panelleden vallen buiten deze termijn. In beide gevallen wordt de benodigde dealinformatie op gestructureerde wijze vastgelegd.
5. Vóór ingangsdatum risico ligt het definitieve akkoord van de deal vast op uniforme wijze.
6. Voor grip op het proces wordt via eigen dashboards de doorlooptijd en voortgang van de prolongatie gemonitord.

7. Uiterlijk 2 maanden na ingangsdatum risico is de te accorderen polis gereed en beschikbaar in e-ABS (te volgen via dashboard VNAB).
8. Binnen 5 werkdagen (met tijdelijk een maximum van 15 werkdagen\*\*) na ontvangst polis accordeert verzekeraar/geeft een reactie in e-ABS/wijst af
9. Iedere verzekeraar accordeert voor zichzelf. Als de volgende verzekeraar eerder is dan de leidende dan is het akkoord onder voorbehoud van akkoord door de leidende verzekeraar\*\*\*
10. Na accordering door verzekeraars wordt binnen 5 werkdagen de definitieve nota opgemaakt en samen met de polis verzonden aan verzekeringnemer, wordt de boeking gedaan in e-ABS en het bedrag opgenomen in de RC.

12. Makelaar zorgt voor verrekening in rekening-courant van alle boekingen die in het voorgaande kwartaal in e-ABS zijn gedaan. Dit gebeurt binnen 4 weken na afronding van het voorafgaande kwartaal.
13. Afstemming vindt plaats met betrekking tot de maandtotalen van premie (en schadeborderellen) zoals in de betreffende maand door de makelaar via de e-ABS Clearing aangeboden.
14. Binnen 3 jaar na afloop van de verzekeringstermijn is de definitieve administratieve afwikkeling tussen makelaar en verzekeraar gereed (dit is inclusief naverrekening)

\* Kanttekening voor de business line Marine z.o.z.

\*\* Zie toelichting z.o.z.

\*\*\*Tekst in lichtgrijs verwijst naar bestaande afspraken