

Nieuwsbrief



Deze nieuwsbrief is exclusief bestemd voor de relaties van ITDS, die we daarmee op de hoogte houden van wat er bij ons speelt, wat we doen en wat we plannen. We willen onze initiatieven en creativiteit graag met u delen. Wellicht leidt dat in onze relatie ook weer tot nieuwe initiatieven.

SUCCES DOOR ONLINE SERVICE EN VERKOOP

Online distributiekanaalen zijn niet meer weg te denken in de bank- en verzekeringsbranche. Het succes van online dienstverlening en online verkoop is te realiseren door in te spelen op de wensen van de consument. Daarbij is niet alleen het product belangrijk, maar ook de positionering van het product. Het gaat om belevenissen en consumentgedreven marketing.

Het winnen van klanttevredenheid en het beter bedienen van de klant krijgt steeds meer aandacht in bank- en verzekeringswereld. Met name via het online distributiekanaal. Door het inzetten van internet kunnen merkbeleving, dienstverlening en verkopen worden verhoogd en

verbeterd. Bovendien biedt internet veel mogelijkheden om consumenten persoonlijk van dienst te kunnen zijn. Door het opbouwen van klantprofielen kan het aanbod toegespitst worden op de individuele behoeften van de consument.

>> **Lees verder**

ITDS RICHT SPECIALISTENTEAM IN VOOR COMPENSATIEREGELINGEN

Er is veel te doen rond de zogenaamde woekerpolissen en -pensioenen. Beleggingsverzekeringen waarvan de kosten vele malen hoger blijken te zijn dan werd aangenomen door de consument. Als tegemoetkoming voor benadeelde klanten, zijn leven- en pensioenverzekeraars gestart met de compensatieregelingen aan gedupeerde polishouders.

Om onze klanten hierin te adviseren en te begeleiden heeft ITDS een specialistenteam ingericht en een aanpak geformuleerd om compensatietrajecten, die immers complex en omvangrijk zijn, beheersbaar te maken.

Gecombineerde kennis

Voor het berekenen van de compensatie moeten product- en klantenportefeuilles geanalyseerd worden en iedere afzonderlijke polis moet doorberekend worden vanaf de ingangsdatum. Compensatietrajecten zijn dus vergelijkbaar met gecompliceerde conversietrajecten waarmee onze specialisten in het verleden veel ervaring hebben opgebouwd. Het verzamelen, doorrekenen en weer terug converteren van alle polissen naar het (originele) bronsysteem is een verantwoordelijkheid die het specialistenteam graag op zich neemt. Binnen ITDS hebben we bovendien een methodiek ontwikkeld die systemen snel en effectief herinricht. Daarnaast heeft ons specialistenteam gecombineerde kennis over processen, producten én automatisering wat gezien de complexiteit van compensatietrajecten meer dan noodzakelijk is.

Multidisciplinaire omgeving

Bij de compensatietrajecten is kennis en kunde nodig vanuit diverse disciplines. Denk aan systeemkennis, actuariële expertise, kennis van productmanagers, polisbeheerders en de communicatieafdeling die verantwoordelijk is voor de klantcommunicatie. Deze partijen dienen bij elkaar gebracht te worden. Een juiste coördinatie en goed ingericht programmamanagement zijn essentieel in zo'n multidisciplinaire omgeving. De ervaring van onze specialisten met grootschalige programma's is hier uitstekend toepasbaar.

De toekomst

Doordat verzekeraars in het verleden niet altijd transparant zijn geweest in hun kostenstructuren, hebben consumenten geen overwogen keuzes kunnen maken. Met de strengere wet- en regelgeving, met name met het oog op transparantie-eisen, hoopt de wetgever woekerpolissen in de toekomst te voorkomen. Ons specialistenteam is thuis in alle nieuwe wet- en regelgeving en kent de consequenties voor de daaruit voortkomende operationele vraagstukken.

WAT BEWEEGT DE MARKT?

Consolidaties, verschuivingen in distributiekanaalen, wet- en regelgeving. De verzekeringsbranche is één en al dynamiek. Voor 2010 zien wij vijf verzekeringsissues in de Nederlandse verzekeringsmarkt die voor deze business essentieel zijn.

Low cost

Software as a Service (SaaS) wordt interessant, omdat aanschaf van dure licenties en bijkomende hoge implementatiekosten vermeden kunnen worden.

Online service en verkoop

Internet past in het multichannel denken. Klanten verwachten dat ze op meerdere manieren met hun verzekeraar kunnen schakelen. Dat dwingt tot sites die voldoen aan de wensen van de klant.

Standaardisatie

Consumenten vragen steeds meer om eerlijke en simpele producten. Transparante standaardproducten zijn dus noodzakelijk. Ook als gevolg van aangescherpte wet- en regelgeving.

Compensatieregelingen

Woekerpolissen leiden tot een stijgende vraag naar openheid over de kostenstructuur van leven- en pensioenproducten. Bij de omvangrijke compensatietrajecten moeten we de 'lessons learned' met de individuele polissen goed in het achterhoofd houden.

Solvency II

De invoering van Solvency II in 2012 lijkt misschien ver weg, maar dat is het gezien de benodigde inspanningen tot een nieuw solvabiliteitsraamwerk niet.

ITDS signaleert deze behoeften in de markt en wil haar klanten graag van dienst zijn met concrete oplossingen voor bovenstaande uitdagingen!

Esther Lens

Algemeen Directeur ITDS

Als u er niet langer prijs op stelt deze nieuwsbrief te ontvangen kunt u dat laten weten via I.smit@itds.nl