



VERBOND VAN VERZEKERAARS



Conversie protocol Volmacht

Afspraken voor conversie van volmacht portefeuilles bij samengaan of wijzigen van
volmacht administratiesystemen

•

September 2024

Vooraf	3
Probleemstelling	3
Doelstelling	3
Scope	4
1. Conversie in het algemeen	5
1.1 Mogelijke conversies	5
1.2 Planning en tijdslijnen	5
2. Methode 1: conversie van polissen en schadedossiers naar doelsysteem	6
2.1 Planning en tijdslijnen	6
2.2 Proces	6
2.3 NVGA-protocol bestanden en VRA	7
2.3.1 Financieel	7
2.3.2 Polis en schade	8
2.3.3 VRA	8
3. Methode 2: conversie met behoud bestaande schades in bronsysteem	10
3.1 Planning en tijdslijnen	10
3.2 Proces	11
3.3 NVGA-protocol bestanden en VRA	11
3.3.1 Financieel	11
3.3.2 Polis en schade	12
3.3.3 VRA	12
4. Bijlagen	13
Bijlage 1 VRA dataconversies uitgevoerd door Solera	13
Bijlage 2 Technische specificaties & lessons learned	14
5. Checklist conversie	15
6. Conversieplannen	24
7. Vertaaltabellen	32

Een substantieel marktaandeel van het totale premievolume in schadeverzekeringen wordt in Nederland gefaciliteerd via het volmachtkanaal. Daarmee heeft dit kanaal een belangrijke positie in de verzekeringsdistributie. De consolidatie van volmachten zorgt voor steeds omvangrijkere portefeuilles. Mede door het groeiende volume neemt de noodzaak rond inzicht en toezicht toe. De Nederlandsche Bank (DNB) constateert dat de inrichting van processen en uitwisseling van data binnen het volmachtkanaal aandacht nodig heeft. In samenwerking tussen het Verbond van Verzekeraars en de NVGA zijn daarom sector breed initiatieven genomen om de datakwaliteit te verbeteren. Op dit terrein is substantiële voortgang geboekt.

De consolidatie van volmachtkantoren in een groeiende volmachtmarkt versterkt de noodzaak voor een zorgvuldige borging en tijdige beschikbaarheid van de portefeuille resultaten. Het grote en groeiend aantal portefeuille conversies (zowel samenvoegingen van partijen als migraties naar andere administratiesystemen) waarbij omissies in historische gegevens kunnen ontstaan, maakt een aanscherping van de afspraken tussen verzekeraars en volmachten noodzakelijk.

Maatschappijen en volmachten hebben met elkaar afgesproken om data uit te wisselen via de NVGA-protocollen financieel, polis en schade. Deze worden aangeleverd aan de CHV-verwerkingsstraat van Solera om vervolgens na verwerking te worden uitgeleverd richting het grootboek en datawarehouse(s) van de verzekeraar(s). Voor de dataleveringen geldt dat tijdigheid, volledigheid en juistheid van de data en managementinformatie een must is.

Inzake data conversie(s) van (delen) van portefeuilles zijn echter geen marktafspraken. In de praktijk betekent dit dat volmachten zelf keuzes maken in de wijze van converteren van (deel)portefeuilles van een volmacht systeem naar de/ het (andere) volmacht/ systeem. Deze werkwijze is niet uniform en heeft als gevolg dat data niet uniform geïnterpreteerd, geanalyseerd en gerapporteerd kan worden. Een uniforme werkwijze schept niet alleen verplichtingen voor de volmacht. Ook de maatschappijen moeten op basis van de uniforme werkwijze de ontvangen data verwerken, zonder aanvullende eisen te stellen.

PROBLEEMSTELLING

Bij conversies van volmacht portefeuilles (zowel bij samenvoegen van portefeuilles als bij migratie naar andere administratiesystemen) treden ongewenste effecten op, waardoor er bij zowel het management van de GA als bij de volmachtgevers een onjuist en onvolledig beeld ontstaat over deze portefeuilles.

DOELSTELLING

Dit protocol heeft als doel om te waarborgen dat de volmacht portefeuille na conversie eenzelfde beeld biedt als voor conversie. Hieruit kunnen de volgende subdoelstellingen worden afgeleid:

- De conversie is volledig: dat wil zeggen dat alle data uit het bron systeem wordt overgezet naar het doelsysteem;
- De conversie is juist: dat wil zeggen dat de data niet wijzigt wanneer deze wordt overgezet vanuit het bron systeem naar het doelsysteem (zie ook data integriteit);
- De conversie is tijdig: dat wil zeggen dat de data op moment x wordt overgezet van het bronsysteem naar het doelsysteem en dat vanaf dat moment het doelsysteem leidend wordt in het genereren van management- en stuurinformatie
- De conversie is consistent: dat wil zeggen dat het historisch inzicht in de portefeuille gewaarborgd moet blijven;

- De conversie is integer: dat wil zeggen dat er zich geen onverklaarbare verschuivingen voordoen in de data. Het kan voorkomen dat omwille van datakwaliteit er data in het doelsysteem anders wordt gerubriceerd dan in het bronsysteem (bijvoorbeeld andere branchecodes). Deze verschuivingen moeten traceerbaar zijn en met de volmachtgever worden kortgesloten;
- De gegevens zijn na conversie herleidbaar:
 - Polisgegevens moeten consistent worden overgezet. Indien er omwille van datakwaliteit data in het doelsysteem anders wordt weergegeven (bijvoorbeeld een ander polisnummer) dan in het bronsysteem, dan moeten deze verschuivingen in kaart kunnen worden gebracht en met de volmachtgever worden kortgesloten
 - Claimgegevens moeten consistent worden overgezet. Indien er omwille van datakwaliteit data in het doelsysteem anders wordt weergegeven (bijvoorbeeld andere schadeoorzaakcodes) dan in het bronsysteem, dan moeten deze verschuivingen in kaart kunnen worden gebracht en met de volmachtgever worden kortgesloten.

SCOPE

1. Het protocol beziet alleen op volmachtpolissen en volmacht schadedossiers;
2. Het protocol beziet op conversie van een (deel) portefeuille van de ene (bron)administratie naar de andere (doel)administratie. Het heeft geen betrekking op productconversies en overvoer van een provinciale portefeuille naar volmacht.
3. Het protocol beziet op lopende polissen en bestaande schade dossiers inclusief de historie van de polissen
4. Het protocol beziet op geroyeerde polissen en gesloten schade dossiers tot maximaal 7 jaar geleden
5. Het protocol beziet niet op verbetering van datakwaliteit. Datakwaliteit wordt onder andere gewaarborgd door toepassing van de Data Monitor Volmachten (DMV) van Solera.
6. Het protocol beziet niet op data uniformiteit. Data uniformiteit wordt gewaarborgd door toepassing van de AFD-definities zoals bepaald in de Uniforme Inrichting Volmachtketen (UIV).

Het protocol beziet niet op de verdere invulling van de vereisten die voortkomen uit Solvency II en IFRS (bijvoorbeeld het volgen van dossiers is een vereiste vanuit IFRS). Deze vereisten worden ingevuld door toepassing van de AFD-definities zoals bepaald in de Uniforme Inrichting Volmachtketen (UIV).

1. CONVERSIE IN HET ALGEMEEN

1.1. MOGELIJKE CONVERSIES

Het overzetten van een bron administratie naar een doelsysteem kan op verschillende manieren uitgevoerd worden. In grote lijnen zijn er twee hoofd opties:

1. Methode 1: conversie naar het doelsysteem inclusief bestaande schadedossiers. Deze conversie wordt in Hoofdstuk 3 behandeld.
2. Methode 2: conversie waarbij lopende schadedossiers in het bronsysteem achter blijven. Deze conversie wordt in Hoofdstuk 4 behandeld.

			Bestaande polissen				
			Actief		Geroyeerd		Niet
			met historie	zonder historie	met historie	zonder historie	alleen nieuw
Bestaande schadedossiers	Open	met historie	Hoofdstuk 3				Hoofdstuk 4
		zonder historie					
	Gesloten	met historie					
		zonder historie					

De keuzes die gemaakt worden hebben impact op de planning en noodzakelijke acties. Afhankelijk van de wensen van de volmacht en de mogelijkheden van de systemen kan ervoor worden gekozen om polissen te converteren naar het doelsysteem, maar lopende schadedossiers nog vanuit het bronsysteem te behandelen. Daarnaast moet een keuze gemaakt worden of naast actieve polissen en schadedossiers ook geroyeerde polissen en gesloten schadedossiers in het doelsysteem worden ingevoerd. En of historie wordt meegenomen naar het nieuwe systeem.

1.2. PLANNING EN TIJDSLINIEN

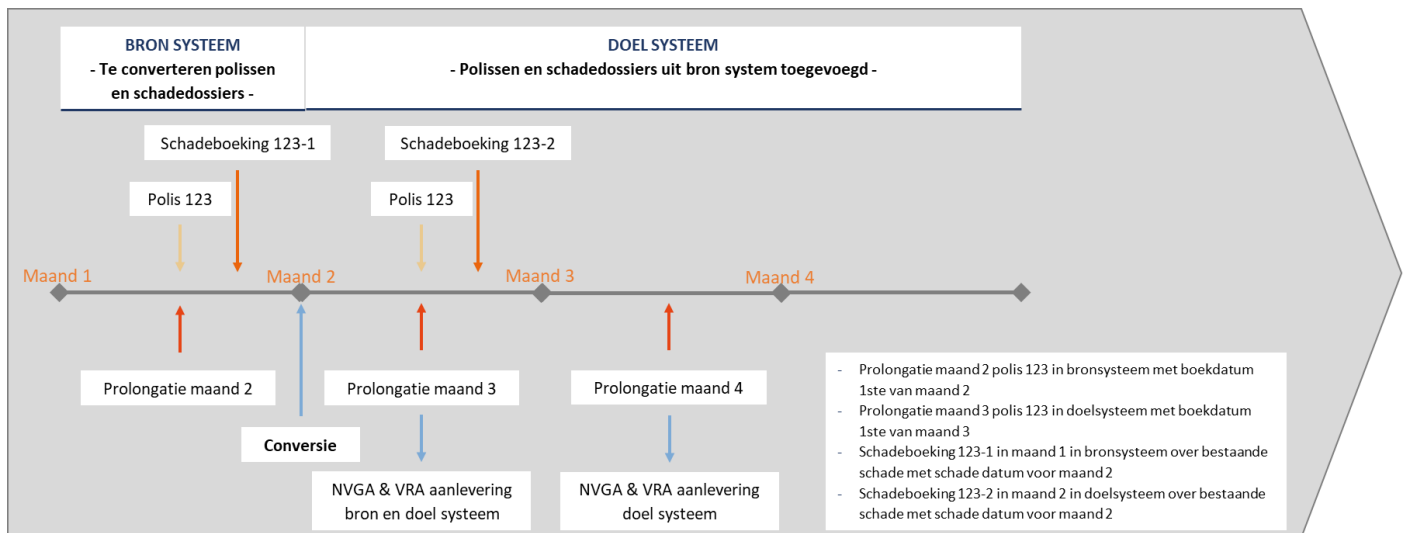
Een goede planning is noodzakelijk om aan de doelstellingen van een volledige, juiste en tijdige conversie te voldoen. Daarbij is het “ontvangende” volmacht kantoor verantwoordelijk voor de conversie en de continuïteit van de levering van portefeuille informatie. De volmacht zit als “regisseur” in het midden en zorgt voor een tijdige aankondiging van een voorgenomen portefeuille conversie en continue afstemming met verzekeraars en Solera omtrent concrete datums en termijnen.

2. METHODE 1: CONVERSIE VAN POLISSEN EN SCHADEDOSSIERS NAAR DOELSYSTEEM

2.1. PLANNING EN TIJDSLINIEN

Een goede planning is noodzakelijk om aan de doelstellingen van een volledige, juiste en tijdige conversie te voldoen. Daarbij is het “ontvangende” volmacht kantoor verantwoordelijk voor de conversie en de continuïteit van de levering van portefeuille informatie. De volmacht zit als “regisseur” in het midden en zorgt voor een tijdige aankondiging van een voorgenomen portefeuille conversie en continue afstemming met verzekeraars en Solera omtrent concrete datums en termijnen.

Bij deze conversie wordt ervoor gekozen om op 1 moment alle actieve en geroyeerde polissen en gesloten en lopende schades naar het doelsysteem over te zetten. De bronadministratie wordt na de conversie niet meer gebruikt.



2.2. PROCES

De volmacht moet te allen tijde zorgen voor een juiste en tijdige aanlevering van financiële, polis- en schadegegevens aan de hand van de protocol bestanden. En de bestanden moeten volledig zijn en geen overlappende informatie bevatten.

De volmacht is verantwoordelijk voor een correcte vulling van de aangeleverde NVGA-protocollen en VRA-data. Om deze data goed en volledig te krijgen zijn op hoofdlijnen de volgende zaken van belang.

- Alle actieve en historie van geroyeerde polissen worden op 1 moment geconverteerd;
- Voor het converteren van geroyeerde polissen en historie moet het doelsysteem worden aangevuld met producten en productcodes uit het bronsysteem;
- De conversie polissen krijgen hetzelfde polisnummer in het doelsysteem;
- Zowel afgehandelde als openstaande schadedossiers worden geconverteerd naar het doelsysteem;
- Voor het converteren van bestaande dossiers moet het doelsysteem worden aangevuld met schadeoorzaken uit het bronsysteem;

- De schadedossiers krijgen hetzelfde schadenummer in het doelsysteem, dan wel een duidelijke verwijzing naar het oude, bestaande schadenummer.”
- De nieuwe schadedossiers met bijbehorende boekingen na conversie datum worden in het doelsysteem opgevoerd;
- Het bronsysteem gaat ‘op slot’ en wordt niet meer gebruikt, additionele boekingen of wijzigingen in het oude systeem zijn niet meer mogelijk;
- Prolongatie moet voor conversie in oude systeem volledig zijn uitgevoerd;
- Er vindt nog eenmalig een afrekening van het rekening-courantsaldo uit het bron systeem plaats.

Ook bij een conversie die niet voldoet aan bovenstaande punten moeten de gegevens herleidbaar en reproduceerbaar zijn. Een volmacht moet zorgdragen voor de benodigde informatie om de gegevens uit het oude systeem en het nieuwe systeem aan elkaar te koppelen.

2.3. NVGA-PROTOCOL BESTANDEN EN VRA

De NVGA-protocollen financieel, polis en schade zijn voor maatschappijen een belangrijke bron voor het grootboek en rapportages aan toezichthouders. Het is van belang dat de dataleveringen voor, tijdens en na conversie tijdig, volledig en juist zijn. Om de NVGA-protocollen correct te verwerken dienen in ieder geval de volgende acties te worden uitgevoerd i.o.m. de verzekeraars.

2.3.1. FINANCIEEL

Rapportage maand voor conversie (maand 1)

- *Aanlevering bron- en doelsysteem:* in de NVGA-rapportage van maand 1 wordt vanuit het bronsysteem de prolongatiepremie maand 1 en schadeboeking welke in rekening courant zijn geboekt t/m laatste dag maand 1 aangeleverd.

Rapportage maand van/ na conversie (maand 2)

- *Aanlevering bronsysteem tot moment van conversie:* in de NVGA-rapportage van maand 2 wordt vanuit het bronsysteem de prolongatiepremie van maand 2 en schadeboeking tot moment van conversie aangeleverd.
- *Aanlevering doelsysteem vanaf moment na conversie:* in de NVGA-rapportage van maand 2 wordt vanuit het doelsysteem de mutatiepremie van maand 2 en de schadeboekingen vanaf moment conversie aangeleverd.

Volgtijdelijkheid

- Zorg dat u nog niet aangeleverde NVGA-bestanden financieel, polis en schade (maand 0 en ouder) richting uw verzekeraar aanlevert voordat u de conversie uitvoert, na conversie kunnen deze niet meer verwerkt worden;
- Zorg ervoor dat u de creditering en opvoering van de reserves volgens het NVGA-Protocol (via de MS-Connector) aanlevert bij de verzekeraars;

Rekening courant

- De rekening courant uit het bronsysteem komt te vervallen na afrekening.

2.3.2. POLIS EN SCHADE

- Zorg ervoor dat alle polissen (lopend en geroyeerd) en schades (openstaande en gesloten) met een historie van 7 jaar worden geconverteerd;
- Draag zorg voor een correcte (ongewijzigde) beginstand van de reserves;
- Vanuit het bronsysteem worden na de conversie geen openstaande schades en/of schadereserves meer aangeleverd;
- De eindstand van het bronsysteem komt overeen met de beginstand van de geconverteerde schadedossiers in het doelsysteem;
- In de maand dat u in het oude systeem de reserves crediteert, voert u de reserves in het nieuwe systeem per dezelfde kalendermaand op. Anders creëert u een vrijval in de 1e maand en een forse bijboeking in de 2e maand;
- Zorg ervoor dat de dossierreserves op gesloten schades op nul staan en dat er geen negatieve schadereserves in uw oude administratie voorkomen;
- Gesloten schadedossiers die langer dan 7 jaar zijn afgelegd, hoeft u niet te converteren. Schadedossiers die korter dan 7 jaar terug zijn afgelegd, moet u wel converteren. Op die manier kunnen we voor deze schades eventuele uitlooppatronen (schadedriehoeken) vaststellen. We wijzen u erop dat u wettelijk verplicht bent om een back-up te bewaren van de oude gegevens;
- Zorg ervoor dat bij eventuele nieuwe polis- en schadenummers de oude nummers herkenbaar zijn in het nieuwe systeem. Vanuit Solvency II en IFRS is het noodzakelijk dat we de administratie van individuele polissen en schadedossiers kunnen volgen. Ook is het bij communicatie over dossiers die bij verzekeraar in behandeling zijn, bijvoorbeeld letselschadedossiers, van belang dat de volmacht schadenummers herkent;
- Gebruik een gelijke set schadeoorzaken vóór en na de conversie.

2.3.3. VRA

Om binnen de VRA-aansluiting te houden tussen het oude en het nieuwe systeem dient rekening te worden gehouden met de onderstaande zaken. Solera voert controles uit voordat de portefeuilles daadwerkelijk geconverteerd worden in de VRA.

Historie borgen

Draag zorg voor beschikbaarheid van de historie uit het oude systeem.

Rapportage maand voor conversie (maand 1)

- Vanuit de afgesloten situatie dient er nog een VRA data-aanlevering plaats te vinden. Deze zal binnen Solera gebruikt worden voor:
 - Samenstelling laatste VRA uit oude systeem;
 - Basisbestanden om de historische data toe te voegen aan de VRA vanuit het nieuwe systeem;
 - Controles te doen op de gedane conversie. Toename in het actieve systeem na conversie moet gelijk zijn aan het oude systeem wat is overgenomen. Door voor werkelijke conversie een proefconversie uit te voeren en met conversieverslagen te werken wordt de kans dat een conversie succesvol wordt uitgevoerd sterk vergroot.
- In de VRA-rapportage van 01-2022 wordt vanuit het bronsysteem de verdiende premie en schadeboeking t/m 31-01-2022 aangeleverd

Rapportage maand van/ na conversie (maand 2)

- Er dient een VRA data-aanlevering plaats te vinden vanuit het nieuwe systeem vóórdat de conversie gaat plaatsvinden. Deze wordt gebruikt om de conversie te controleren wanneer er omissies blijken.
- In de VRA-rapportage van maand 2 wordt vanuit het bronsysteem de premie (prolongatie maand 2) en schadeboeking t/m laatste dag voor conversie aangeleverd.
- In de VRA-rapportage van maand 2 wordt vanuit het doelsysteem de premie (mutaties maand 2) en schadeboekingen vanaf moment conversie aangeleverd.
- Doordat het bronsysteem dezelfde polisnummers in de rapportage heeft als het doelsysteem worden de premieboekingen en schadeboekingen uit het bronsysteem toegevoegd aan de rapportage van het doelsysteem o.b.v. het polisnummer.
- Vanuit het doelsysteem wordt een volledige VRA (inclusief historie) aangeleverd, waardoor de historie vanuit bronsysteem wordt meegeleverd naar doelsysteem
- De VRA uit het bronsysteem dient door Solera verwijderd te worden.
- De branches, dekkingen en schadeoorzaak codes worden vertaald naar het doelsysteem op basis van business rules.
- De schadenummers zijn in het doelsysteem omgenummerd, waardoor aansluiting gezocht dient te worden op basis van polisnummers.

Volgtijdelijkheid

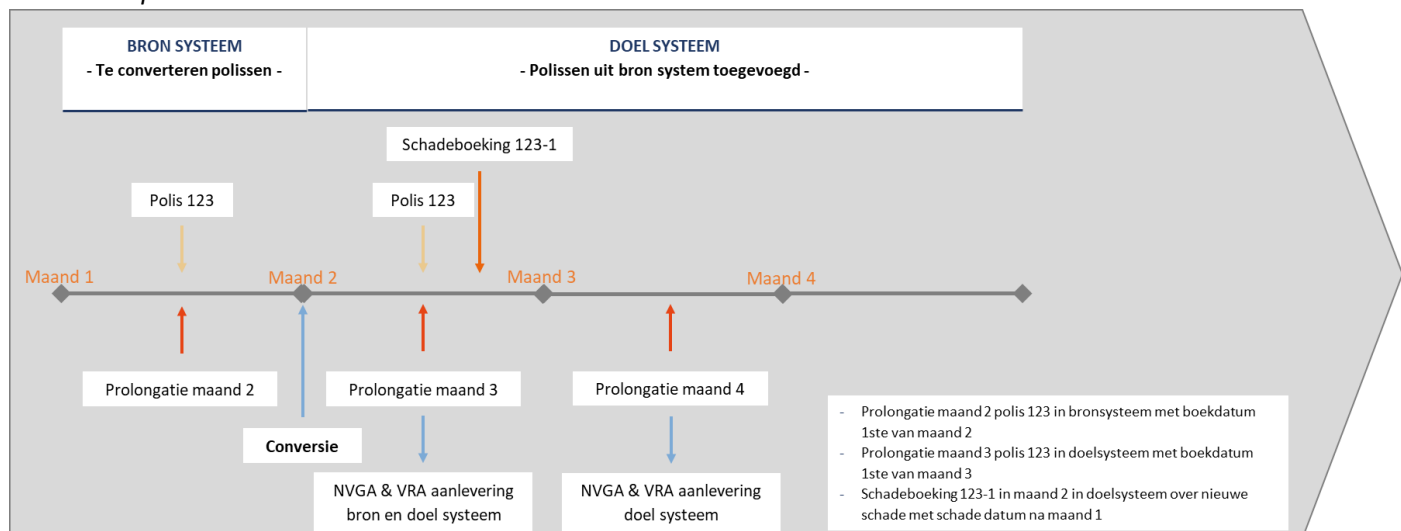
- Eerst cijfers bronsysteem inlezen
- Daarna cijfers doelsysteem
- Door aanlevering inclusief historie wordt doelsysteem basis voor VRA.

3.METHODE 2: CONVERSIE MET BEHOUD BESTAANDE SCHADES IN BRONSISTEEM

3.1. PLANNING EN TIJDSLINIEN

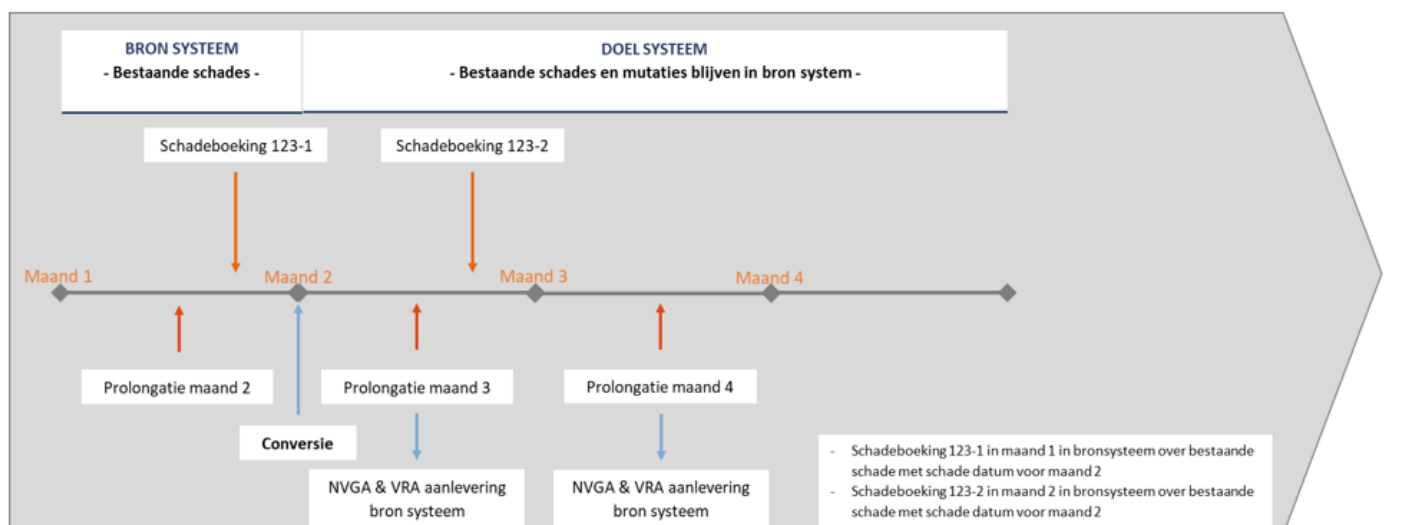
Een goede planning is noodzakelijk om aan de doelstellingen van een volledige, juiste en tijdige conversie te voldoen. Daarbij is het “ontvangende” volmacht kantoor verantwoordelijk voor de conversie en de continuïteit van de levering van portefeuille informatie. De volmacht zit als “regisseur” in het midden en zorgt voor een tijdige aankondiging van een voorgenomen portefeuille conversie en continue afstemming met verzekeraars en Solera omtrent concrete datums en termijnen. Bij deze conversie wordt ervoor gekozen om op 1 moment alle actieve polissen en lopende schades naar het doelsysteem over te zetten. Het bronsysteem blijft (tijdelijk) behouden om de lopende schadedossiers af te handelen.

Bestaande polissen



Bestaande schades

Doel systeem
Nieuwe schade komen na conversie in bron systeem



3.2. PROCES

De volmacht moet te allen tijde zorgen voor een juiste en tijdige aanlevering van financiële, polis- en schadegegevens aan de hand van de protocol bestanden. En de bestanden moeten volledig zijn en geen overlappende informatie bevatten.

De volmacht is verantwoordelijk voor een correcte vulling van de aangeleverde NVGA-protocollen en VRA-data. Om deze data goed en volledig te krijgen zijn op hoofdlijnen de volgende zaken van belang.

- Alleen actieve polissen worden geconverteerd, historie van polissen wordt niet geconverteerd;
- De conversie polissen krijgen hetzelfde polisnummer in het doelsysteem;
- De openstaande schadedossiers worden in het bronsysteem afgehandeld (mogelijke conversie langlopende dossiers op een later moment);
- De nieuwe schadedossiers met bijbehorende boekingen na conversie datum worden in het doelsysteem opgevoerd;
- Polissen worden na succesvolle conversie geroeyeerd in het bronsysteem;
- De prolongatie moet voor de conversie volledig zijn uitgevoerd.

3.3. NVGA-PROTOCOL BESTANDEN EN VRA

De NVGA-protocollen financieel, polis en schade zijn voor maatschappijen een belangrijke bron voor het grootboek en rapportages aan toezichthouders. Het is van belang dat de dataleveringen voor, tijdens en na conversie tijdig, volledig en juist zijn. Om de NVGA-protocollen correct te verwerken dienen in ieder geval de volgende acties te worden uitgevoerd i.o.m. de verzekeraars.

3.3.1. FINANCIEEL

Rapportage maand voor conversie (maand 1)

- *Aanlevering bron- en doelsysteem:* in de NVGA-rapportage van maand 1 wordt vanuit het bronsysteem de prolongatiepremie maand 1 en schadeboeking welke in rekening courant zijn geboekt t/m de laatste dag van maand 1 aangeleverd.

Rapportage maand van/ na conversie (maand 2)

- *Aanlevering bronsysteem tot moment van conversie:* in de NVGA-rapportage van maand 2 wordt vanuit het bronsysteem de prolongatiepremie maand 2 en schadeboeking maand 2 aangeleverd.
- *Aanlevering doelsysteem vanaf moment na conversie:* in de NVGA-rapportage van maand 2 wordt vanuit het doelsysteem de mutatiepremie maand 2 aangeleverd.

Volgtijdelijkheid

- Geen volgtijdelijkheid, elk rapportage staat op zichzelf omdat deze moet aansluiten bij de rekening courant.

Rekening courant

- Zorg dat u het NVGA-bestand financieel richting uw verzekeraar blijft aanleveren uit het bronsysteem nadat u de conversie heeft uitgevoerd;
- De rekening courant uit het bronsysteem blijft in feite intact totdat de laatste schade uit het bronsysteem is afgewikkeld, of tot het laatste restje is overgezet naar het doelsysteem.

3.3.2. POLIS EN SCHADE

- Premie en schadebestanden vermelden standen per een bepaalde datum;
- Zorg dat u de NVGA-bestanden polis en schade richting uw verzekeraar blijft aanleveren uit het bronsysteem nadat u de conversie heeft uitgevoerd;
- Na afronden van de laatste schades in het bronsysteem moet een afspraak gemaakt worden over de aan te leveren polis historie.

3.3.3. VRA

Om binnen de VRA-aansluiting te houden tussen het oude en het nieuwe systeem dient rekening te worden gehouden met de volgende zaken:

Historie borgen

Draag zorg voor beschikbaarheid van de historie uit het oude systeem.

Rapportage maand voor conversie (maand 1)

Vanuit de afgesloten situatie dient er nog een VRA data-aanlevering plaats te vinden. Deze zal binnen Solera gebruikt worden voor:

- Samenstelling laatste VRA uit oude systeem;
 - Basisbestanden om de historische data toe te voegen aan de VRA vanuit het nieuwe systeem;
 - Controles te doen op de gedane conversie. Toename in het actieve systeem na conversie moet gelijk zijn aan de afname in het oude systeem. Door voor werkelijke conversie een proefconversie uit te voeren en met conversieverslagen te werken wordt de kans dat een conversie succesvol wordt uitgevoerd sterk vergroot.
- In de VRA-rapportage van maand 1 wordt vanuit het bronsysteem de premie-en schadeboeking t/m de laatste dag van maand 1 aangeleverd

Rapportage maand van/ na conversie (maand 2)

- Er dient een VRA data-aanlevering plaats te vinden vanuit het nieuwe systeem vóórdat de conversie gaat plaatsvinden. Deze wordt gebruikt om de conversie te controleren wanneer er omissies blijken.
- In de VRA-rapportage van maand 2 wordt vanuit het bronsysteem de premie (prolongatie maand 2) en schadeboeking t/m de laatste dag van maand 2 aangeleverd.
- In de VRA-rapportage van maand 2 wordt vanuit het doelsysteem de premie (mutaties maand 2) aangeleverd.
- Doordat het bronsysteem dezelfde polisnummers in de rapportage heeft als het doelsysteem worden de premieboekingen en schadeboekingen uit het bronsysteem toegevoegd aan de rapportage van het doelsysteem o.b.v. het polisnummer.
- De branches, dekkingen en schadeoorzaakcodes worden vertaald naar het doelsysteem op basis van business rules.
- De schadeboekingen en premieboekingen met hetzelfde polisnummer worden verwijderd uit de rapportage van het bronsysteem.

Volgtijdelijkheid

- Eerst cijfers bronsysteem inlezen
- Daarna cijfers doelsysteem
- Samenvoegen van de cijfers op basis van de polisnummers en verwijderen uit rapportage bron.

4. BIJLAGEN

BIJLAGE 1: VRA DATACONVERSIES UITGEVOERD DOOR SOLERA

Alleen wanneer het om technische redenen niet mogelijk is om een data conversie volledig uit te voeren, kan het volmachtkantoor aan Solera t.b.v. de VRA vragen om historische VRA-data uit het oude systeem toe te voegen aan de data uit het ontvangende systeem, zodat ook historische portefeuille resultaten beschikbaar zijn. Dus alsof de samengevoegde en/of geconverteerde portefeuilles altijd in één systeem geadministreerd zijn geweest. Business rules en mapping tabellen die toegepast moeten worden om de data van het oude systeem te koppelen aan het ontvangende systeem dienen van de GA te komen.

STAPPENPLAN VRA DATACONVERSIE DOOR SOLERA

1. Solera dient alle informatie vanuit de checklist te ontvangen
2. Bepalen impact op VRA-rapportage door Solera en
 - a. Advies aanpassen conversie plan of
 - b. Voorstel toevoegen historie en toezenden checklist
3. Veiligstellen historische gegevens door volmachtkantoor en Solera vóór conversie door vlak voor de conversie een volledige back-up te maken van het oude systeem inclusief controlecijfers vanuit het eigen systeemhuis (GA) en de laatste VRA (MS)
4. Uitvoeren conversie door GA
5. Aanleveren VRA-data van laatste back-up van het oude systeem en eerste levering van VRA-data uit het ontvangende systeem in overleg met Solera
6. Controle door Solera of VRA-resultaten uit ontvangende systeem aansluiten bij de optelling van de “oude VRA’s” (bij volledige conversie door GA) of wat uit de conversie checklist verwacht mocht worden (bij verzoek toevoegen historische data door Solera)
7. Bespreken eventueel geconstateerde hiaten
8. Eventuele “na-conversie” door volmachtkantoor en/of data iteratie door Solera
9. Herhaling punt 7 en 8 en eventueel 9 en 10
10. Na bevestiging door volmachtkantoor dat de VRA-cijfers correct zijn en/of geen verbetering meer mogelijk is stelt Solera een eindrapport op met de bevindingen van eventuele verschillen die de samengestelde VRA heeft ten opzichte van de “opgetelde oude VRA’s”. De GA stuurt dit naar alle verzekeraars (indicatief, zonder detailcijfers; deze worden aan het volmachtkantoor geleverd)
11. Solera verwijdert na akkoord van de verzekeraars de VRA-resultaten van de “oude” portefeuille om dubbeltellingen te voorkomen (vanuit Qlik etc.)

Paragraaf	Datum ontvangst akkoord	Akkoord verstrekt door
Laatste VRA uit oude systeem		
VRA nieuwe systeem voorafgaande aan toevoegen historische data		
VRA nieuwe systeem inclusief toegevoegde historische data		

BIJLAGE 2: TECHNISCHE SPECIFICATIES & LESSONS LEARNED

In deze bijlage volgen de lessons learned bij conversies en verdere technische specificaties.

LESSONS LEARNED: ALGEMEEN

- Codes moeten absoluut uniek zijn, ook in de historie. Bijvoorbeeld géén claimnummer in het nieuwe systeem dat ook aan een reeds 10 jaar oude claim in het oude systeem gekoppeld is.
- Ook “oude” producten en dekkingen moeten omgecodeerd worden naar de nieuwe situatie, aangezien alle historie vanuit het oude systeem wordt meegenomen.
- Om de overvoer van de schades en schadereserve juist te laten verlopen zal een overzicht van de geconverteerde claims moeten worden aangeleverd. Deze lijst bevat het claimnummer uit het oude systeem, het claimnummer uit het nieuwe systeem en de overgevoerde reserve.
- Uitgegaan wordt dat alle claims die niet in deze lijst voorkomen al in het oude systeem zijn afgelegd. Alle nog openstaande reserves zullen in het oude systeem op nul worden gezet en als aflegdatum de conversiedatum krijgen. Voor de claims die wel in de lijst met overgevoerde claims staan worden de openstaande reserves ook op nul gezet, maar niet als afgelegd geregistreerd.
- Welke boekdatum krijgt de boeking van de overgevoerde reserve in het nieuwe systeem? De conversiedatum? De tegenboeking in het oude systeem dient namelijk dezelfde boekdatum te krijgen, zodat de resultante nul wordt.
- De portefeuille die door de GA met de conversie wordt toegevoegd, moet duidelijk herkenbaar zijn d.m.v. bijvoorbeeld een kantoorcode. Daarvoor zijn twee belangrijke redenen:
 1. Voor de controle van de conversie kan altijd eenduidig worden bepaald wat de toegevoegde gegevens zijn. Mutaties van de al bestaande portefeuille in oude jaren of wellicht een tweede conversie in hetzelfde tijdsbestek vervuilen dan niet de controle resultaten;
 2. Mocht er onverhoopt issues ontstaan tijdens de conversie, dan kan de VRA-levering doorgang vinden door dit deel van de portefeuille uit het resultaat te verwijderen.
- Foutieve conversies hebben veelal onderstaande oorzaken:
 1. schadereserves niet correct geconverteerd;
 2. gefaseerde conversie zonder heldere splitsing en tijdlijnen;
 3. geen indicator op geconverteerde set (bij op specifiek agentnummer of bedrijfsnummer);
 4. Oude data die wel is geconverteerd, maar niet gemapt wordt naar nieuwe omgeving;
 5. Geen vertaaltabellen of duidelijke procedure aanwezig wat en hoe is geconverteerd;
 6. Conversie volmacht naar provinciale portefeuille (na conversie volmacht naar volmacht), waardoor geen aansluiting meer mogelijk is.

5. CHECKLIST CONVERSIE

Een stappenplan en vereisten voor een volledige conversie.

U gaat fuseren met een andere volmacht en/of u gaat een systeemconversie uitvoeren. Hiervoor gelden bepaalde eisen. Dit formulier bevat een stappenplan en vereisten voor een volledig conversie.

1. INFORMEER DE VERZEKERAARS EN SOLERA TIJDIG

Draag zorg voor een aankondiging van een voorgenomen portefeuille conversie van tenminste 3 maanden voor de implementatiedatum en zorg voor afstemming omtrent data en termijnen en toestemming van de maatschappijen.

1.1 Datum van invullen checklist

....-.....-.....

1.2 Naam overnemende volmacht & Relatienummers verzekeraar

Naam Overnemende Volmacht:.....

Relatienummer
Verzekeraar 1
Verzekeraar 2
.....

1.3 Contactpersonen Conversietraject

Naam	@mail-adres	Telefoon	Bedrijf	Rol in conversie

1.4 Naam Overgenomen volmacht & Relatienummers verzekeraar

Naam Overgenomen Volmacht:.....

Relatienummer
Verzekeraar 1
Verzekeraar 2
.....

2.1 STEL EEN CONVERSIEPLAN OP EN LAAT DEZE BEOORDELEN

Stel een conversieplan op en laat het plan beoordelen en goedkeuren door verzekeraars en Solera. Uw conversieplan mag geen gevolgen hebben voor de wettelijke vereisten, rapportages en historische inzichten waar verzekeraars aan moeten voldoen of inzicht in moeten hebben. Dit conversieplan dient te bestaan uit de volgende punten:

2.1 Systemen

U migreert van een oud systeem naar een “nieuw” systeem. Graag ontvangen wij nadere informatie over beide systemen:

Oude systeem	Datum eindpunt	Nieuwe Systeem	Datum startpunt	Nieuwe systeem reeds actief
				☐ Ja ☐ Nee

2.2 Conversieproject

De conversie wordt mogelijk uitgevoerd door een conversieteam of externe partij. Graag ontvangen wij van u nadere informatie over hoe u dit conversieproject vorm wilt geven:

Datum conversie:-.....-20....
Start project;-.....-20....
Start voorbereiding;-.....-20....
Periode proef-conversie-.....-20.... t/m-.....-20....

Laat u de conversie door een externe partij uitvoeren? Zo ja, door welke partij?

3. BEPALEN IMPACT

Om de exacte impact te kunnen bepalen op de cijfers t.b.v. het NVGA-protocol en de VRA dient de volmacht helderheid te verschaffen over een aantal uitgangspunten bij de conversie. Dit betreft de onderstaande onderdelen.

Indien bij onderstaande vragen NEE wordt geantwoord heeft dit direct impact op cijfers, standen en ratio's voor verzekeraars. Afstemming met verzekeraar is dan vereist inclusief evidence.

3.1 Collectieve conversie

	Vraag	Antwoord
1	Wordt er een collectieve conversie uitgevoerd?	☐ JA, Collectief per datum-....-20.. ☐ NEE, Per hoofpremievervaldatum <i>Specificatie van bewerking:</i>

3.2 Uitgangspunten Polis

	Vraag	Antwoord
1	Zijn alle polissen met een historie van min. 7 jaar geconverteerd (dus ook reeds geroyeerde polissen)?	☐ NEE, Alleen lopende polissen ☐ JA, Polissen welke al 'geroyeerd' zijn worden ook geconverteerd (met min. een historie van 7 jaar)
2	Zijn of worden de meest recente polis gegevens van geroyeerde polissen geconverteerd?	☐ JA ☐ NEE
3a	Zijn of worden de verschillende polis versies uit het verleden geconverteerd, dus de bijbehorende polis historie?	☐ JA ☐ NEE
3b	Indien bij 3a 'JA', hoe ver terug in de tijd?	Datum:

3.3 Uitgangspunten Premieboekingen

		Antwoord
	Vanaf welke datum worden de premies in het nieuwe doelsysteem geregistreerd?	Datum:
2a	Zijn of worden de historische premieboekingen (incl. provisie en TC) geconverteerd?	☐ JA ☐ NEE
2b	Zo ja, één op één geconverteerd of met bewerking?	☐ JA, één op één geconverteerd ☐ NEE, geconverteerd met bewerking, namelijk: <i>Specificatie van bewerking:</i>

3.4 Uitgangspunten Schadeboekingen

	Vraag	Antwoord
1	Zijn alle schadedossiers met een historie van min. 7 jaar geconverteerd?	☐ NEE, Alleen lopende schades ☐ JA, Alle schades vanaf (datum):
2	Zijn of worden claim boekingen separaat gehouden?	☐ JA, Alle separate claim boekingen worden overgenomen ☐ Nee, claim boekingen worden samengevoegd <i>Specificatie van samenvoegen:</i>
3	Zijn alle Boekingsgegevens van lopende schades overgenomen?	☐ Nee, boekingen zijn samengevoegd op één boekdatum <i>Specificatie van bewerking</i> : ☐ JA, alle originele boekingen zijn overgenomen
4	Zijn losse reserve boekingen van lopende schades overgenomen?	☐ NEE, Alleen de stand op conversiedatum is overgenomen ☐ JA, alle historische reserve mutaties zijn overgenomen
5	Is 'verhaald' bij lopende schades in losse boekingen geconverteerd?	☐ JA, Verhaald in losse boekingen ☐ Nee, Verrekend met betalingen
6	Worden schadeboekingen van afgelegde schade geconverteerd?	☐ NEE, Afgelegde schades worden niet geconverteerd ☐ JA, Afgelegde schades worden wel geconverteerd
6	Worden alle originele schadeboekingen van afgelegde schade geconverteerd?	☐ NEE, boekingen worden samengevoegd op één boekdatum ☐ Ja, alle originele boekingen worden geconverteerd

3.5 Uitgangspunten Poolverdelingen

	Vraag	Antwoord
1	Heeft u een correct bestand met poolverdelingen voor de actuele en historische poolverdelingen?	☐ NEE, Alleen actuele verdelingen zijn beschikbaar ☐ JA, Alle historische verdelingen zijn beschikbaar

4. VERTALINGEN EN MAPPING VAN OUDE NAAR NIEUWE OMGEVING

In die gevallen waar er een complete vertaaltabel is opgemaakt met een relatie tussen de huidige waarde (oude systeem) en de toekomstige waarde (na conversie in het nieuwe systeem) dient deze in een separate XLS, XLSX en/of CSV-file beschikbaar te zijn. Deze vertaaltabel kan worden gebruikt om na te gaan of alle oude coderingen correct zijn vertaald naar het nieuwe systeem en er geen omissies zijn in de data.

Voor de volgende onderdelen m.b.t. de Polissen, de Premieboekingen en de Schadeboekingen dienen bij nadere specificaties te worden opgegeven.

4.1 Generieke polisvelden

Onderdeel	Vertaling	Beschrijving indien vertaling van toepassing
Relatienummers gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Pakketnummers gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Polisnummers gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting: (Let op! dit geeft risico's in het kader van IFRS)
Polis Volgnummer gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Polis Volgnummers gelijk? (karakters)	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Maatschappijcodes gelijk? (waar eventueel naar verdeeld moet worden)	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Boekingsmaatschappij gelijk? (poolmaatschappij)	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Subagentcodes gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:

Hoofdbranchecodes gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ Ja, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Subbranchecodes gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Dekkingcodes gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Maatschappij branchecodes gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Collectiviteitcodes gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Kantoornummers gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:

4.2 Additioneel op generieke polisvelden m.b.t. Premieboekingen

Onderdeel	Vertaling	Beschrijving indien vertaling van toepassing
Factuurnummers gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:

4.3 Additioneel op generieke polisvelden m.b.t. Schadeboekingen

Onderdeel	Vertaling	Beschrijving indien vertaling van toepassing
Claimnummers gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Claimnummer aanvullend gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:

Factuurnummers gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Oorzaakcodes gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Productcodes gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:
Afdelingcodes gelijk?	☐ JA, blijven gelijk ☐ NEE, worden vertaald ☐ Niet van toepassing	☐ Vertaling opgenomen in file: Toelichting:

5. DUIDELIJK OVERLEGBARE DATA

Zorg voor duidelijke en overlegbare data, controles en rapportages vóór, tijdens en na de conversie. Dit betreft de volgende onderdelen:

5.1 Financiële en datatechnische aansluiting

	Vraag	Antwoord
1	Heeft u vóór en tijdens de conversie voor een bevrozing van de oude systeeminrichting gezorgd?	☐ JA, per datum-....-20.. ☐ NEE, er zijn wijzigingen geweest, namelijk.....
2	Zijn individuele polissen nog gewijzigd en zijn er nog nieuwe boekingen en/of correcties uitgevoerd in het oude systeem?	☐ JA, per datum-....-20.. ☐ NEE, er zijn geen wijzigingen meer geweest
3	Heeft u in uw oude systeem de tarieven en beloningen correct ingevoerd voordat u de polissen gaat converteren?	☐ JA, deze zijn ingevoerd in het oude systeem ☐ NEE, deze zijn niet doorgevoerd in het oude systeem

5.2 Eindstanden

	Vraag	Antwoord
1	Vóórdat u de conversie uitvoert heeft u een overzicht gegenereerd van de eindstanden van de te converteren administratie welke u aan verzekeraars en Solera kunt overleggen?	☐ JA, deze is beschikbaar ☐ NEE, deze is niet beschikbaar
2	Heeft u de laatste NVGA-bestanden en de laatste VRA met eindstanden aangeleverd aan Solera?	☐ JA, deze is geleverd op:-.....-20... ☐ NEE, deze is nog niet geleverd

5.3 Beginstanden

	Vraag	Antwoord
1	Heeft u binnen 5 werkdagen na de conversie een overzicht beschikbaar waarin de beginstanden van uw nieuwe administratie aanwezig zijn welke u kunt overleggen aan verzekeraars?	☐ JA, deze is beschikbaar ☐ NEE, deze is niet beschikbaar
2	Heeft u een controle uitgevoerd op de eindstand in het oude systeem en of deze gelijk is aan de beginstand in het nieuwe systeem, inclusief correcte verdeling naar verzekeraars? Denk hierbij aan: schadebetalingen, schadereserves, aantal lopende schades en dekkingen, bestandspremie en verdiende/onverdiende premie.	☐ JA, deze controle is uitgevoerd ☐ NEE, deze controle is niet beschikbaar
3	Heeft u binnen 5 werkdagen na de conversie een VRA-aanlevering richting Solera verzorgd waarin de cijfers direct na conversie beschikbaar zijn?	☐ JA, deze is geleverd op:-20... ☐ NEE, deze is nog niet geleverd

5.4 Onderbouwing

	Vraag	Antwoord
1	Heeft u een duidelijke onderbouwing van eventuele verschillen die onvermijdelijk waren en veroorzaakt zijn door de uitgevoerde conversie?	☐ JA, dit overzicht is beschikbaar ☐ NEE
2	Kunt u op basis van rapportages uit het oude systeem de startsituatie in het nieuwe systeem reconstrueren?	☐ JA, dit is mogelijk ☐ NEE

6. TIJDIGE, VOLLEDIGE EN JUISTE AANLEVERING

U dient te zorgen voor een juiste en tijdige aanlevering van financiële, polis- en schadebestanden voor een beheerste en integere bedrijfsvoering.

6.1 Planning

	Vraag	Antwoord
1	Vanaf welke maand worden NVGA-bestanden via de overnemende volmacht aangeleverd?	☐ Maand:
2	En tot en met welk kwartaal verrekent de overgenomen volmacht zelf het kwartaalsaldo?	☐ Kwartaal.....
2	Per welke datum kan het RDW-account van de overgenomen volmacht worden afgesloten?	☐ per-20...
3	Heeft u voor deze datum alle historische kentekens afgemeld bij het RDW vanuit de oude entiteit?	☐ JA, Dit wordt gedaan per:-20.. ☐ NEE
4	Per welke datum kan het Volmachtbeheer account van de overgenomen volmacht worden afgesloten?	☐ per-20...
5	Per welke datum kan het Atosi account van de overgenomen volmacht worden afgesloten?	☐ per-20...
6	Per welke datum kan het Schadegarant account van de overgenomen volmacht worden afgesloten?	☐ per-20...

7. LETSELSCHADES

De overnemende volmacht neemt de verantwoordelijkheid voor de letselschadedossiers van de overgenomen volmacht. De overnemende volmacht is bekend met het feit dat gesloten schadedossiers heropend kunnen worden.

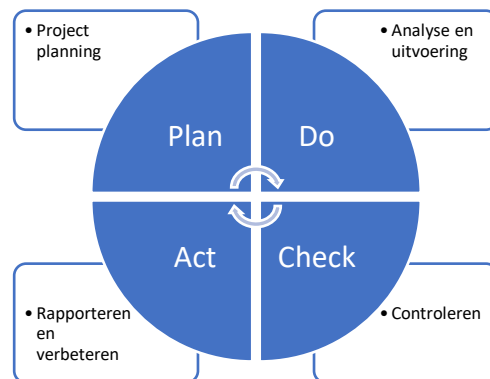
7.1 Communicatie, accounts & overig

	Vraag	Antwoord
1	Per welke datum moet de communicatie over schadedossiers die bij de verzekeraar in behandeling zijn naar de overnemende volmacht?	☐ Zelfde als conversiedatum-....-20.. ☐ Anders, namelijk per:-....-20..

6. CONVERSIEPLANNEN

PLAN-DO-CHECK-ACT

De uitvoering van een conversie volgt de Plan-Do-Check-Act cyclus. Deze wijze van uitvoering geeft voldoende structuur en houvast aan een conversie. Hierdoor wordt de kans op een succesvolle conversie aanzienlijk groter.



In de volgende paragrafen worden de verschillende onderdelen van de Plan-Do-Check-Act cyclus nader uitgewerkt. Aan het eind is een voorbeeld conversieplan weergegeven. Van dit conversieplan kan uiteraard naar eigen inzicht worden afgeweken.

1. PLAN FASE

In de plan fase worden een aantal aspecten ten aanzien van de project 'governance' geregeld en wordt een projectplan opgesteld. Deze fase is belangrijk, omdat hier een aantal basisafspraken worden gemaakt die relevant zijn voor de verdere uitvoering en het succes van de conversie.

Opdrachtgever

Ieder project heeft een opdrachtgever. De opdrachtgever bepaalt wat er moet gebeuren en stelt middelen beschikbaar om het doel te realiseren. In deze fase wordt de opdrachtgever geïdentificeerd.

Projectgroep

Ieder project heeft een projectgroep. De omvang van de projectgroep varieert afhankelijk van de omvang van het project. In deze fase wordt de projectgroep geformeerd.

Doel

Belangrijk is om het doel van de conversie vast te stellen. Wat wordt er beoogd met de conversie, welke subdoelen kunnen worden onderscheiden? Het doel en de subdoelen van de conversie worden vastgelegd in het projectplan.

Scope

Bepaal de scope van de conversie. Het afbakenen van het project biedt duidelijkheid. De scope dient uiteraard aan te sluiten op het doel van de conversie.

Om hoeveel polissen en premie gaat het, wordt de historie van polissen of schade mee geconverteerd, welke administraties betreft het:

- Polisadministratie
- Schadeadministratie
- Financiële administratie

Uitvalpercentage

Bij iedere conversie hoort een bepaalde uitval. De conversie kan namelijk niet 100% succesvol zijn. Het is dan wijs om te bepalen wat het maximaal aantal uitval is. Nadeel van uitval is namelijk dat uitgevallen polissen of schades handmatig moeten worden overgezet. Dit handmatig overzetten mag natuurlijk niet te lang duren, anders komen er bijvoorbeeld operationele processen of het klantbelang in gevaar. De beschikbare capaciteit (bijv. acceptanten en schadebehandelaren) bepaalt in grote mate wat de maximale uitval mag zijn. Bepaal dit op voorhand en leg ook dit vast in het projectplan. Op die manier kan bijvoorbeeld bij een proefmigratie een toetsing plaatsvinden of de verwachte uitval zich ook verhoudt tot de maximaal toelaatbare uitval.

Communicatieplan

In deze fase wordt alvast nagedacht over een communicatieplan. Er zullen voorafgaand, gedurende en na afloop van de conversie de nodige 'stakeholders' moeten worden geïnformeerd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Verzekerden/verzekeringnemers;
- Adviseurs;
- Verzekeraars;
- Toezichthouder;
- Interne afdelingen.

Bepaal ook de communicatiemomenten, zodat deze in een tijdslijn zichtbaar worden gemaakt en kunnen worden nagekomen. Uiteraard is het van belang dat stakeholders de voor hen relevante informatie krijgen in een voor hen begrijpelijke taal. Maak het communicatieplan onderdeel van het projectplan.

Projectplan

Zoals al een paar keer aangeven, worden bepaalde uitgangspunten vastgelegd in het projectplan. Aan het projectplan worden uiteindelijk ook aspecten als datakwaliteit, wijze van conversie, tijdlijnen e.d. toegevoegd. Uiteindelijk zal er in de check- en act-fase moeten worden getoetst aan het projectplan. Dit is deels om verantwoording af te leggen over de mate waarin de conversie succesvol is verlopen en deels om verbeteringen te identificeren voor toekomstige conversies.

2. DO-FASE

Datakwaliteit

Als start van de conversie moet worden bepaald wat de kwaliteit is van de te converteren administratie. Is alle data beschikbaar of ontbreekt er data? Is de data ook logisch gerubriceerd (bijv. geen autopolis gekoppeld aan de rubriek “Leven”)? De datakwaliteit is één van de bepalende factoren voor het succesvol uitvoeren van een conversie. Voorafgaand aan conversie kunnen of moeten soms datakwaliteits-issues gerepareerd worden. Hiervoor is het soms nodig dat er vertaaltabellen worden gemaakt, zeker wanneer er data wordt toegevoegd of anders wordt gerubriceerd naar het doelsysteem.

Conversieplan

Na het vaststellen van de datakwaliteit wordt een conversieplan opgesteld. In dit conversieplan wordt onder andere bepaald in welke volgorde rubrieken zullen worden geconverteerd, welke mapping wordt aangehouden naar het doelsysteem en of er wel of geen sprake is van een “freezeperiode” in zowel bron- als doelsysteem. Onderdeel van het conversieplan zijn ook afspraken met betrekking tot bijvoorbeeld het transporteren van data (via beveiligde gegevenstransfer), go/no-go criteria en roll-back scenario’s in geval er onverhoopt iets misgaat bij het uitvoeren van de conversie.

Zeer belangrijk onderdeel van het conversieplan is ook om vast te leggen wat er precies wordt geconverteerd. Dit is van belang om later vast te kunnen stellen of alle relevante data juist en volledig is overgezet. Denk hierbij aan:

- Aantal polissen;
- Totaal premievolume en provisievolume;
- Aantal klantrecords;
- Aantal schades;
- Etc.

Proefconversie

Het is zeer raadzaam om één of twee proefconversies uit te voeren. Proefconversies geven een goed beeld waar je bij uitvoering van de definitieve conversie tegenaan zult gaan of gaat lopen. De proefconversie biedt je in kwantitatieve zin en in kwalitatieve zin een idee wat er goed gaat tijdens de conversie en waar nog aandacht aan moet worden besteed voordat je definitief overgaat van bron- naar doelsysteem. In deze fase wordt ook getoetst of het te verwachten uitvalpercentage acceptabel is ten opzichte van het in de plan-fase bepaalde maximaal toegestane uitvalpercentage.

Go/no-go

Aan het eind van de periode met proefconversies wordt er beoordeeld of aan alle Go/No-go criteria is voldaan. Als alle seinen op groen staan, dan kan de definitieve conversie worden uitgevoerd.

- Bepaal de datakwaliteit van de te converteren data;
- Mapping conversie + vertaaltabellen;
- Proefconversie;
- Go/No-go;
- Daadwerkelijke conversie.

Ook tijdens de conversie dient de conversie nauwgezet te worden gevolgd. Tijdens de conversie kunnen er namelijk ook zaken misgaan zoals het uitvallen van dataverbindingen. Ook tijdens de conversie kunnen daarom no-go momenten van toepassing zijn, waarna een 'rol-back' scenario in werking dient te treden.

Definitieve conversie

Als alle seinen op groen staan, wordt de definitieve conversie uitgevoerd. Ook hier is het weer van belang dat er relevante data gelogd wordt, zodat achteraf kan worden getoetst of de conversie succesvol is geweest en waar achteraf mogelijk nog (handmatig) moet worden ingegrepen. Hierna ga je over naar de check-fase.

3. CHECK-FASE

Zoals eerder benoemd, is het van groot belang om achteraf vast te kunnen stellen of de conversie succesvol is geweest. Je wilt uiteraard het klantbelang niet schaden door onjuiste of onvolledige polissen, schadebedragen overmaken op onjuiste rekeningnummers omdat de klantgegevens niet goed zijn geconverteerd of onvolledig zijn in het overzetten van het aantal polissen. Dat kan je namelijk omzet kosten. Het is daarom van belang om een aantal controles uit te voeren. Deze controles zul je ook tussentijds bij de proefmigratie uitvoeren. Voorbeelden van deze controles zijn:

- Kwantitatieve controles Polis
 - Volledigheid en juistheid conversie aantal polissen per branchecode en per maatschappij
 - Volledigheid en juistheid conversie premie per branchecode en per maatschappij
 - Volledigheid en juistheid conversie provisie per branchecode en per maatschappij
 - Volledigheid en juistheid conversie tekencommissie per branchecode en per maatschappij
 - Volledigheid en juistheid premiebepalende rubrieken (bijv. verzekerde sommen) per branchecode en per maatschappij
- Kwalitatieve controles Polis
 - Steekproef juistheid en volledigheid polisopmaak (o.a. dekkingen, clausules, voorwaarden etc.)
- Kwantitatieve controles Klant
 - Volledigheid en juistheid conversie aantal klanten
- Kwalitatieve controles Klant
 - Juistheid NAW-gegevens klant
 - Juistheid bankrekeningnummer klant
- Kwantitatieve controles Schade

- Volledigheid en juistheid conversie aantal schaden per branchecode en per maatschappij
- Volledigheid en juistheid conversie schadeboekingen (incl. regresboekingen) per branchecode en per maatschappij
- Volledigheid en juistheid conversie schadereserves per branchecode en per maatschappij
- Kwalitatieve controles Schade
 - Steekproef juistheid en volledigheid shadedossier (o.a. betrokkenen, schadeoorzaakcodes, logboek etc.)

Belangrijk is om hier ook de vertaaltabellen te betrekken in geval er data is vertaald voorafgaand of tijdens de conversie fase. Op deze wijze houdt je inzichtelijk dat de totale portefeuille ook daadwerkelijk is geconverteerd.

4. ACT-FASE

Dit is de zogenaamde nazorgfase. In deze fase informeer je de relevante stakeholders over de mate van succesvolle uitvoering van de conversie, informeer je partijen die nog zaken voor je aan moeten passen om de conversie helemaal af te ronden en log je geconstateerde fouten ten behoeve van het lerend vermogen, zodat je deze fouten bij de volgende conversie niet nog een keer zult maken. Ook zul je in deze fase de uitval moeten compenseren, door bijvoorbeeld polissen handmatig op te maken of schades handmatig in te voeren.

In de Act-fase wordt ook een eindrapport opgesteld aan de hand waarvan stakeholders geïnformeerd zullen worden. Het elkaar goed en tijdig informeren voorkomt veel onduidelijkheid en onbegrip in de ketendistributie van verzekeringen.

VOORBEELD CONVERSIEPLAN

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een korte inleiding gegeven over de achtergrond van de conversie.

2. Projectopzet en doelen

In dit hoofdstuk zal de projectorganisatie en projectdoelen beschreven worden.

2.1 Opdrachtgever

<beschrijf hier wie de opdrachtgever is en wat de rol van de opdrachtgever is>

2.2 Project Stuurgroep

<Beschrijf hier welke personen de stuurgroep vormen en wat de verantwoordelijkheden van de stuurgroep zijn>

2.3 Projectgroep (uitvoerend)

<Beschrijf hier welke personen de projectgroep vormen en wat de verantwoordelijkheden van de projectgroep zijn>

2.4 Projectaudit

<Beschrijf hier wie de projectaudit voor zijn rekening neemt. Idealiter is dit een onafhankelijk persoon ten opzichte van de projectorganisatie>

2.5 Besluiten

<Beschrijf hier op welke manier besluiten worden voorgelegd aan wie en waar en hoe deze besluiten worden vastgelegd>

2.6 Conversie doelen en kwalitatieve verwachtingen

<Beschrijf hier wat de doelen van de conversie zijn, zodat er later geen misverstand kan ontstaan wat geleverd gaat worden. Beschrijf hier ook de kwalitatieve verwachtingen die partijen met elkaar afspreken op het gebied van inrichting van de systemen, kwaliteit van de data>

2.7 Afhankelijkheden

< Om het project succesvol te laten verlopen, zijn de volgende afhankelijkheden van belang:

- De tijdige en volledige inzet van betrokkenen en middelen;
- De bereidheid van betrokken partijen;
- Wanneer de Projectleider en de Projectmanager geen overeenstemming bereiken over essentiële onderdelen en/of de voortgang van het Project, dient er overleg gepleegd te worden met de Stuurgroep;
- Haalbaarheid projectplanning.

Beschrijf hier wat de afhankelijkheden zijn en hoe deze op voorhand kunnen worden geadresseerd>

2.8 Budget voor de conversie

<Beschrijf hier wat het budget is voor de conversie>

2.9 Geheimhoudingsovereenkomst (NDA)

<Bepaal of het noodzakelijk is dat er een geheimhoudingsovereenkomst wordt gesloten en bepaal vervolgens door wie of welke partijen deze geheimhoudingsovereenkomst getekend moet worden>

3. Uitgangspunten voor een conversie

Hieronder zullen globaal de uitgangspunten voor een conversie van een bron volmacht administratie naar onze volmacht administratie worden uitgewerkt. De uitgangspunten worden in samenspraak met de leverende partij vastgesteld.

3.1 Soort Conversie

<Beschrijf hier welke soort conversie wordt toegepast>

- *Technische conversie, waarbij de klanten dezelfde premie blijven betalen tegen dezelfde (polis)voorwaarden, clausules, etc.;*
- *Commerciële conversie, waarbij de klanten een gewijzigde premie krijgen aangeboden met gewijzigde voorwaarden.*

3.2. Scope voor conversie

<De scope voor de conversie wordt vastgesteld door de vraag te beantwoorden: “Wat gaan we allemaal converteren”. Welke tabellen en gegevens zijn onderdeel van de conversie.

We kunnen hierbij denken aan:

- *Agenten;*
- *Klanten;*
- *Polissen;*
- *Schadedossiers;*
- *Agenda's;*
- *Taken;*
- *Notities;*
- *Memo's.*

Daarnaast moet ook duidelijk zijn welk gedeelte van de portefeuille wordt geconverteerd. Is het alleen het particuliere gedeelte, zakelijk gedeelte of een bepaald aantal agenten, etc.>

3.3. Waar komt de data vandaan

<Bepaal vooraf van welke omgeving de data wordt geleverd. De beste optie is om de productie omgeving te kopiëren naar een afzonderlijke omgeving, en van daaruit de data aan te leveren bij de ontvangende partij. Hierdoor heeft men tijdens de projectfase een zelfde set aan gegevens gecreëerd voor het testen van de data tussen het bron- en doelsysteem>

3.4 Historie

<Bepaal of er historische data mee over komt en/of hoe en waar deze historische data beschikbaar blijft>

3.5 Polisnummers

<Beschrijf hier hoe wordt omgegaan met polisnummer. In principe geldt: De polisnummers worden gelijk gehouden met het bronsysteem>

4. Data Uitwisseling

4.1 Aanlevering van de data.

<Bepaal hoe de data wordt aangeleverd.

Houd hier rekening met de volgende aspecten:

- *Veiligheid data verzending;*
- *Frequentie van aanlevering;*
- *Manier van aanlevering;*

- *Integriteit van de data;*
- *Kwaliteit van de data>*

4.2 Verzenden van de data

<Bepaal hier hoe data wordt verzonden en wie er toegang tot de data moet hebben>

4.3 Frequentie van aanlevering

Bepaal hier de frequentie waarin data ververs moet worden. Gedurende een conversie traject muteert data in het bronsysteem, waardoor deze mogelijk niet meer actueel is>

4.4 Bestandsformaat aanlevering

<Bepaal hier in welk bestandsformaat data aanlevering moet plaatsvinden. Het bestandsformaat moet verwerkt kunnen worden in het doelsysteem>

4.5 Volledigheid van de data

<Bepaal hoe de volledigheid van het data extract uit de bronadministratie kan worden gewaarborgd>

4.6 Kwaliteit van de data

Bepaal hoe de kwaliteit van de data uit de bronadministratie kan worden gewaarborgd>

4.7 Schonen van de data

<Bepaal hoe de eventueel de kwaliteit van de data uit de bronadministratie verbeterd kan worden. Hou er hier rekening mee dat data schoning de controle op juist en volledig uitvoeren van de conversie kan vertroebelen. Zorg daarom ook voor vertaaltabellen>

4.8 Onvolledige data

Bepaal hoe er moet worden omgegaan met onvolledige data. Ook hier geldt dat data aanvulling de controle op juist en volledig uitvoeren van de conversie kan vertroebelen. Zorg daarom ook voor vertaaltabellen>

7. VERTAALTABELLEN

U gaat fuseren met een andere volmacht en/of u gaat een systeemconversie uitvoeren. Hiervoor gelden bepaalde eisen. Dit formulier bevat de vereiste vertaaltabellen voor een volledig conversie.

Draag zorg voor een aankondiging van een voorgenomen portefeuille conversie van tenminste 3 maanden voor de implementatiedatum en zorg voor afstemming omtrent data en termijnen en toestemming van de maatschappijen.

Onderstaand een aantal sjablonen voor het aanleveren van vertaaltabellen voor de diverse te vertalen onderdelen. Aanlevering bij voorkeur in een Excel bestand en indien de tabellen te omvangrijk zijn dan kan het tevens in een CSV-bestand worden aangeleverd. Let bij het inlezen van CSV-bestanden in Excel op dat eventuele voorloop nullen kunnen verdwijnen.

1.1 Datum van Invullen vertaaltabellen

DD-MM-EEJJ

1.2 Vertaling Maatschappijen

Aandachtspunt bij de vertaling van de maatschappijen is de maatschappijsoort. Voor de financiële historie geldt dat de maatschappijsoort altijd gelijk moet blijven. Indien in de oude situatie de maatschappijsoort Volmacht is dan moet deze ook de nieuwe situatie ook altijd volmacht zijn. Dit in verband met de opbouw van de financiële historie.

Voor de actuele polissen en schades geldt dan de maatschappijsoort bij een samenvoeging van volmachten mag wijzigen indien de inrichting van het systeemhuis pakket daartoe aanleiding geeft.

Bron		Doel	
Maatschappijcode	Soort	Maatschappijcode	Soort
2N013	Volmacht	N200	Volmacht
1P200	Pool	N200	Volmacht
2A059	Volmacht	P200	Pool
1P201	Pool	P200	Pool

1.3 Polisnummer

Indien de polisnummers worden aangepast dan dient hiervoor een vertaaltabel te worden aangeleverd.

Oud polisnummer	Nieuw polisnummer
5606-123456789	5882-123456789

1.4 schadenummer

Bij iedere overvoer geldt dat het schadenummer van een schadedossier zal worden aangepast. Voor de schadenummers dient dan ook een vertaaltabel te worden aangeleverd. Deze vertaling dient tevens te aan stichting EPS te worden aangeleverd zodat zaken als Fish meldingen ge-update kunnen worden.

Oud Schade-nummer	Nieuw Schade-nummer
22011237.01	2201932101
22011238.01	2201932102

1.5 Schadesoorten

Indien Schadesoorten/calamiteit codes wijzigen dan is het ook gewenst dat hiervoor de vertaaltabel wordt aangeleverd.

Oud Schadesoort-Calamiteit	Omschrijving	Nieuwe Schadesoort-Calamiteit	Omschrijving
202201	Januari storm 2022	S0020	Januari storm 2022
0001	Ruitbreuk	R0001	Ruitbreuk

1.6 Branches

Bij het samenvoegen van portefeuilles zullen vaak de branches en dekkingen vertaald zijn. In onderstaande tabel staat een voorbeeld voor het vertalen van de branches en dekkingen

Oud				Nieuw			
(Hoofd) Branche	Omschr	(Sub) Branche	Omschr.	(Hoofd) Branche	Omschr	(Sub) Branche	Omschr.
MR	Motorrijtuig	100	Personen-auto	02000	Motorrijtuig	02100	Personen-auto
BR	Brand	055	Opstal	05000	Brand	05500	Woonhuis

1.7 Dekkingen

Oud Dekking	Omschrijving	Nieuwe Dekking	Omschrijving
DA-100	AVP	06001	AVP
DA-101	AVB	06500	AVB
MRW-100	Wettelijke aansprakelijkheid	02010	WA
MRC-100	Casco	02020	Casco