

In de financiële dienstverlening staan banken en verzekeraars voor een uitdaging. Veranderende behoeften van de klant, toenemende privatisering en steeds meer concurrentie dwingen deze partijen stil te staan bij hun strategie. Gebruik van informatie-technologie speelt bij deze strategische heroverwegingen een essentiële rol. Werd IT tot voor kort alleen gezien als hulpmiddel bij de realisatie van bedrijfsdoelstellingen, tegenwoordig gebruiken bedrijven IT steeds meer bij het ontwikkelen van producten en diensten. Hierdoor kan een geïntegreerde financiële dienstverlening, Universal Finance, worden gerealiseerd.

kerings- en bancaire producten zijn en waar er eventueel nog gaten zijn.

2. FLEXIBILITEIT.

Het wijzigen van afgenomen financiële producten moet zonder problemen kunnen verlopen. De doorlooptijd van de verwerking hiervan moet in de orde van dagen te liggen in plaats van weken of zelfs maanden, zoals nu vaak het geval is.

3. GEMAK.

Een klant die een dienst heeft afgenomen wil geen rompslomp: zo weinig mogelijk papier, duidelijke voorwaarden en een eenduidige be-

voor conversie is vanwege andere prioriteiten niet beschikbaar.

Om Universal Finance te kunnen introduceren zal de financiële dienstverlener zijn IT-infrastructuur moeten aanpassen. Minimaal moeten de volgende componenten aanwezig zijn:

- Interface-management om de diverse deelsystemen op eenduidige wijze met elkaar te laten communiceren;
- De Servicerekening om inzicht te hebben in alle financiële transacties van de klant: Een
- Totaalovereenkomst om alle afgenomen productcomponenten vast te leggen.

IT biedt mogelijkheid tot realiseren

Het landschap van de financiële dienstverlening verandert in een snel tempo. Het gaat daarbij vooral om de veranderingen in de behoeften van de klant en de IT-ondersteuning die nodig is om daarop in te spelen. De veranderingen in klant-behoefte zijn samen te vatten in vier kernbegrippen:

1. OVERZICHT.

De klant wil een helder overzicht van al zijn afgenomen financiële diensten, waarbij in één oogopslag duidelijk is wat de afgenomen verze-

talingswijze. In het verlengde hiervan wil de klant ook snel en doelmatig op de hoogte worden gehouden over de stand van zaken van de financiële situatie via moderne communicatiemiddelen zoals Internet.

4. VALUE FOR MONEY.

Klanten en hun belangenorganisaties worden steeds kritischer over de prijs/prestatie-verhouding van financiële producten. Ze eisen een goed rendement op hun investeringen, een goede balans tussen kosten, provisie en premies enerzijds en de kwaliteit van het financiële product en de dienstverlening anderzijds.

Om een concept te realiseren dat voldoet aan de genoemde behoeften van de klant moeten deeloplossingen, zoals die tot nu toe worden geboden, onderling worden verbonden. Om de klant de voordelen van deze oplossingen te kunnen bieden, dienen eisen gesteld te worden aan de administratie en de systeeminfrastructuur. In de bijgaande tabel zijn de voornaamste voordelen en bijbehorende administratieve voorwaarden opgenomen.

Op dit moment zijn er in Nederland geen financiële dienstverleners die een geïntegreerd financieel concept kunnen bieden. Daarvoor ontbreekt het hen aan adequate administratieve ondersteuning.

Gegevens worden door medewerkers meer dan eenmaal in diverse administraties ingevoerd. Dit leidt onder meer tot enorme achterstanden in de verwerking van aanvragen en mutaties (getuige de brandbrief van de NVA enkele maanden geleden).

De dienstverlener is nauwelijks in staat om een compleet beeld te geven van alle diensten die de klant bij hem heeft afgesloten. Voor de administratie van producten worden meerdere systemen gebruikt. Vaak sluiten deze systemen slecht op elkaar aan. Het combineren van de gegevens van één klant is moeilijk omdat de gegevens in ieder systeem op een andere manier zijn vastgelegd. Hierdoor is het geven van een totaaladvies aan de klant op basis van de actuele financiële situatie lastig.

Aanpassen van de bestaande backoffice-systemen is vrijwel niet realiseerbaar. De gebruikte systemen zijn vaak al jaren geleden ontwikkeld. Ze zijn gebouwd in een "gesloten" omgeving, waarbij het niet eenvoudig is om koppelingen te realiseren met de 'buitenwereld'. De kosten van aanpassingen zijn enorm en de benodigde tijd



Voor een geïntegreerd financieel advies dienen alle backoffice-

Op deze drie onderdelen van de systeem-architectuur zullen we iets dieper ingaan. Ze zijn essentieel om een tot een succesvolle implementatie van Universal Finance te kunnen komen.

Interface-management

Het onderling koppelen van de administratieve systemen in een Universal Finance-concept is essentieel. Gegevens moeten waar mogelijk elektronisch worden uitgewisseld en zijn bij voorkeur online op te vragen. Hierdoor wordt dubbele invoer voorkomen, zijn verwerkingstijden minimaal en is de actuele klantsituatie voor iedereen beschikbaar.

Een pragmatische oplossing is het leggen van een schil om de verschillende administratiesystemen. Deze zorgt ervoor dat iemand op een transparante manier meerdere systemen kan benaderen en in één oogopslag de actuele situatie van de klant kan overzien. Interface-management zorgt ervoor dat gegevens worden opge-

Gewenste situatie

Het realiseren van Universal Finance vereist een vernieuwde IT-architectuur die optimaal ondersteuning biedt bij het aanbieden van integrale financiële diensten. Wanneer we deze architectuur vereenvoudigd weergeven, onderscheiden we de volgende vier gebieden.

1. Advies. Een adviseur brengt de gehele financiële situatie van de klant in kaart, waarbij in het geval van een bestaande klant de al bekende gegevens worden gebruikt.

2. Administratie. Deze kan uit meerdere verschillende administraties bestaan (in een aantal gevallen is dit vanwege wetgeving zelfs noodzakelijk) maar er bestaat één totaalovereenkomst op basis waarvan een volledig overzicht van de klant kan worden samengesteld. Een servicerekening verdeelt de verschillende financiële stromen conform de totaalovereenkomst over de administraties.

3. Analyse. Voor het geven van optimaal advies moet de persoonlijke situatie van de klant grondig geanalyseerd worden. Dit biedt een uitgelezen mogelijkheid tot cross-selling van producten. Daarnaast wordt voor interne doeleinden management-informatie gegenereerd. Hierbij wordt vaak gebruik gemaakt van een 'datawarehouse' (pakhuis met gegevens).

4. Interface-management. Gegevensuitwisseling tussen de systeemgebieden vindt gecontroleerd plaats met behulp van interface-management. Ook wordt beveiligd toegang geboden tot (delen van) systemen aan externe partijen, zoals de klant of een adviseur.

haald en mutaties op een correcte manier in de verschillende systemen worden verwerkt, waarbij rekening wordt gehouden met de individuele eisen van ieder achterliggend systeem. Het maakt daarbij uiteraard niet uit of deze zich bij één partij bevinden of, in het geval van grote financiële concerns, bij verschillende businessunits.

Het is wenselijk dat, behalve de financiële instelling, ook de adviseur en de klant toegang hebben tot gegevens. Het gebruik van Internet biedt de mogelijkheid om gegevens elektronisch met de adviseur uit te wisselen. De klant kan via Inter-

om tegen relatief geringe kosten echte *one-to-one* marketing te bedrijven.

Servicerekening

Wanneer meerdere producten van een maatschappij worden afgenomen, zijn er aparte betaalafspraken en aparte geldstromen voor ieder van deze producten. Dit levert voor de klant en de maatschappij aanzienlijk ongemak op, omdat iedere geldstroom apart bewaakt moet worden. De klant krijgt afzonderlijke transactie-overzichten en afzonderlijke aanmaningen wanneer er achterstanden zijn. De maatschappij moet voor elk product afzonderlijk incasseren en aparte

streeks aan het betalingsverkeer deelneemt. Het is een interne rekening van de betreffende financiële instelling op klantniveau.

Op een eenvoudige manier kunnen door de financiële instellingen overzichten worden gegenereerd zonder deze vanuit de verschillende administraties te moeten combineren:

- Periodieke overzichten van alle financiële transacties van de klant ('rekening-afschriften').
- Overzichten van alle boekingen ten behoeve van bijvoorbeeld een interne controledienst.
- Controleren van financiële transacties aan

van geïntegreerde dienstverlening



systemen gekoppeld te worden.

net de waarde van zijn beleggingsportefeuille opvragen en wellicht zelfs eenvoudige mutaties doorgeven zonder daarmee de adviseur te belasten. Vrijwel iedereen is er inmiddels van overtuigd dat Internet een belangrijke rol gaat spelen bij de communicatie tussen de verschillende partijen binnen de financiële dienstverlening. Internet biedt de mogelijkheid om op een relatief goedkope manier met de klant te communiceren.

Recente voorbeelden van financiële dienstverleners die van plan zijn Internet op een prominente manier te gaan gebruiken bij het contact met klanten zijn Achmea en de ING groep. Beide concerns hebben aangekondigd als Internet Service Provider op te gaan treden, een activiteit die in het geheel niet tot de kernactiviteiten van beide concerns behoort. Uiteraard is de voornaamste reden om deze activiteit te starten klantbinding. Wie via Internet de klant aan zich weet te binden, heeft een uitstekende manier gevonden

achterstandsbewakingen bijhouden. En wanneer een klant voor het ene product bijvoorbeeld meer heeft betaald en voor het andere minder dan volgens de betaalafpraak zou moeten, is er geen mogelijkheid deze betalingen rechtstreeks te verdisconteren.

Via een Servicerekening kunnen deze geldstromen bewaakt worden. Eigenlijk is deze rekening niet méér dan een interne rekening-courant op klantniveau waarlangs alle financiële transacties tussen klant en maatschappij verlopen. De klant stort één totaalbedrag op de Servicerekening. Dit bedrag wordt vervolgens doorgesluisd naar achterliggende product-administraties, conform de in een totaalovereenkomst vastgelegde verdeling. Ook interne betalingen van bijvoorbeeld een depot naar een hypotheek verlopen via de Servicerekening.

de hand van wettelijke regels en beperkingen. Bepaalde transacties worden door de overheid beperkt of hebben nadelige fiscale consequenties.

Totaalovereenkomst

In de Totaalovereenkomst ligt de gehele overeenkomst tussen klant en financiële instelling vast. De samenhang tussen de diverse diensten is beschreven en daarnaast bevat de Totaalovereenkomst die gegevens die de afzonderlijke productadministraties overstijgen. Dit biedt de volgende voordelen:

- Er is één centraal klantenbestand met daarin de actuele klantgegevens;
- Alle door een klant afgenomen diensten en producten zijn in één oogopslag duidelijk; Eventuele overlap tussen de afgesloten producten of hiaten worden direct opgespoord;
- Alle betaalafspraken tussen klant en maatschappij zijn vastgelegd:
 - De wijze, grootte en frequentie van de stortingen;
 - De verdeling van en prioriteit bij de interne verrekening van de stortingen;
 - De manier waarop de klant uitkeringen geregeld wil hebben.

De Servicerekening moet niet worden opgevat als een gewone bank- of girorekening die recht

CARL DE BAST, HENK TEN BOS EN HENK DOUWES ZIJN WERKZAAM BIJ IG&H MANAGEMENT CONSULTANTS EN HOUDEN ZICH BEZIG MET INFORMATIE TECHNOLOGIE BINNEN UNIVERSAL FINANCE PROJECTEN.

Voordelen voor de klant bij 'Universal Finance'

KLANTVOORDEEL	ADMINISTRATIEVE VOORWAARDE
1. <i>Integrale financiële oplossing</i>	<i>Het samenstellen en administreren van integrale financiële producten</i>
2. <i>Inzicht in financiële situatie</i>	<i>Het samenstellen van één overeenkomst, waarin alle voor de klant relevante gegevens en afspraken zijn opgenomen</i>
3. <i>Overzicht over financiële transacties</i>	<i>Het verrekenen van alle geldstromen van en naar de klant via een centrale servicerekening voorzien van periodieke rekeningafschrift ten</i>
4. <i>Integrale klantinformatie</i>	<i>Het genereren van een volledig en actueel klantbeeld, inclusief de status van alle door de klant afgenomen producten</i>
5. <i>Integraal advies en offerte</i>	<i>Het adviseren en offrenen volgens de klantbehoeften - offrenen van integrale oplossingen in plaats van afzonderlijke producten</i>