

# STRAIGHT THROUGH PROCESSING VAN SCHADECLAIMS

Verzekeringsmaatschappijen verdienen op twee manieren geld. De eerste is de verzekeringstechnische winst. Dat wil zeggen, wanneer de geïnde premies hoger zijn dan de kosten van schadeclaims en operationele kosten. Inkomsten uit beleggingen zijn de tweede manier. Verzekeraars gingen voorheen steeds meer leunen op die beleggingsinkomsten en zagen de verzekeringsinkomsten vooral als investeringsgeld.

De financiële crisis maakte een abrupt einde aan de investeringsgeldautomaat, en ondanks een recent herstel van de economie blijven de beleggingsinkomsten onder druk staan. Dit heeft verzekeraars ertoe gedwongen om intern te zoeken naar manieren om winst te behalen. Denk aan het nemen van betere acceptatiebeslissingen en het effectiever en efficiënter verwerken van schadeclaims.

## DE VERWERKING VAN SCHADECLAIMS IS GROTENDEELS EEN HANDMATIG PROCES DAT BERUST OP DE INTUÏTIEVE KENNIS VAN ERVAREN SCHADEBEHANDELAARS. DIT IS EEN GROOT PROBLEEM.

De behandeling van schadeclaims vereist een aantal interacties met interne en externe systemen en leveranciers. Er zijn meerdere overdrachten en een grote hoeveelheid informatiebronnen. Ondanks pogingen tot automatisering is het nog steeds grotendeels een op papier gebaseerd proces, waarbij velen nog vertrouwen op het overschrijven van informatie in online systemen. **Het kan dagen duren voordat informatie tussen vervoerders, derden en eisers is uitgewisseld. Dit leidt tot een traag, inefficiënt en foutgevoelig proces.**

Vanwege het onsamenvangende proces **is de sector gaan vertrouwen op de ervaring en het intuïtief redeneren van ervaren schadebehandelaars.** Zij hebben jarenlange ervaring in het ontdekken van fraude, aanleggen van reserves (geld dat bestemd is voor de uiteindelijke betaling van de claim), inschatten van schades en het ervoor zorgen dat elke afzonderlijke taak accuraat wordt voltooid.

## 2 REDENEN WAAROM DEZE AANPAK TEKORTSCHiet:

- **Het proces is te traag om te voldoen aan de eisen van de hedendaagse digitaal verbonden consument,** die tegenwoordig een bijna realtime reactievermogen en een superieure klantervaring verwacht.
- De **'vergrijzing van de industrie'**. Volgens een artikel in Insurance Journal zal tegen 2025 bijna de helft van de werknemers in de verzekeringsbranche met pensioen gaan. Met ongeveer 400.000 banen die in 2020 moesten worden ingevuld, zit de sector in een talentencrisis. Vandaag de dag bestaat bijna de helft van het totale personeelsbestand uit verzekeringsmedewerkers die ouder zijn dan 45 jaar. Nog verontrustender is dat 70% van de schadebehandelaars ouder is dan 40 jaar. Dit betekent dat alle kennis waarop de branche is gaan vertrouwen, en die in de hoofden van de werknemers zit, zich naar de uitgang begeeft.

## VEEL VERZEKERAARS ZIEN STRAIGHT THROUGH PROCESSING (STP) ALS MIDDEL OM DEZE PROBLEMEN AAN TE PAKKEN:

### UITGAVEN VERMINDEREN & WINSTGEVENDHEID VERHOGEN



Via straight through processing kunnen verzekeraars striktheid en best practices toepassen in het proces van schadebehandeling en zo van een kunst een wetenschap maken. Verzekeraars hebben de voordelen van STP al ondervonden bij schadeclaims met betrekking tot voorruitschade, autoverhuur en sleepvergoedingen. Zij passen STP ook toe op andere eenvoudige schadeclaims. Oftewel gevallen waarvan de financiële resultaten niet drastisch zouden veranderen als er een fysieke schadebehandelaar naar keek. Door het aantal menselijke contactmomenten te verminderen of te elimineren, kunnen verzekeraars de totale kosten verlagen en hun tijd en aandacht besteden aan complexere schadeclaims, zoals die rond lichamelijk letsel. Met minder middelen wordt er dan meer werk verzet.

### VOLDOEN AAN DE VERWACHTINGEN VAN DE KLANT



Alles draait om de klantervaring en snelle service. De consumenten van nu verwachten rond al hun producten en diensten dezelfde uitstekende klantervaring. Vandaag de dag hebben alle branches te maken met het 'Amazon-effect', ook schadebehandelaars. Digitale consumenten verwachten bij de afhandeling van schadeclaims en de communicatie met hun verzekeraars hetzelfde reactievermogen als van de hedendaagse digitale retailgiganten. En de consumenten tolereren het niet wanneer er niet aan hun verwachtingen wordt voldaan. 83% van de klanten stapt na een negatieve ervaring zelfs over naar een andere verzekeraar. Sommige onconventionele verzekeraars bieden dan ook aan om alles onmiddellijk te regelen en binnen 3 minuten te betalen. Voor traditionele verzekeraars is straight through processing de enige schaalbare manier waarop ze aan de verwachtingen van de klant kunnen voldoen en hun concurrentievoordeel kunnen behouden.

### BEDRIJFSKENNIS VASTLEGGEN



Schades intuïtief kunnen afhandelen is het resultaat van jaren persoonlijke ervaring en oefening in het afhandelen van duizenden individuele schadegevallen. Het vastleggen van deze kennis is voor verzekeraars nog nooit zo hard nodig geweest als nu, omdat er veel meer schadebehandelaars met pensioen gaan dan dat er nieuwe bij komen. Naarmate het ervaringsniveau daalt, daalt ook de kwaliteit van de beslissingen inzake schadegevallen. Er wordt gekozen voor de makkelijke weg, fraude wordt niet ontdekt en onderzoeken worden vergeten. Dit zorgt ervoor dat verzekeraars meer schade vergoeden dan nodig is. Door straight through processing te implementeren, kunnen verzekeraars de kennis vastleggen en daarop voortbouwen via bedrijfsregels en op kunstmatige intelligentie gebaseerde algoritmen. Dit zorgt voor betere, snellere en consistentere bedrijfsresultaten, terwijl tegelijkertijd de contactmomenten en de kosten worden verminderd.

## CONCLUSIE

De digitale consument van vandaag klaagt voortdurend over het gebrek aan communicatie en transparantie in het schadeproces. Ze zijn ook gefrustreerd over hoeveel tijd het kost om een schadeclaim af te handelen en over de eerlijkheid van de afwikkeling. Met de druk op winstgevendheid, hogere klantverwachtingen en een personeelstekort in het vooruitzicht, moeten verzekeraars straight through processing overwegen. Dit is de enige schaalbare manier om de retailervaring te evenaren die consumenten zijn gaan verwachten, en het schadeproces te versnellen zonder dat dit ten koste gaat van de bedrijfsresultaten.

0800 272 4433 | [IRONMOUNTAIN.NL](https://www.ironmountain.nl)

+32 2 712 2020 | [IRONMOUNTAIN.BE](https://www.ironmountain.be)