

Polis gaat digitaal en blijft fysiek

Verzekeraars bereiden zich voor op de introductie van de Digitale Polis, die is voorzien voor begin 2010. Zij kunnen de communicatie met de klant een impuls geven en tegelijk aanzienlijk op kosten besparen. Een vlekkeloze overgang naar een hybride documentomgeving is daarbij essentieel en stelt onder meer eisen aan het postbedrijf waarmee ze samenwerken.

De zorgverzekeraars hebben net weer een drukke periode achter de rug. In één maand tijd worden er miljoenen polissen opgemaakt, geprint en bij de klanten bezorgd. De polis moet op tijd op het juiste adres worden bezorgd en heeft bovendien een vertrouwelijk karakter. Verzekeraars verlangen van hun partners in de documentproductie- en distributieketen dan ook kwaliteit en zekerheid. Plus de mogelijkheid van een hybride aanpak. Mede daarom kiezen verzekeraars doorgaans voor TNT Post. Want de dienstverlening van TNT Post, gericht op de zorgverzekeraars, is tweeledig. Iets dat in deze tijd be-

langrijk en onderscheidend is. Want naast de 'gewone' postoperatie, verzorgt het bedrijf met het onderdeel Billing & Document Solutions de gehele documentproductie voor onder andere verzekeraars als DSW, Menzis Zorg en Zekerheid en Univé-VGZ-IZA-TRIAS.

Complexiteit

Dit is elk jaar weer een hele uitdaging. De uitdaging zit hem niet alleen in het printen maar ook in de complexiteit om de juiste data op de juiste polis te krijgen. Neem bijvoorbeeld de zorgverzekeraars Univé-VGZ-IZA-TRIAS. Zij versturen dit jaar gezamenlijk 2,2

miljoen mailpacks, waar meer dan 4 miljoen printjes inzitten. Gelet op de grootte en samenstelling was dit een complexe klus. Niet alleen als het gaat om printen en envelopperen, maar ook om dataverwerking. De juiste polis moet gedrukt worden op het briefpapier en in de lay-out die bij het betreffende label hoort. Ten slotte moet de mailpack bij de juiste persoon op de mat vallen. Dit betekent dat er eerst gekeken moet worden welke doelgroepen welke begeleidende brief met polis moeten ontvangen. Vervolgens wordt dit in data opgeslagen en daarna vindt pas het printen en versturen plaats. Dit is voor Univé-VGZ-IZA-TRIAS extra complex omdat zij verschillende labels voert. Medio november jl. zijn de laatste polissen de deur uit gegaan.

Wetswijzigingen

In deze tijden van verregaande digitalisering van documentstromen kan ook de digitale verzekeringspolis niet uitblijven. Momenteel buigt de politiek zich over juridische kwesties die rond dit thema bestaan. De verwachting is dat het wetsvoorstel in de eerste helft van 2010 aangenomen wordt. Verzekeraars bereiden zich dan ook nu al voor op inbedding van de digitale polis in hun organisatie. Zij zullen onder meer te maken krijgen met de volgende voorwaarden:



- De verzekeringnemer dient actief in te stemmen met het in digitale vorm ontvangen van zijn polis. Doet hij dit niet, dan blijft de polis op papier toegezonden worden;
- De polis dient voorzien te zijn van een elektronisch gekwalificeerde handtekening;
- De digitale polis moet daadwerkelijk (elektronisch) aan de verzekeringnemer worden toegestuurd. Dat kan als bijlage bij een e-mail of door de digitale polis te plaatsen met ViaMijnBank (digitale nota) in de internetbankieromgeving van de klant. Het is uitdrukkelijk niet voldoende om de verzekeringnemer met een berichtje te laten weten dat zijn polis in de zogenaamde 'mijn'-omgeving van de verzekeraar staat;
- De verzekeraars hebben ook een bewaarplicht ten opzichte van de digitale polis. De verzekerde moet namelijk de digitale polis ergens kunnen ophalen, gedurende de looptijd van de polis.

Commerciële kansen

Vele verzekeraars zijn op zoek naar een manier om de digitale polis effectief in te zetten. Om verzekeraars zo goed mogelijk op weg te helpen en vragen weg te nemen, organiseerde TNT Post dit najaar een kennissessie rond de digitale polis waar veel zorgverzekeraars vertegenwoordigd wa-

ren. Tijdens deze sessie belichtten drie sprekers de materie van drie kanten: juridisch, marketingtechnisch en vanuit het oogpunt van document management. Zij gingen nadrukkelijk in op de mogelijkheden van de digitale polis. Zo biedt de digitale polis marketeers talrijke commerciële kansen en zijn de kostenbesparingen binnen documentverwerking evident. Het is aan de verzekeraar om een keus te maken tussen output- en afdelingsgericht of keten- en interactiegericht. Deze sessie was een groot succes. De interactie tussen marketeers en documentmanagers geeft aan dat er behoefte is aan meer voorlichting over de digitale polis en discussie hierover samen met de branche.

Toekomst

TNT Post heeft inmiddels verschillende oplossingen voor de digitale polis neergezet, namelijk een e-mail oplossing, ViaMijnBank (digitale nota) en een selfservice Portal. Verschillende opties, omdat de behoefte per verzekeraar verschilt en omdat verzekeraars baat hebben bij een multichannel strategie. Vanaf de eerste dag dat het wetsvoorstel wordt ingevoerd, zullen namelijk niet alle polissen direct digitaal gaan. Dit zal een gefaseerde verschuiving zijn, die met deze oplossingen gefaciliteerd kan worden. Naast het printen van de polis kan

straks ook een deel van de polissen verstuurd worden via e-mail. Maar aangezien e-mail als kanaal erg storingsgevoelig is, dient de verzender een manier te vinden om er zeker van te zijn dat de polis aankomt bij de juiste klant. Zo kan bijvoorbeeld print als back-upkanaal ingericht worden. Als de e-mail niet aankomt of niet bezorgd kan worden (een zgn. *bounce*), dan stuurt TNT Post vervolgens de polis alsnog fysiek naar de klant. En als een klant e-mail niet veilig genoeg vindt, kan ook voor ViaMijnBank (digitale nota) worden gekozen. De polissen worden dan veilig afgeleverd in de internetbankieromgeving van de klant. Hier kunnen klanten de polissen gemakkelijk bekijken en bewaren en eventueel ook de premie betalen.

Effectieve communicatie

Ten slotte heeft TNT Post ook een self-service Portal. Hiermee hebben klanten op de website van de zorgverzekeraar een online portaal waarop zij zelf kunnen kiezen hoe ze hun polissen willen ontvangen: fysiek of digitaal. In deze Portal kunnen verzekeringnemers hun polissen downloaden, printen of e-mailen. Ook kan de Portal worden ingezet richting de tussenpersonen van een verzekeraar om zo efficiënt polissen en overige berichten uit te wisselen. ■