



● Whitepaper

Grip op je processen in de financiële sector

Feiten als fundament voor toekomstbestendige sturing

eraneos

Inhoud

- 3 Introductie
- 4 De uitdagingen - waarom grip in de financiële sector vaak ontbreekt
- 5 Het stappenplan naar compliant en efficiënt procesbeheer
- 6 Van uitdagingen naar concrete oplossingen
- 7 E-PECT – De Process Excellence Control Tower voor Financial Service
- 8 Wat maakt Eraneos uniek voor de financiële sector?
- 8 Van bewustwording naar actie – jouw volgende stap

Introductie

Financiële instellingen lijken voor een paradox te staan: ze moeten voldoen aan steeds strengere regelgeving, tegelijkertijd sneller en flexibeler inspelen op de markt, en dat alles met lagere kosten.

Wat in de praktijk tegenstrijdig lijkt, wordt door toezichthouders, klanten en aandeelhouders wél allemaal verwacht. Is het dan vreemd dat banken, verzekeraars, pensioenfondsen en vermogensbeheerders op niet alle fronten evenveel succes boeken?

In de praktijk zien wij dat de belangrijkste uitdaging is om strategie, technologie en dagelijkse operatie goed op elkaar af te stemmen. Verbeterkansen blijven liggen door verouderde of gefragmenteerde IT-landschappen en complexe besluitvormingsprocessen. Deze zorgen er namelijk voor dat beslissingen nog te vaak worden genomen op basis van aannames. Terwijl er in de praktijk bewezen manieren zijn om doorlooptijden te verkorten, operationele kosten te drukken en de kans op fouten te verlagen.

In deze whitepaper maken we een duidelijke scheiding tussen de uitdagingen ('waarom') en de concrete oplossingsrichtingen ('hoe'). We presenteren een uitgebreid, praktijkgericht stappenplan, geven sectorspecifieke voorbeelden en laten zien hoe geïntegreerde procesinformatieplatformen – waaronder E-PECT – financiële instellingen helpen om grip te krijgen op processen, operationele risico's te verlagen en duurzame waarde te creëren.



Carel Hoytema
Partner Operational Excellence

De uitdagingen - waarom grip in de financiële sector vaak ontbreekt

Veel financiële instellingen overschatten hun werkelijke grip op processen. Op papier lijken cruciale processen zoals klantacceptatie (KYC), kredietverstrekking, betalingsverkeer of claims-afhandeling overzichtelijk en beheersbaar. In beleidsdocumenten en compliance-rapportages worden vaak gestroomlijnde procesmodellen gepresenteerd. Maar zodra bijvoorbeeld process mining wordt toegepast en de werkelijke datastromen worden geanalyseerd, komt vaak een veel complexer, gefragmenteerd en minder efficiënt beeld naar voren.

Zo ontdekte een verzekeraar dat zijn schadeclaimsproces honderden varianten kende, met onnodige stappen, herhaalde controles en wachttijden die de doorlooptijd weken verlengden. Bij een grote bank liet analyse zien dat de kredietacceptatieprocedure per filiaal of regio sterk verschilde, waardoor niet alleen de operationele kosten hoger uitvielen, maar ook de kans op compliance-overtredingen toenam. Financiële instellingen hebben met een variëteit aan uitdagingen te maken, zoals onder andere:

- **Strengere regelgeving**
DORA, Solvency II, Basel III, GDPR, ESG-rapportage, AML- en KYC-verplichtingen, die continu evolueren.
- **Verouderde kernsystemen**
Core banking- en polisadministraties die lastig te integreren zijn met moderne (cloud en AI) technologie en API-gedreven oplossingen.
- **Organisatorische silo's**
Afdelingen als Risk, Compliance, Operations, IT en Front Office werken onvoldoende geïntegreerd samen, wat leidt tot dubbel werk en inefficiënties.
- **Hoge impact van fouten**
Financiële verliezen, reputatieschade, juridische consequenties en verhoogde aandacht van toezichthouders.
- **Weerstand tegen verandering**
Organisatorische cultuur, hoge werkdruk en onzekerheid over nieuwe technologie maken transformaties traag en soms ineffectief. Het in kaart brengen van de impact van deze uitdagingen, met objectieve data en analyses, is een essentiële eerste stap om te voorkomen dat verbeterinitiatieven stranden of slechts tijdelijk effect hebben.

Het stappenplan naar compliant en efficiënt procesbeheer



Op basis van onze ervaring bij banken, verzekeraars en andere financiële instellingen hanteren wij een zes-stappenaanpak die rekening houdt met de specifieke eisen en uitdagingen van de sector. Dit stappenplan is ontworpen om snel meetbaar resultaat te leveren en tegelijkertijd een solide basis te leggen voor duurzame verbetering: niet alle fronten evenveel succes boeken?

1. Identificeer het kernproces

- a. Kies processen met directe impact op klanttevredenheid, kosten en compliance, zoals kredietacceptatie, schadeafhandeling, betalingsverkeer of klantonboarding.
- b. Selecteer een proces dat zowel zichtbaar is voor het management als relevant voor toezichthouders.

2. Verzamel en verbind data

- a. Integreer gegevens uit core banking-systemen, polisadministraties, CRM, risk- en complianceplatformen en externe databronnen. Besteed aandacht aan datakwaliteit, definities en governance.

3. Analyseer met process mining

- a. Breng procesvarianten, bottlenecks, afwijkingen en compliance-issues in kaart met objectieve feiten.
- b. Visualiseer deze bevindingen om draagvlak te creëren bij stakeholders.

4. Formuleer gerichte verbeteracties

- a. Combineer quick wins, zoals het automatiseren van handmatige controles, met structurele procesaanpassingen die risico's verminderen en efficiëntie verhogen.

5. Implementeer en monitor

- a. Gebruik dashboards, alerts en compliance-tracking om continu inzicht en sturing te houden.
- b. Integreer deze monitoring in de governance-structuur.

6. Schaal gecontroleerd op

- a. Herhaal de aanpak voor andere processen, gebruik bewezen templates en borg de werkwijze in beleid, processen en cultuur.



Van uitdagingen naar concrete oplossingen

De koppeling tussen pijnpunten en oplossingen wordt extra krachtig als je de technologie koppelt met de juiste procesexpertise:

- **Fragmentatie van systemen**
Inzet van geïntegreerde procesinformatieplatformen die data uit diverse bronnen samenbrengen en uniform beschikbaar maken.
- **Besluiten op aannames**
Toepassing van process mining, data-analyse en AI voor onderbouwde besluitvorming.
- **Afdelingssilo's**
Gebruik van gedeelde dashboards en KPI's die Risk, Compliance, Operations en IT verbinden.
- **Weerstand tegen verandering**
Focus op meetbare voordelen, heldere communicatie en betrokkenheid vanaf de start.
- **Complexe compliance-eisen**
Geautomatiseerde monitoring, rapportage en alerts bij afwijkingen, inclusief historische traceability.

“Deze aanpak zorgt ervoor dat verbeterinitiatieven niet alleen bedacht, maar ook daadwerkelijk uitgevoerd en geborgd worden.”



E-PECT – De Process Excellence Control Tower voor Financial Services

Om bovenstaande aanpak schaalbaar te maken, ontwikkelde Eraneos het E-PECT platform. Dit bundelt procesvisualisatie, monitoring, automatisering en AI in één omgeving. Iedereen – van proceseigenaar tot directie – kan hiermee realtime sturen. Geen losse tools, maar één gedeeld overzicht dat besluitvorming versnelt en samenwerking bevordert.

E-PECT is daarmee ook hét platform om financiële instellingen te helpen processen centraal te beheren, te optimaliseren en compliant te houden. Het combineert procesvisualisatie, realtime monitoring, compliance-tracking, automatisering en AI in één geïntegreerde omgeving. Zo beschikken alle relevante stakeholders – van proceseigenaren tot compliance officers en bestuurders – over dezelfde actuele en betrouwbare informatie.

Concrete toepassingsgebieden hiervan in de financiële sector zijn onder meer:

- Realtime dashboards voor doorlooptijden, foutpercentages, workload en compliance-status.
- Automatische detectie van afwijkingen in KYC, AML, betalingsverkeer of claimsafhandeling.
- Voorspellende alerts om piekbelasting in klantaanvragen of transacties te managen.
- Root cause analyses voor het structureel oplossen van incidenten en het voorkomen van herhaling.
- Workload management op basis van actuele procesdata om capaciteit en resources te optimaliseren.
- Integratie met risk management frameworks en compliance-rapportages

Wat maakt Eraneos uniek voor de financiële sector?

- Wij hebben diepgaande kennis van financiële processen, regelgeving en markttrends.
- Combinatie van procesoptimalisatie, compliance-advies en digitale transformatie in één aanpak.
- Bewezen resultaten bij grote banken, verzekeraars en pensioenfondsen.
- Gefaseerde implementatie met snelle, zichtbare resultaten en minimale verstoring van de operatie.
- Focus op cultuurverandering, draagvlak en het borgen van kennis binnen teams.
- Integratie van technologie, data en proceskennis in een schaalbare en duurzame oplossing.



“Samen brengen we in kaart waar de grootste verbeterkansen liggen en creëren we een concreet, uitvoerbaar plan om deze kansen te benutten”

Van bewustwording naar actie – jouw volgende stap

Wil je weten hoe jouw processen écht verlopen en hoe je tegelijkertijd efficiency, klanttevredenheid en compliance kunt verbeteren?

We nodigen je graag uit voor een vrijblijvend gesprek of een eerste procesanalyse met onze specialisten in de financiële sector. Samen brengen we in kaart waar de grootste verbeterkansen liggen en creëren we een concreet, uitvoerbaar plan om deze kansen te benutten. Met onze ervaring, technologie en sectorspecifieke kennis zorgen we ervoor dat je niet alleen verbeteringen doorvoert, maar dat deze ook blijvend effect hebben.

Neem contact op

Carel Hoytema

Partner
Operational Excellence
carel.hoytema@eraneos.com

Hans Burg

Partner
Financial Services
hans.burg@eraneos.com

Kishan Ramkisoensing

Associate Partner
Financial Services
kishan.ramkisoensing@eraneos.com

Eraneos Netherlands
De Passage 126-136
1101 AX Amsterdam
+31 20 305 3700
info.nl@eraneos.com
eraneos.nl