

NVGA en SIVI slaan handen ineen
voor datakwaliteit en uniformiteit

‘SIVI is de katalysator voor digitaal zakendoen in de verzekeringsbranche’

Stefan Bell en Peter Mols: "We willen een nadrukkelijke impuls geven aan de datakwaliteit binnen het volmachtkanaal."

Waar SIVI voorheen vooral bekend stond als standaardisatie-instituut voor intermediaire verzekeringen, profileert SIVI zich nu steeds nadrukkelijker als kennis- en adviescentrum op het gebied van digitaal zakendoen binnen de verzekeringsbranche. Daarbij is het zaak dat ze nauw samenwerkt met de relevante partijen in de branche. "Het volmachtkanaal speelt hierbij een belangrijke rol", vertelt SIVI-directeur Peter Mols. Reden te meer voor SIVI en de NVGA om de handen ineen te slaan met het oog op de toekomst.

TEKST Froukje Meerman, Mermaid Media

Sinds twee jaar werken de NVGA en SIVI nauw samen. Hoog op de agenda staan uniforme productinrichting, de verbetering van de datakwaliteit en de impact van de nieuwe wetgeving rondom persoonsgegevens (AVG). Een concrete vrucht van de samenwerking is het nieuwe NVGA-protocol voor inkomensverzekeringen, dat volgend jaar gepresenteerd wordt. "De NVGA heeft frequent contact met SIVI en er is een gezamenlijke

projectstructuur ingericht", vertelt NVGA-bestuurslid Stefan Bell. "De volgende stap die we zetten, is klantparticipatie vanuit gevolmachtigden. De NVGA is volop bezig met innovatie. Hoe kunnen we als gevolmachtigden een steentje bijdragen om meer digitaal zaken te doen?" Ook als individueel NVGA-lid kun je met ideeën of vragen terecht bij SIVI, volgens Mols. "We gaan graag in gesprek. Het is mooi als we met een klankbordgroep vervolg kunnen geven aan gezamenlijke projecten. Dat willen we graag faciliteren met de NVGA. Zo kunnen we in overleg met de klankbordgroep de kansen bespreken die ketenintegratiemonitoren helder maken en plannen maken om verbeteringen te organiseren waar nodig en mogelijk."

DIGITAAL ZAKENDOEN

"Standaardiseren is nog steeds een belangrijk deel van ons werk, maar het gaat onder de streep over digitaal zakendoen", aldus Mols. "Als we ons meer bewegen naar een kennis- en adviescentrum, dan moeten we nauwer samenwerken met alle partijen in de verzekeringsbranche. Zo heeft de NVGA zitting in ons bestuur, evenals Adfiz en de verzekeraars, en is het Verbond van Verzekeraars toehoorder. Alle distributiekkanalen zijn ons even lief en SIVI blijft onafhankelijk. Naast vraagstukken binnen individuele distributiekkanalen kijken we nadrukkelijk of we gezamenlijke lijnen kunnen uitzetten, waarbij iedereen profiteert van standaarden bij digitaal zakendoen. Het volmachtkanaal is – met zijn varianten huisvolmacht en service provider – bij uitstek een kanaal waarbij de hele keten met elkaar in verbinding staat. De NVGA-leden tezamen hebben een groot marktaandeel. Je moet kijken hoe je die stroom kunt faciliteren in het digitaal zakendoen. Daarbij heeft de hele keten baat." Bell beaamt dit: "Als volmachtbedrijf breng je de consument, de adviseur en de verzekeraar dichterbij elkaar. Tegelijkertijd is het complex geworden en heeft iedereen zijn eigen rol. De uitdaging is om de verbinding te zoeken op onderdelen waar je elkaar wel kunt vinden op non-concurrentieel vlak, bijvoorbeeld op digitalisering en de uitwisseling van data. Daarvan profiteert iedereen."

UNIFORME PRODUCTINRICHTING

Uniforme productinrichting is een belangrijke pijler bij SIVI. "Als je het All Finance Datamodel (AFD) goed toepast, kun je producten op een uniforme manier inrichten. Dat wil zeggen; iedereen hanteert een zelfde systematiek, niet te verwarren met harmoniseren waar alles gelijk moet zijn. Als iedereen een uniforme werkwijze volgt, dan zorgt dat voor enorm veel voordeel", stelt Mols. "Je kunt heel makkelijk met elkaar schakelen. Het



Stefan Bell: "Voor gevolmachtigden biedt uniforme productinrichting veel voordelen, zoals efficiëntie en betere datakwaliteit."

staat concurrentie niet in de weg en het bevordert efficiëntie in tal van processen. SIVI schakelt veel met de systeemhuizen. Als iedereen de taal spreekt van het AFD, dan kunnen de processen binnen de keten veel makkelijker ingericht worden in alle systemen."

Voor gevolmachtigden biedt uniforme productinrichting veel voordelen, bevestigt Bell. "Denk aan efficiëntie en betere datakwaliteit, maar ook aan flexibiliteit op het gebied van maatwerk en ondernemerschap. Je kunt de data dan makkelijker uitwisselen en verzekeraars hebben de kapitaalbeslagen goed inzichtelijk, waarmee ons kanaal niet duurder wordt. Als keten kun je je breder openstellen voor innovatie. Je hebt immers een basis, die je op allerlei manieren kunt koppelen met het oog op de toekomst."

DATAKwaliteit

"Als systemen gemakkelijker kunnen communiceren met elkaar, dan zorgt dat voor efficiëntie in het proces. Uitval zal altijd blijven bestaan, maar met verhoging van de kwaliteit van data kun je de kans op uitval zoveel mogelijk verkleinen", stelt Mols. "Datakwaliteit is essentieel voor de hele keten en dient in feite alles. Bijvoorbeeld gevolmachtigden kunnen betere rapportages aanmaken en consumenten kunnen op een eenvoudige wijze de gewenste premievergelijking uitvoeren."

"Als businesspartners moeten we samen de achterkant zodanig goed digitaliseren en standaardiseren," vult Bell aan, "zodat er niet meer zoveel tijd, energie en kosten hiernaar toe gaan. Die tijd kunnen we veel beter richten op de klant om de toegevoegde waarde van het kanaal beter te benutten. Vanuit de NVGA proberen we voeding te geven aan SIVI door middel van klantparticipatie om zo alle partijen op de juiste koers te zetten." "Die participatie van NVGA-leden in discussies is van cruciaal belang", bevestigt Mols. "Het is belangrijk dat we beseffen dat als we iets tot een standaard verheffen, dat dit de hele sector dient."

"De NVGA-rapportage voor inkomen bevordert de datakwaliteit en uniforme productinrichting"

INKOMENSPROTOCOL

Na de drie algemene NVGA-rapportages voor schadevolmachten heeft SIVI nu ook in samenwerking met de NVGA een NVGA-rapportage ontwikkeld op het gebied van inkomen. "Het is steeds belangrijker om op een goede manier te kunnen rapporteren over inkomensverzekeringen. Daarom gaan we die portefeuille met een standaard ondersteunen. De NVGA-rapportage voor inkomen bevordert de datakwaliteit en uniforme productinrichting. Na de lancering in 2018 kijken we samen verder hoe we meer stappen kunnen maken in de toekomst. Het blijft niet bij dit protocol. Voortdurend zoeken we bij inkomensvolmachten naar de actuele werknemersgegevens om de juiste premie te kunnen vaststellen, maar ook om betrouwbare voorzieningen en reserveringen te treffen", vertelt Bell. "De gegevens komen uit allerlei verschillende systemen. Als je niet uitkijkt, ben je heel inefficiënt bezig om die gegevens naar boven te halen. Het kan ook anders door bijvoorbeeld systemen te koppelen met instanties als UWV." De gehele loonaangifteketen en verzuimketen zijn interessant en relevant, vindt Mols. "Hoe ontsluit je de data in die keten om de processen rond inkomensverzekeringen efficiënter te laten verlopen? Voor de data ben je afhankelijk van derden, zoals het UWV, de Belastingdienst en de werkgevers. Er zitten nogal wat processen achter. Daarbij is niet alle data voor iedereen toegankelijk. Arbodiensten mogen bijvoorbeeld wel ziektemeldingen zien en de verzekeraar en gevolmachtigde niet. Dan kom je op het vlak van authenticatie en autorisatie om ervoor

te zorgen dat je de data toegankelijk krijgt, maar dan wel alleen de data die je mag inzien als betrokken partij. Dat hele gebied rondom authenticatie en autorisatie is ingewikkeld, gegeven de wetgeving en de processen en wat er daarin mag en mogelijk is om efficiëntie te ontwerpen."

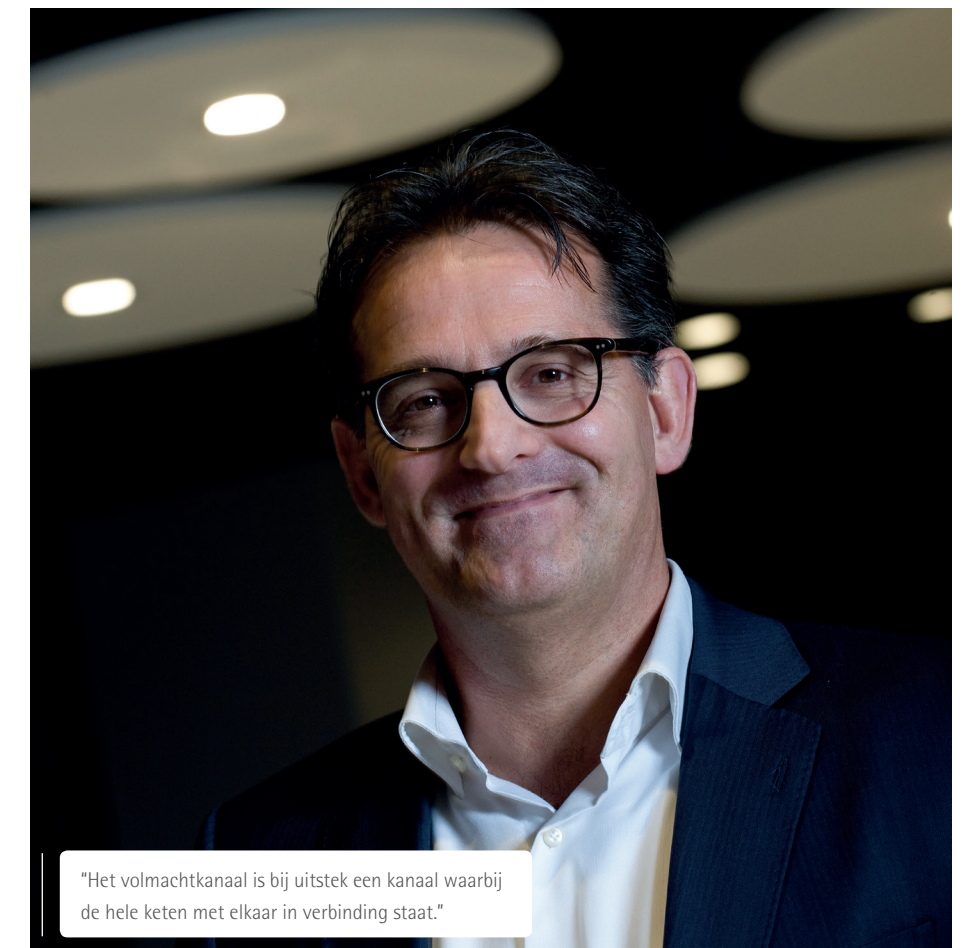
PRIVACYWETGEVING

Privacy is een belangrijk thema en alle ogen zijn gericht op de lopende implementatie van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). "Wat betekent dit voor de keten en hoe kunnen wij daarin de verbindende rol spelen door partijen aan tafel te krijgen om vanuit ieders behoefte en belangen het goed te regelen? SIVI heeft een werkgroep gestart om verschillende vraagstukken rond de AVG te adresseren. Het eerste concrete project is dataportabiliteit. Hoe transporteer je data en welke data is dat dan, zodat je voldoet aan de wetgeving? In de nieuwe wetgeving geldt ketenaansprakelijkheid. Je moet het met elkaar doen", zegt Mols. "SIVI dient de branche met kennis over identificatie, authenticatie en hoe je omgaat met de nieuwe wetgeving. Voor ons is het van groot belang dat de NVGA en verzekeraars hierin gezamenlijk optrekken."

Bell zou het goed vinden als alle partijen autorisatiemethodieken afspreken, die waarborgen wie wat met die gegevens kan doen. "Zo stel je data beschikbaar en vereenvoudig je de overdracht. De huidige technologieën moeten we meer inzetten. Een vorm van standaardisatie helpt. Als je niet uitkijkt, gaat iedereen opnieuw het wiel uitvinden. We moeten de systemen laten doen waarvoor ze gemaakt zijn en proberen met koppelingen of andere technologieën aan data-uitwisseling te doen en de data efficiënter te gebruiken."

KATALYSATOR

Ambities heeft SIVI volop. "We willen een nadrukkelijke impuls geven aan de datakwaliteit binnen het volmachtkanaal. Dat doen we met datastandaarden, procesafspraken en de verdere invulling van het NVGA-protocol. Dat is een stevige ambitie die alle ketenpartijen raakt en nauwe betrokkenheid van de leveranciers vereist. We moeten daarin als branche samen optrekken. SIVI kan daarin de verbinder zijn en de katalysator", besluit Mols. "Die samenwerking organiseren, daarvoor hebben we nu juist de NVGA nodig richting dat belangrijke volmachtkanaal. We doen het samen." 



"Het volmachtkanaal is bij uitstek een kanaal waarbij de hele keten met elkaar in verbinding staat."