

Vernieuwde Checklist Onbemenste Toepassingen

In juli 2020 lanceerde SIVI met de Checklist Onbemenste Toepassingen, een hulpmiddel waarmee volledig geautomatiseerde online toepassingen aan een kwaliteitscontrole kunnen worden onderworpen. Deze checklist is onlangs vernieuwd én verrijkt met een online kennisbank om de kennisdeling op dit gebied verder te faciliteren.

Tekst Carolien Sala, NVGA

We kennen het allemaal wel: het afsluiten van producten op het internet. Misschien heb je als volmachtbedrijf ook al online afsluitmogelijkheden. Er wordt dan gebruik gemaakt van een onbemenste toepassing: een volledig geautomatiseerde toepassing die het mogelijk maakt om snel en gemakkelijk een product te kiezen en af te sluiten. Maar hoe werken die toepassingen? En kunnen we erop vertrouwen dat alles goed wordt uitgevoerd en geregistreerd? SIVI boog zich voor de verzekeringsbranche over deze kwestie en kwam in de zomer van 2020 met een checklist om de kwaliteit van deze toepassingen te kunnen toetsen. Deze checklist heeft nu een update gekregen en is, samen met een kennisbank, nu ook online beschikbaar via de website van SIVI. We gaan in gesprek met Herman Lenferink, Managing Consultant bij SIVI en mede-initiatiefnemer van de checklist.

Allereerst, wat was de aanleiding voor de ontwikkeling van deze checklist?

'Onbemenste toepassingen zijn programma's waarbij geen check meer plaatsvindt door een natuurlijk persoon. Die toepassingen maken zelfstandig beslissingen, zoals het geven van verzekeringsadvies of het afsluiten van een polis. Omdat die beslissingen naderhand niet meer gecontroleerd worden, kan dat in enkele gevallen leiden tot onjuistheden. Als financiële sector hebben we de nadrukkelijke verplichting, zowel vanuit de wetgeving als moreel, om te zorgen dat de klant goede uitkomsten krijgt.

Herman Lenferink: 'Als financiële sector hebben we de nadrukkelijke verplichting, zowel vanuit de wetgeving als moreel, om te zorgen dat de klant goede uitkomsten krijgt.'

Vanuit de Wft is onder andere vastgelegd dat je als financieel dienstverlener kennis moet hebben van de applicaties die je gebruikt en dat de kwaliteit daarvan geborgd moet zijn. Dat betekent onder andere dat je kennis moet hebben van de techniek en het proces dat plaatsvindt binnen de applicatie. Zo moet je bijvoorbeeld weten welke variabelen in de beslissing worden meegenomen en hoe de toepassing een door de klant afgesloten verzekering vervolgens in het systeem verwerkt. Uiteindelijk is het doel om de kwaliteit van het resultaat van de toepassing voor de klant te borgen. De klantreis moet, ook wanneer deze via een online toepassing verloopt, van goede kwaliteit zijn. Onze checklist helpt volmachtkantoren om alle aspecten van die kwaliteit door te nemen en deze in het proces te borgen.'

Wat zijn de mogelijke consequenties?

'Onbemenst betekent dat niemand naar het resultaat kijkt. Stel je eens voor dat een klant online zijn pensioengat wil berekenen. De geautomatiseerde tool die daarvoor wordt gebruikt geeft aan dat er geen reden tot zorg is. Tien jaar later, als de klant met pensioen gaat, blijkt dat de tool een fout heeft gemaakt. Dan heeft de klant een groot probleem, maar wie lost het op? Maar er kunnen ook problemen ontstaan in het proces. Een klant sluit net voor zijn vakantie een online reisverzekering. Door een onopgemerkte verstoring wordt deze informatie niet doorgegeven aan de alarmcentrale. De klant valt vervolgens van de trap van het vliegtuig en meldt zich daags na afsluiten met letsel bij de alarmcentrale. De klant wordt daar niet herkend. Dat is voor de klant natuurlijk funest.'

Voor wie is deze checklist bedoeld?

'Hij is geschikt voor alle financieel dienstverleners die gebruik maken van onbemenste

toepassingen. De checklist zorgt voor een aanzienlijke besparing in tijd en energie omdat er veel verschillende wet- en regelgeving mee gemoeid is. Binnen het volmachtkanaal zijn er een aantal kantoren die zelf toepassingen bouwen en dus moeten voldoen aan die wet- en regelgeving. Maar ook kantoren die gebruik maken van applicaties van externe ontwikkelaars doen er goed aan om de checklist te gebruiken, immers ook deze applicaties worden aan dezelfde normen onderworpen. Ik zou in dat geval dan ook adviseren om met de ontwikkelaar van de applicatie in gesprek te gaan en afspraken te maken. De checklist fungeert dan als een leidraad voor de zaken die besproken moeten worden. We hebben over de checklist ook contact met de AFM en weten zo dat de checklist de belangrijke onderwerpen rond toezicht adresseert.'

Is het gebruik van deze checklist verplicht?

'Nee, het is echt een hulpmiddel dat ter beschikking gesteld wordt om je te helpen de kwaliteit voor de klant zeker te stellen en aan de normen te voldoen. Je gebruikt de checklist vanuit een eigen interne motivatie.

'DE CHECKLIST
ZORGT VOOR EEN
AANZIENLIJKE
BESPARING IN TIJD
EN ENERGIE'



Daarnaast is het natuurlijk zo dat als je kunt aantonen dat je met behulp van deze checklist aan periodieke kwaliteitsborging doet, dat voor een toezichthouder zeker een positief signaal zal zijn. Het is dus ook belangrijk dat de checklist met enige regelmaat opnieuw wordt doorgenomen. In principe adviseren we dat per applicatie eens per jaar te doen, tenzij er substantiële aanpassingen aan de toepassing worden gedaan, dan is het advies dit meteen te doen. Een bijkomend gevolg van dit hulpmiddel is dat er met name voor kleinere kantoren

'HET DRIELUIK
VAN CHECKLIST,
KENNISBANK
EN FORUM IS
BEDOELD VOOR
PROFESSIONALS'

een verlaagde barrière ontstaat om dergelijke applicaties te gebruiken en te ontwikkelen. Dat zien wij als een positief effect. '

Wat is de bedoeling van de kennisbank?

De kennisbank is toegevoegd zodat actuele literatuur over alle onderwerpen binnen de checklist een plek heeft. Omdat technologie, maar ook wet- en regelgeving alsmäär verandert, is het van belang dat de actualiteit gemakkelijk voorhanden is. Deze kennisbank zal dan ook goed worden onderhouden en regelmatig worden aangevuld met publicaties die wij relevant vinden. Op die manier stellen we mensen in staat mee te denken en betrokken te raken bij het onderwerp. De volgende geplande uitbreiding is het forum. Daar kunnen mensen vragen stellen over onderwerpen of over het gebruik van de checklist, maar is het ook mogelijk om een discussie te starten. We hopen dat er zo een laagdrempelige manier is om te converseren over een thema en dat hierdoor nieuwe inzichten worden verkregen. Het drieluik van checklist, kennisbank en forum is bedoeld voor professionals en we hopen dan ook dat het de beoogde toegevoegde waarde gaat leveren.

Herman Lenferink: 'Binnen het volmachtkanaal is er een aantal kantoren dat zelf toepassingen bouwt en dus moet voldoen aan de wet- en regelgeving. Maar ook kantoren die gebruik maken van applicaties van externe ontwikkelaars doen er goed aan om de checklist te gebruiken, immers ook deze applicaties worden aan dezelfde normen onderworpen.'

Staat er nog meer op de agenda?

'Er werken nu 15 organisaties met de checklist, waaronder Voogd&Voogd en One Underwriting. Nu de checklist is aangepast en gefinetuned zijn we bezig om deze breder ingevoerd te krijgen in de verschillende gelederen van de markt. We zijn daarom in gesprek met de Contactgroep Automatisering, de NVGA en Adfiz om hier meer aandacht voor te vragen. We hopen dat de checklist over twee jaar één van de ingevoerde instrumenten is waarmee serieus gewerkt wordt aan de kwaliteit van de dienstverlening voor onze klanten binnen de gehele sector.'