

# Persbericht

## Schermen van Adviseurs – goed gevuld

Nh1816 Verzekeringen rondt pilot met succes af, SIVI start brede uitrol in Provinciale keten

**Utrecht, 20 september 2023 – Nh1816 Verzekeringen en SIVI hebben een belangrijke volgende stap gezet om te zorgen dat assurantiesoftware van adviseurs de door Nh1816 Verzekeringen toegezonden polisgegevens goed kunnen verwerken. SIVI start nu met de brede uitrol binnen de Provinciale Distributie.**

### Miljoenen berichten

Adviseurs en serviceproviders ontvangen bij elkaar miljoenen digitale berichten van gevolmachtigden en verzekeraars. Het gaat hier om ADN-boekingsberichten, GRS-documentberichten en transactieberichten. Deze berichten bevatten belangrijke gegevens die de adviseur in zijn dagelijks klantcontact gebruikt.

### Geen duidelijke afspraken

Voor alle aanbieders bij elkaar zijn dit meer dan 1.500 verschillende berichten waarvoor softwareleveranciers op dit moment geen duidelijke specificaties ontvangen. Voor de adviseur betekent dit dat polisgegevens uit berichten regelmatig niet óf verkeerd op polisschermen komen. Deze fouten leiden tot extra werk bij de afhandeling van klantvragen en bij het aanbieden van digitale klantmappen. Eindklanten kunnen onvolkomenheden ervaren in de gesprekken met de adviseur of onjuistheden aantreffen in hun digitale klantmap. Dit levert aanbieders onnodige klachten op rond de kwaliteit van de in berichten aangeleverde polisgegevens.

### Nh1816 Verzekeringen en SIVI realiseren verbetering

Voor zowel Nh1816 Verzekeringen als de met haar samenwerkende adviseurs is het belangrijk dat op basis van de door Nh1816 Verzekeringen verzonden berichten de juiste registratie van verzekeringen efficiënt en foutloos plaatsvindt. De uitrol van nieuwe berichten was voor Nh1816 Verzekeringen aanleiding om hierover in gesprek te gaan met SIVI. Bij SIVI stond dit onderwerp al even op de wensenlijst. In 2022 zijn Nh1816 Verzekeringen en SIVI gestart met een pilot om de SIVI AFS-definitie standaard in te zetten voor het specificeren van de polisgegevens die een softwareleverancier kan registreren voor een polis op basis van de door de verzekeraar toegezonden berichten. Softwareleveranciers kunnen de specificaties in een AFD-definitie (geautomatiseerd) verwerken en zo zorgen dat de door de verzekeraar toegezonden polisgegevens goed terechtkomen in de polisschermen. De pilot is succesvol afgerond waardoor de polisgegevens uit de Nh1816 Verzekeringen ADN-PMB boekingsberichten goed geregistreerd en getoond worden in de assurantiesoftware van de

adviseurs. Dankzij de inzet van AI Automatisering zijn veelbelovende resultaten geboekt. Daarnaast zijn inmiddels ook de softwareleveranciers DIAS en Faster Forward bij de pilot aangehaakt. De adviseurs van Nh1816 Verzekeringen gaan de positieve effecten hiervan terugzien in hun polisschermen.

### **Brede uitrol**

Voor SIVI start nu de brede uitrol van deze werkwijze met AFD-definities in de Provinciale Distributie. Vanaf medio augustus gaat SIVI gericht aanbieders (verzekeraars en serviceproviders) benaderen om aan te haken bij dit initiatief. Hierbij biedt SIVI webinars en trainingen aan. Op de SIVI-website staat de verdere toelichting, handleidingen en overig ondersteunend materiaal. Waar nodig zullen SIVI Consultants individuele ondersteuning leveren.

*Peter Mols (Directeur SIVI):* “Er gaan dagelijks grote hoeveelheden “beetje tijd” verloren door gebreken bij de verwerking van polisgegevens uit berichten. Met deze nieuwe werkwijze kunnen we dit binnen de keten op een kosteneffectieve manier oplossen. Ons doel is dat alle aanbieders in de Provinciale Distributie hier gebruik van gaan maken en daarmee gaan we voor de adviseur echt het verschil maken. SIVI is Nh1816 Verzekeringen en AI Automatisering zeer erkentelijk voor de vliegende start die zij dit traject gegeven hebben.”

*Janwillem Swart (Senior Manager Commercie Nh1816 Verzekeringen):* “Voor Nh1816 Verzekeringen is het erg belangrijk dat adviseurs vanuit hun eigen assurantiesoftware goed inzicht hebben in de relevante polisgegevens. Met deze nieuwe werkwijze bereiken we precies dat. Bovendien op een manier die zowel behapbaar is voor ons als verzekeraar als voor de betrokken softwareleveranciers.”

### **Informatie**

Meer informatie is te vinden op <https://www.sivi.org/standaarden/afd-definitie-standaard/> of op te vragen via [support@sivi.org](mailto:support@sivi.org).

Over SIVI:

### **Kennis- en standaardisatie-instituut voor de financiële dienstverlening**

De wereld van de financiële dienstverlening krijgt een steeds sterkere digitale kern. Het contact met klanten en tussen ketenpartners onderling kan niet meer zonder online verkeer, met alle data, berekeningen en toepassingen die daarbij horen. De digitale trein dendert voort! En waar in de trein u zich ook bevindt, u heeft behoefte aan houvast en overzicht, aan handvatten om de onbegrensde mogelijkheden daadwerkelijk te kunnen benutten.

Wij zijn SIVI en wij ontwikkelen en beheren standaarden voor digitaal zakendoen in de financiële dienstverlening, met specifieke aandacht voor de verzekeringsindustrie, de pensioenbranche en de verzuimsector. Wij helpen ketens te optimaliseren, kosten te verlagen en processen te versnellen. Onafhankelijk en deskundig. Met als opbrengst: probleemloze dienstverlening aan tevreden klanten. Voor iedereen in de sector. En dus is het zaak dat steeds meer verzekeraars, intermediairs, arbodiensten, pensioenfondsen, softwareleveranciers en andere ketenpartners zich bij onze standaarden aansluiten. Om samen een nog sterker fundament te leggen onder de digitale toekomst, van onze sector en onze klanten.

Nu al verlopen jaarlijks honderden miljoenen transacties via onze standaarden. Maar wil de financiële sector meekunnen met de digitale eisen die klanten, toezichthouders, en ketenpartners onderling aan elkaar stellen, dan moet er echt nog een tandje bij. Op weg naar een volwaardig ecosysteem waarbinnen alle data, alle producten, systemen en betrokken partijen doorlopend met elkaar verbonden zijn. Om transacties nog soepeler te laten verlopen, maar ook om samen verder te groeien en klanten nog beter te bedienen. Nieuwe diensten te ontwikkelen en alles wat vanzelfsprekend zou moeten zijn, ook echt vanzelfsprekend te maken. Dat ecosysteem kunnen we bouwen op het fundament van onze 'All Finance Standaard', SIVI AFS.

Vanuit de filosofie van het ecosysteem blijven wij de komende tijd partijen uit de distributie- en de supportketen actief bij elkaar brengen. Want hoe digitaal de wereld ook wordt: als het om fundamentele keuzes gaat, is het verstandig om elkaar echt te ontmoeten. Om samen op het juiste moment dezelfde ontwikkel- en implementatiebesluiten te nemen bijvoorbeeld, en steeds meer partijen de gelegenheid te bieden om zich bij standaarden aan te sluiten. Met oog voor elkaars belangen en afwegingen, zodat de digitale trein daadwerkelijk iedereen vooruitbrengt.

### **SIVI maakt digitaal zakendoen standaard**

---

Over Nh1816 Verzekeringen:

Nh1816 Verzekeringen (155 fte) is door financiële adviseurs de afgelopen jaren meerdere keren uitgeroepen tot de beste particuliere schadeverzekeraar van Nederland. Nh1816 Verzekeringen is met ruim 500 miljoen euro premie, 2,4 miljoen polissen en 560 duizend verzekerden de marktleider op het gebied van particuliere schadeverzekeringen via uitsluitend professionele, lokale financieel adviseurs.

Nh1816 Verzekeringen is een coöperatieve verzekeraar en onderscheidt zich door een stabiel beleid, innovatieve oplossingen en focus op hoge klanttevredenheid. Nh1816 Verzekeringen doet zaken in het belang van haar stakeholders. Vanuit die coöperatieve gedachte wordt een gedeelte van de winst terug gegeven aan de samenleving.

---

Voor de redactie (niet voor publicatie):

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

SIVI: Walter Mosterd [walter.mosterd@sivi.org](mailto:walter.mosterd@sivi.org)

Nh1816: Rob Grijpma [rob.grijpma@nh1816.nl](mailto:rob.grijpma@nh1816.nl)