



WEER EEN NIEUWE WET DIE WORDT UITGESTORT OVER DE BRANCHE. WEER MEER REGELS DIE NIETS TE MAKEN LIJKEN TE HEBBEN MET HET HELPEN VAN KLANTEN. WEER MEER WERKZAAMHEDEN DIE VEEL (TIJD) KOSTEN, MAAR NIETS OPLEVEREN.

TEKST **MICHAEL MACKAAIJ (DIRECTEUR MULTISAFE)** |  
BEELD **JIRI BÜLLER**

**D**e Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG 2018) die vanaf mei 2018 afdwingbaar in werking treedt, wordt waarschijnlijk zo ontvangen. De kans is dan ook aanwezig dat de verzekeringsbranche onvoorbereid en reactief handelt zoals dat eerder is gebeurd met andere wetgeving die (voor ons gevoel) over ons is uitgestort. Als iedereen de noodzaak *überhaupt* al onderschrijft, zal de ervaring toch zijn dat de impact een klantgerichte en rendabele bedrijfsvoering in de weg zit.

De AVG 2018 is op veel onderdelen nog onduidelijk, en de exacte betekenis voor de verzekeringsbranche is nog niet volledig te duiden. Het recht van elke consument op dataportabiliteit is bijvoorbeeld nog een abstract gegeven, laat staan dat er een uitgewerkte bran-

C O L U M N

# Sivi helpt ons vooruit

chestandaard is die dit faciliteert. Duidelijker wordt het al aan de hand van één van de doelen: consumenten in staat stellen om makkelijker verzekeringen over te sluiten. Om vanuit dit perspectief proactief en klantvriendelijk processen voor het oversluiten van een verzekering (beter) in te richten, kan toch het gevoel geven van de kalkoen die meehelpt om het kerstdiner voor te bereiden.

## GREENPAPER

Gelukkig is er echter het Sivi dat onlangs haar green paper 'Regie op persoonsgegevens, samenwerking in de branche herstelt vertrouwen' publiceerde (te downloaden op [www.sivi.org](http://www.sivi.org)). Om meerdere redenen is dit paper de moeite waard om te lezen. Sivi slaagt er goed in om de effecten van de AVG 2018 te duiden, in kaart te brengen hoe complex datastromen nu georganiseerd zijn, en hoe ingewikkeld de implementatie van de wettelijke eisen voor de gehele branche is. Tegelijk geeft Sivi een belangrijk signaal af dat samenwerking een vereiste is om dit echt effectief te kunnen inrichten.

Sivi constateert in het greenpaper dat het voldoen aan de AVG 2018 ook veel mogelijkheden biedt om het consumentenvertrouwen te verhogen. Juist een soepele uitwisseling van data, omgeven met veiligheidswaarborgen, biedt veel potentiële klantvoordelen. Een aantal InsurTech-initiatieven op het gebied van verbeterde klantprocessen zou hier van kunnen profiteren. De eerste successen van Yellowtail met Ockto geven een glimp van de mogelijkheden. Het genereren van overzicht voor de klant wordt ook makkelijker als alle data in hetzelfde format beschikbaar zijn. De poliskluis van het Verbond kan daar een belangrijke versnelling in betekenen. Dat dit concept breed in de markt is geaccepteerd, is zonder meer positief te noemen. Het toevoegen van functionaliteit voor alle marktpartijen –

met het doel de consument te bedienen op de wijze waarop hij dat wenst – is een volgende stap.

De komende maanden zullen alle initiatieven meer dan ooit mede beoordeeld moeten worden op veiligheid. De recente wereldwijde aanvallen van hackers en diefstallen van data laten zien dat we kwetsbaar zijn. Het identificeren van klanten bij online interacties in het publieke domein is via DigID georganiseerd. Een mooi voorbeeld van samenwerking is misschien wel de iDin-variant waarmee banken een standaard in het leven roepen voor identificatie als alternatief voor de overheidsversie.

'Oversluiten van verzekeringen makkelijker maken voelt onnatuurlijk'

## UITGELEZEN KANS

Met het greenpaper heeft het Sivi een eerste aanzet gegeven om te komen tot meer samenwerking in de branche. De komende maanden zal een serie rondetafelsessies leiden tot het opstellen van een gezamenlijk gedragen plan voor vervolgacties. Het is daarmee een uitgelezen kans voor alle marktpartijen om dit belangrijke onderwerp in onderlinge afstemming op te pakken, in plaats van elk voor zich het wiel uit te vinden en daarna het overleg te zoeken. Ik hoop dan ook dat we over twaalf maanden kunnen terugkijken en trots kunnen zijn op het bereikte resultaat. ■