

Persbericht

SIVI Richtlijn Berichtenverkeer Prolongaties Incasserende Adviseurs neemt onnodige kosten bij adviseur weg

Utrecht, 24 augustus 2022

Jaarlijks verzenden verzekeraars en serviceproviders binnen de Provinciale keten ruim 200 miljoen boekingsberichten en meer dan 10 miljoen digitale documenten. Adviseurs en serviceproviders gebruiken deze berichten voor het verwerken van polisinformatie, onderliggende documentatie en boekingen. Aanvullend verstrekken adviseurs deze documenten digitaal of op papier aan de klant. Fouten en onnauwkeurigheden in deze berichten leiden tot onnodige kosten bij verwerking door adviseurs.

Met het oog op het enorme aantal berichten (boekingsberichten en digitale documenten) en het grote aantal betrokken partijen is de kwaliteit van berichten rond prolongatie van grote invloed op de performance en kosten in en van de keten. Datakwaliteit en verwerkbaarheid van data en documenten luistert nauw, de efficiëntie van berichtenverkeer gaat makkelijk verloren bij uitval. Uitval leidt immers tot handmatige invoer. Alle betrokken partijen in het distributieproces moeten onderling rekening houden met elkaar en met de impact van eigen handelen op andere partijen in de keten. De Richtlijn Berichtenverkeer Prolongaties Incasserende Adviseurs doet een beroep op deze gedeelde verantwoordelijkheid van provinciale ketenpartners.

Het doel van de Richtlijn is een impuls te geven aan kwaliteitsverbetering bij de verzending van berichten rond prolongatie. De Richtlijn biedt een overzicht van alle huidige varianten van verzending (scenario's) en onderscheidt daarbij drie groepen: ideaal (oftewel het doelscenario), alternatief en onwenselijk. De SIVI doelstelling is dat verzekeraars en serviceproviders berichten verzenden zonder fouten en ongewenste scenario's omzetten naar het doelscenario. De Richtlijn is opgesteld in samenwerking met Adfiz en betrokkenen uit de keten. De NVGA en het Verbond van Verzekeraars ondersteunen de Richtlijn.

Enno Wiertsema (Directeur Adfiz): *“Deze Richtlijn is een noodzakelijke stap om onnodige kosten voor de adviseur en zijn klanten te vermijden en de adviseur in staat te stellen zijn klanten op adequate wijze te bedienen.”*

Richard Weurding (Directeur Verbond van Verzekeraars): *“Om iedereen van ketenoptimalisatie te laten profiteren, is het essentieel dat we een gedeelde verantwoordelijkheid ervaren en uitdragen. Een zorgvuldige overdracht van data en documenten is daarbij belangrijk.”*

Ron Gardenier (Voorzitter NVGA): *“Voor service providers is deze Richtlijn een oproep en een uitkomst tegelijkertijd; een belangrijke stap voor de keten!”*

Peter Mols (Directeur SIVI): *“Solidariteit bij het gebruik van standaarden bepaalt nadrukkelijk het succes van het hebben van standaarden. Daarom doe ik een oproep aan verzenders van berichten om werk te maken van het doelscenario.”*

Naast publicatie op de SIVI-website brengt SIVI de komende periode de Richtlijn Berichtenverkeer Prolongaties Incasserende Adviseurs actief onder de aandacht bij betrokken partijen binnen de keten. Om de voortgang van de implementatie van de Richtlijn te volgen publiceert SIVI vanaf Q4 2022 periodiek een dashboard.

Op www.sivi.org/drempellooskoppelen vindt u de Richtlijn Berichtenverkeer Prolongaties Incasserende Adviseurs inclusief aanvullende documentatie.

Bijlage

Provinciale verzekering	(1) Verzekering bemiddeld door adviseur en verstrekt door verzekeraar. (2) Verzekering bemiddeld door adviseur en verstrekt via serviceprovider (postenbank) en verstrekt door verzekeraar. (3) Verzekering bemiddeld door adviseur en verstrekt via serviceprovider op basis van volmacht.
Dubbel perspectief Service Providers	(1) Serviceproviders hebben provinciale aanstellingen en portefeuilles (postenbank). Hierbij maken ze gebruik van de standaarden vanuit een adviseur perspectief. (2) Serviceproviders gebruiken standaarden vanuit een verzekeraars perspectief voor de uitwisseling van gegevens met deelnemende adviseurs voor de provinciale en volmacht polissen die betreffende adviseur in de portefeuille heeft.

Over SIVI:

Kennis- en standaardisatie-instituut voor de financiële dienstverlening.

De wereld is in de ban van disrupties en innovaties. Elke dag zien we weer nieuwe dingen, zijn er nieuwe toepassingen, nieuwe vindingen, die potentieel de wereld op z'n kop zetten. In de digitale economie lijkt alles mogelijk. Is het niet vandaag, dan zeker morgen. Maar hoe zorgen we ervoor dat wat technologisch kan, in de praktijk ook echt werkt?

SIVI ontwikkelt en beheert standaarden voor digitaal zakendoen binnen de financiële dienstverlening, met extra aandacht voor de verzekeringsindustrie, verzuijmsector en de pensioenbranche. Onafhankelijk en deskundig. Gebaseerd op inzichten om kosten te verlagen en waarde toe te voegen. Inzichten die verder reiken dan de standaarden alleen. SIVI analyseert trends, onderzoekt de impact van nieuwe technologieën en inspireert alle ketenpartners om samen nieuwe stappen te zetten. Dat krijgt zijn weerslag in papers, seminars en trainingen voor managers en medewerkers uit de hele keten, zoals aanbieders, intermediaire partijen en leveranciers. Vanuit het geloof dat vernieuwing pas waarde krijgt als je het in de keten vlekkeloos kunt toepassen.

SIVI brengt ketenpartners samen om digitaal verkeer voor de sector en de klant (consument en ondernemer) te laten werken. De klant, die steeds hogere eisen stelt aan gemak, zekerheid en veiligheid. En die 'vertrouwen' tegenwoordig met hoofdletters schrijft. Het succesvol bedienen van de digitale klant vraagt om de eenduidigheid van standaarden en de inspiratie van nieuwe mogelijkheden. SIVI helpt de financiële dienstverlening om beide te bieden.

SIVI – Digitale toekomst, kennis van nu.

Voor de redactie (niet voor publicatie):

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Walter Mosterd: walter.mosterd@sivi.org