

De wijze waarop financieel advieskantoren omgaan met informatie over klanten, verandert in de komende jaren. Een schets van nu al zichtbare ontwikkelingen en verwachtingen voor de nabije toekomst.

Data ophalen vervangt verzamelen

Bij de meeste advieskantoren zijn ze nog te vinden. De archiefruimte en kasten vol met dossiers van verzekeringen die de klant heeft afgesloten. De kopie-aanvraagformulieren, polisbladen en correspondentie. Alles is aanwezig. De redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had en heeft zijn zaken goed op orde. Vanuit de gedachte dat de verzekeraar juridisch de tegenpartij is van de klant, is deze wijze van archiveren deels gestoeld op wantrouwen.

Bij geschillen mag de klant niet afhankelijk zijn van de bereidheid van de verzekeraar om hem informatie te geven over zaken die bijvoorbeeld in de fase van het afsluiten van de verzekering heb-

‘De gegevens waarover de adviseur beschikt, zijn per definitie gedateerd’

ben gespeeld. Dus zorgt de adviseur dat hij deze gegevens beschikbaar heeft, zonder afhankelijk te hoeven zijn van de verzekeraar. Op deze wijze hebben we met elkaar duizenden kilometers dossiers opgebouwd. Voor het overgrote deel informatie die op verschillende plaatsen wordt gearchiveerd.

INFORMATIE ZELF HEBBEN

Een aantal jaren geleden ontstond de mogelijkheid om papieren dossiers te digitaliseren. Deze digitalisering bestond feitelijk uit het maken van foto's van elk document. Het beslag op ruimte werd minder, maar de visie bleef gelijk: als adviseur willen we alle informatie zelf hebben. Dit heeft wederom tot gevolg dat dezelfde informatie op meerdere plaatsen wordt gearchiveerd. Een situatie die om herbezinning vraagt. De uitkomst van die bezinning zal het beeld van de sector veranderen.

WAAROM HERBEZINNEN?

Het blijven verzamelen van zoveel mogelijk gegevens van de klant is geen duurzaam model. Hiervoor geldt een aantal redenen die wij graag toelichten:

- De invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) per 25 mei 2018 zal leiden tot het anders omgaan met persoonsgegevens. Alleen de persoonsgegevens die de adviseur echt nodig heeft om uitvoering te geven aan de opdracht die hij van de klant heeft gekregen, mogen nog worden opgeslagen. Bovendien alleen voor de termijn waarin de adviseur deze gegevens nodig heeft. Het betekent ook dat een groot deel van de papie-



ren en digitale bestanden moet worden verwijderd.

- De gegevens waarover de adviseur beschikt, zijn per definitie gedateerd. Relevante persoonsgegevens muteren voortdurend. Of het nu gaat over inkomen of over bezittingen.
- We praten veel en met trots over onze “totaalrelaties”. De werkelijkheid is, dat het totaal aantal totaalrelaties slechts een beperkt deel uitmaakt van de meeste advieskantoren. Pensioenen, verzekeringen, hypotheeken, vermogensrekeningen, bancaire diensten, testament, huwelijksvoorwaarden; het aantal kantoren dat met droge ogen kan volhouden van alle klanten een dagelijks geactualiseerd beeld te hebben, is minimaal. Adviseurs die alleen met eigen informatie werken, werken dus per definitie met incomplete informatie
- Privacybescherming vereist dat zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens. De kosten om deze gegevens te beschermen, worden steeds hoger. Hoe meer gegevens worden gearhiveerd, hoe hoger de kosten. Het inmiddels verouderde idee dat de klant van het kantoor een digitale polismap krijgt, wordt voor een individueel kantoor steeds lastiger vol te houden, omdat de kosten van authenticatie en beveiliging toenemen.

DATAMINIMALISATIE

De komende jaren wordt dataminimalisatie steeds belangrijker. De kernvraag hierbij: hoe kun je als ondernemer met zo min mogelijk eigen informatie toch tot een goede prestatie komen? De huidige ontwikkeling is, dat de adviseur niet

meer zelf over informatie beschikt, maar toegang krijgt tot de bron waar deze informatie staat op het moment dat hij deze nodig heeft. Of het nu gaat om de polisbladen die zijn op te halen bij de verzekeraar of de uitkeringsgegevens die bij het UWV staan geregistreerd: informatie die ergens al aanwezig is, gaat de adviseur niet meer zelf opslaan en bijhouden. Hij haalt de gegevens op.

Zekerheid is cruciaal voor deze ontwikkeling. Een verzekeraar als bron voor actuele polisvoorwaarden is alleen mogelijk als na een schade de zekerheid kan worden geboden, dat de verzekeraar niet eenzijdig en ongemerkt een specifieke uitsluiting in het polisblad kan opnemen. Bij het opvragen van gegevens moet dus zekerheid bestaan dat deze correct zijn. Maar ook de zekerheid dat degene die de gegevens opvraagt, daadwerkelijk degene is die hij zegt te zijn en bevoegd is om die informatie op te vragen.

TOEGANG VEROUDERD

Aan die zekerheden wordt ‘as we speak’ hard gewerkt. Via nieuwe technologieën als blockchain, maar ook aan de hand van authenticatie. De huidige werkwijze van toegang tot een beveiligde omgeving via wachtwoord en gebruikersnaam, is hopeloos verouderd en onveilig. Dat beseft ook de overheid. Met als gevolg dat nieuwe technieken worden ingezet om vast te stellen dat degene die inlogt ook degene is die hij zegt te zijn en over de nodige bevoegdheid beschikt. Zo zullen identiteitspapieren vanaf 2019 worden voorzien van een chip. Die chip is, naast andere beveiligingstappen, nodig om bepaalde informatie in te zien. U zult merken dat de hele samenleving aan de ene kant data ontsluit en tegelijkertijd de toegang tot deze data sterk beveiligt.

ZO WAS 'T VROEGER

Heeft u nog van die mooie archiefrekken vol dossiers? Maak er snel een paar foto's van. Over een paar jaar heeft u die echt nodig om uw jongere collega's duidelijk te maken hoe het vroeger was. Die tijd waarin auto's nog een hoedenplank hadden en voor de fotocamera een filmpje gekocht moest worden waarop maximaal 36 foto's pasten. De tijd dus waar in de archiefruimte van alles gebeurde wat de baas niet hoefde te zien... ■

In tien stappen naar meer efficiency

De Contactgroep Automatisering is een Stichting waarbij zestien aanbieders van software zijn aangesloten, die zich richten op zelfstandige financieel advieskantoren. De Stichting is een platform voor stakeholders die efficiënt overleg willen hebben met automatiseerders. Anderzijds beoogt de Stichting om financieel adviseurs te stimuleren beter gebruik te maken van automatisering en software, waardoor de kwaliteit van de advisering verhoogd kan worden en/of de kosten van dienstverlening kunnen worden verlaagd. Dit jaar verzorgt de Stichting tien artikelen in VVP met praktische informatie en handige tools. Meer informatie: www.contactgroepautomatisering.nl

Powered by

