

Big Data staat garant voor maximale commerciële waarde, zo leerden we tijdens allerlei congressen binnen onze bedrijfstak. De Algemene Verordening Gegevensbescherming haalt echter een streep door de hooggespannen verwachtingen.

Verordening zet rem op datagebruik

De Europese privacywetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt op 25 mei 2018 van kracht. Elke verzekeraar, geldverstrekker en financieel adviseur krijgt hiermee te maken. Bedrijven kunnen in principe alleen aan de nieuwe eisen van de AVG voldoen als ze gebruik maken van softwarebedrijven die groot genoeg zijn om software correct en tijdig aan de nieuwe eisen aan te passen.

KLANT KRIJGT REGIE

In de kern wordt met de AVG beoogd de consument de volledige regie te geven over de wijze waarop zijn persoonsgegevens worden gebruikt. Gegevens van consumenten mogen bijvoorbeeld alleen worden benut als de consument daarvoor toestemming geeft. De consument krijgt ook het recht om te weten welke gegevens over hem bekend zijn. Hij kan verder gebruik van die gegevens blokkeren. Bovendien kan de consument eisen dat de gegevens die een organisatie of bedrijf over hem heeft verzameld, door het betreffende bedrijf worden doorgegeven aan een ander bedrijf. Om u even helemaal wakker te maken: de klant krijgt dus het recht om u opdracht te geven al zijn gegevens door te sturen naar direct writer A. Het goede nieuws: dit geldt ook andersom.

NIETS BIG DATA

Enthousiaste sprekers gaven de afgelopen jaren tijdens congressen hoog op van Big Data. De techniek zou zo snel gaan, dat grote instellingen alles van klanten weten en in staat zijn de klant met mooie aanbiedingen te benaderen nog voordat deze zelf beseft dat hij daar behoefte aan heeft. Klantgegevens gingen door het leven als het nieuwe goud.

Geldverstrekkers en verzekeraars hebben honderden miljoenen geïnvesteerd in de gedachte zoveel mogelijk gegevens over de klant te verzamelen en op te slaan. En dan in de toekomst bedenken hoe

je die gegevens commercieel kunt exploiteren. De schok zal groot zijn, klantgegevens zijn niet langer handelswaar. Klantgegevens zijn het eigendom van de klant zelf. Hij bepaalt wie deze gegevens mag hebben en voor welk doel zij mogen worden gebruikt. Niets Big Data dus.

BETEKENIS VOOR UW KANTOOR

Wat betekent de invoering van de AVG voor u? Een situatieschets. U heeft van heel veel klanten persoonlijke gegevens in uw administratie. Bijvoorbeeld het inkomen, woonadres, financiële producten. Neemt u een naam van één van uw

'De schok zal groot zijn, klantgegevens zijn niet langer handelswaar'



klanten in gedachten en bedenk binnen welke onderdelen van uw automatisering gegevens van deze klant terugkomen. Wij denken met u mee: financiële administratie, CRM-pakket, polis-administratie, adviessoftware, e-mailbestanden....

Vanaf 25 mei 2018 kan elke klant u benaderen met het verzoek een volledig overzicht te geven van alle persoonsgegevens die u over hem heeft geadmineistreerd. Deze gegevens moet u 'onverwijld' verstrekken. U mag daarvoor geen kosten in rekening brengen. Maar hoe lang doet u erover om al die gegevens op een nette wijze aan de klant te overhandigen? Laten we eerlijk zijn: handmatig is dit nauwelijks te doen. U zult aan deze verplichting alleen kunnen voldoen, indien uw automatiseringsleveranciers u in staat stellen met één druk op de knop alle gegevens over een bepaalde persoon te verzamelen en in een bestand te zetten.

WIS MIJN GEGEVENS

Een ander recht van de consument is de eis, dat u alle gegevens die u over deze klant heeft opgeslagen uit uw administratie wist. Er zijn in de Verordening bijzondere situaties aangegeven waarin u aan dit verzoek niet hoeft te voldoen. Maar in de praktijk zult u in de meeste gevallen snel aan deze eis gehoor moeten geven. Ziet u voor u hoe u in allerlei bestanden de gegevens van bepaalde

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 automatiserders. 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

klanten moet verwijderen? Laten we het zo zeggen: de meeste systemen zijn niet ingericht om relevante gegevens uit het verleden makkelijk en volledig te verwijderen. Ook hierbij bent u dus afhankelijk van de kwaliteit van uw softwareleveranciers.

GEGEVENSOVERDRACHT

Een andere noviteit is het recht op dataportabiliteit. Iedereen van wie u gegevens in uw administratie heeft, kan van u eisen dat u deze gegevens op korte termijn in een makkelijk te gebruiken bestand overdraagt aan een derde partij. U heeft veel moeite gedaan om allerlei informatie van de klant te verzamelen. U kent het rijtje nog wel: kennis en ervaring, financiële situatie, doelstellingen en risicobereidheid. U beschouwt deze gegevens als uw eigendom. Dat idee moet u maar snel vergeten. De gegevens zijn eigendom van de klant. De klant staat misschien toe dat u deze gegevens gebruikt, maar kan ook van u eisen, dat u deze gegevens overdraagt aan uw grootste concurrent. Gratis en voor niets.

HANDIGE BUURJONGEN

Alle softwareleveranciers maken nu overuren om applicaties op tijd klaar te maken voor de invoering van de AVG. Maar er zijn nog altijd financiële advieskantoren die onderdelen van hun systeem hebben ondergebracht bij kleine leveranciers of bij de handige buurjongen of neef. Het is voorspelbaar dat die onvoldoende capaciteiten en kennis hebben om uw administratie tijdig aan de nieuwe eisen te laten voldoen. Ons advies: vraag uw leveranciers wat hun planning is ten aanzien van de ondersteuning die zij gaan geven om u op efficiënte wijze in staat te stellen te voldoen aan de eisen uit de AVG.

KLANT PERSOONLIJK KENNEN

Wanneer u een klant bij een concert in de stad tegenkomt, mag u vragen hoe zijn vakantie in Schotland was. Die kennis mag u meedragen. Bent u de computer van een direct writer van een levensverzekering, dan mag u die kennis niet bezitten en niet gebruiken. Het is maar een voorbeeld om te laten zien, dat de komende AVG negatiever kan uitwerken voor de grote onpersoonlijke organisatie, dan voor de plaatselijke adviseur die zijn klanten nog persoonlijk kent. ■

■ ■ ■ Contactgroep
■ ■ ■ Automatisering
■ ■ ■

Powered by

