

## Kwaliteit digitale aanlevering van documenten heeft dringend aandacht nodig

Utrecht, 27 januari 2021

**Met inmiddels ruim 9 miljoen berichten per jaar zien we een duidelijke groei van de digitale aanlevering van documenten op basis van het SIVI GRS Protocol vanuit verzekeraars en service providers aan intermediairs. Gelijktijdig is er een toenemende zorg rond de kwaliteit van de aangeleverde berichten. SIVI roept op tot goede toepassing van het SIVI GRS protocol en gaat samen met Adfiz de verbetering van kwaliteit monitoren.**

Het SIVI GRS Protocol maakt het mogelijk om documenten zoals polissen, offertes, brieven en borderellen digitaal te verzenden vanuit verzekeraars en service providers naar intermediairs. De ontvangers kunnen deze documenten vervolgens grotendeels geautomatiseerd verwerken binnen hun systemen.

Peter Mols, Directeur SIVI: "De digitalisering neemt gelukkig snel toe. Om de gewenste besparingen binnen de keten te realiseren, hebben alle ketenspelers de verantwoordelijkheid om nauwgezet de spelregels te volgen. Dit vereist soms extra focus. Zo ook hier, het zorgen voor een goede kwaliteit van de berichten is belangrijk en luistert erg nauw. Met de certificering levert SIVI hier concrete ondersteuning."

SIVI en Adfiz doen gezamenlijk een appel op verzenders en (software)leveranciers om bij te dragen aan een goed functionerende keten. Het niet goed invullen van de berichten voor de digitale aanlevering van documenten op basis van het SIVI GRS Protocol krijgt nu een te grote impact. Met de groei van de digitale aanlevering van documenten op basis van het SIVI GRS Protocol is het belangrijk dat betrokken partijen het protocol goed toepassen. Alleen door het goed toepassen kunnen alle betrokkenen binnen de keten een maximaal effect hebben van de baten. Concreet betekent dit:

- Verzenders controleren of de huidige verzending van berichten goed plaats vindt en plannen acties om eventuele fouten op te lossen.
- Softwareleveranciers controleren of binnen de software de afhandeling van berichten goed plaats vindt en plannen acties om eventuele fouten of onhandigheden op te lossen.
- Verzenders certificeren de huidige GRS-berichtenstromen voor 31-12-2021.
- Verzenders zorgen dat nieuwe documentstromen vanaf nu goed zijn ingericht en door SIVI gecertificeerd.

Enno Wiertsema, Directeur Adfiz: "Als het intermediair de digitaal toegestuurde documenten niet goed kan inboeken in het klantdossier of als deze documenten kwalitatief onvoldoende zijn om in te zetten in zijn processen, dan gaat de besparing snel verloren. Of erger, dan zijn de kosten van verwerking veel hoger dan de verwerking van de op papier aangeleverde documenten. Het is

essentieel dat wij met elkaar deze handschoen oppakken. Daarom gaan wij met SIVI monitoren of de noodzakelijk verbetering dit jaar gerealiseerd wordt.”

De inhoudelijke instructie bij deze actie is beschikbaar op de SIVI website ([www.sivi.org/drempellooskoppelen](http://www.sivi.org/drempellooskoppelen)).

De digitale aanlevering van documenten heeft ook grote impact op de specifieke processen van zelf-incasserende intermediairs. In de praktijk wordt hier nu onvoldoende rekening mee gehouden. In de komende maanden zal SIVI in overleg met marktpartijen een aanvullende werkinstructie opstellen voor verzenders, ontvangers en de ondersteunende software leveranciers. Rond de zomer zal SIVI deze werkinstructie publiceren.

---

## **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, verzuimsector 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:

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