



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Verlag

Verantwoording

Zelfregulering

Maart 2022

Inhoud

1 Inleiding.....	3
2 Samenvatting.....	3
3 Procescodes.....	4
3.1 Toetsing procescodes	4
3.2 Hoe scoorden verzekeraars op het self assessment?	4
3.3 Protocol grootschalige calamiteiten	4
4 Kerncodes Klantbelang.....	4
4.1 Kerncodes worden streng getoetst	4
4.2 Hoe toetst de Stv de Kerncodes?	4
4.3 Toetsing van start: Protocol Verzekeringskeuringen	4
4.4 Wanneer heeft de Stv het protocol getoetst?	5
4.5 Hoe scoorden de leden op naleving van het protocol?	5
4.6 Opvolgen aanbevelingen Stv.....	5
4.7 Voordelen toetsing zelfregulering.....	6
5. Vooruitblik.....	6
5.1 Lopende en aanstaande toetsingen kerncodes	6
5.2 toetsingen procescodes.....	6

1 Inleiding

Verzekeraars streven naar de beste kwaliteit voor hun klanten. Om de kwaliteit te controleren, hebben verzekeraars te maken met zelfregulering. Deze zelfregulering bestaat uit [gedragscodes, convenanten, bedrijfsregelingen en protocollen](#). De [onafhankelijke Stichting toetsing verzekeraars](#) (Stv) controleert of verzekeraars, die lid zijn van het Verbond, zich aan de afspraken en regels uit de zelfregulering houden. De regels die zien op het klantbelang worden het strengst getoetst. Deze regels heten 'kerncodes klantbelang'. Denk bijvoorbeeld aan regels over het snel reageren op een klacht, zorgvuldige en snelle behandeling van claims, maar ook aan het zorgvuldig omgaan met de persoonsgegevens en privacy. Er zijn ook regels die gaan over de processen binnen verzekeraars. Deze regels heten 'procescodes'. Denk hierbij aan de situatie dat de ene verzekeraar schade uitkeert aan de klant van een andere verzekeraar. Verzekeraars hebben met elkaar afspraken gemaakt over hoe zij dit met elkaar regelen. Ook deze regels worden getoetst. Dit verslag zoomt in op de resultaten van de onderzoeken die de Stv tot dusver heeft uitgevoerd. In dit verslag wordt ook verwezen naar de volledige rapportages en beoordelingen van de Stv. Daarnaast kijkt het verslag vooruit naar de regels die de Stv nog gaat toetsen in 2022.

2 Samenvatting

Procescodes

De Stv heeft in 2020 acht procescodes getoetst die gelden voor alle 123 verzekeraars die lid zijn van het Verbond. Dit gebeurt via een zelf in te vullen vragenlijst, het zogeheten Self Assessment. Aanvankelijk voldeden zeventien verzekeraars nog niet volledig aan de codes, zo blijkt uit het [Stv-rapport](#). Twaalf daarvan hebben dit opgelost tijdens de herstelperiode van maximaal drie maanden. Bij de overige vijf bleek dat zij meenden dat het Protocol Grootschalige Calamiteiten niet op hen van toepassing was. Door de toetsing werd dit duidelijk. Inmiddels voldoen ook zij aan dit Protocol.

Protocol Verzekeringskeuringen

Het Protocol Verzekeringskeuringen beschrijft regels die verzekeraars moeten volgen bij het medisch keuren van klanten voor het afsluiten van een levens- en/of arbeidsongeschiktheidsverzekering. Elf van de 27 verzekeraars scoorden direct een voldoende, aldus [het rapport van de Stv](#). Zo voldoen alle verzekeraars aan de Hiv-gedragscode en stellen de getoetste verzekeraars alleen vragen over genetisch onderzoek als dat volgens het protocol is toegestaan.

Ruimte voor verbetering

Er is ook ruimte voor verbetering. Zestien verzekeraars haalden voor één of meerdere (van 1 tot maximaal 4) van de in totaal 37 toetspunten een 'nee'. Bijvoorbeeld omdat zij in het aanvraagformulier voor de verzekering vragen stelden over een eerdere afwijzing op medische gronden. Dit mag niet. Ook brachten niet alle medisch adviseurs de klant op de hoogte van een afwijkend advies, terwijl dit wel moet. Dertien verzekeraars haalden na de 'mogelijkheid tot herstel' alsnog een voldoende. De drie leden die nog niet voldoen, wat betreft het informeren van klanten over een negatief advies, dienen alsnog hun beleid in overeenstemming te brengen met het protocol. Het Verbond controleert dit binnen drie maanden.

Toetsing zorgt er niet alleen voor dat verzekeraars zich beter houden aan de zelfregulering mede door de herstelperiode om processen te verbeteren. Het leidt ook tot betere en actuelere regels voor verzekeraars en vergroot de bekendheid met de regels onder de leden. "En dat is uiteindelijk waar het bij zelfregulering om draait: het verbeteren van de dienstverlening richting de klant en het verbeteren van vertrouwen in verzekeraars," aldus Richard Weurding, algemeen directeur van het Verbond van Verzekeraars.

3 Procescodes

3.1 Toetsing procescodes

Ieder jaar toetst de Stv gemiddeld acht procescodes via een zogeheten online self assessment. Verzekeraars beantwoorden daarbij vragen over de procescodes. Stv controleert daarna of verzekeraars zich aan de regels in de codes houden. Bij deze toetsing mogen verzekeraars herkansen als zij niet voldoen. Als de verzekeraar na een herkansing nog steeds niet voldoet, dan meldt de Stv dit bij het Verbond. Vervolgens bepaalt het Verbond wat er gebeurt met deze leden. Het Verbond kan deze leden verzoeken alsnog te voldoen en kan eventueel besluiten om een sanctie op te leggen.

3.2 Hoe scoorden verzekeraars op het self assessment?

In 2020 heeft Stv [acht procescodes](#) getoetst en de resultaten in een [rapport](#) opgeschreven. De acht procescodes gelden voor alle 123 verzekeraars die lid zijn van het Verbond. Na de toetsing voldeden 17 verzekeraars (14%) niet geheel aan de codes. Na de herkansing blijven er vijf verzekeraars (4%) over die zich niet geheel houden aan de regels in het Protocol grootschalige calamiteiten.

3.3 Protocol grootschalige calamiteiten

Bij rampen en pandemieën met een enorme impact op verzekeraars en hun klanten wordt het [Protocol grootschalige calamiteiten](#) geactiveerd. Denk bijvoorbeeld aan de ramp met de MH17, de COVID-19 pandemie en de lockdowns of nog recentier: de schade afgelopen zomer door de watersnood in Limburg. Verzekeraars komen dan bij elkaar om samen de schade in kaart te brengen, geld uit te keren en de schade zo snel mogelijk te repareren. Maar ook om oplossingen te zoeken om verdere schade te voorkomen. Uit de toetsing bleek dat sommige verzekeraars niet wisten dat ook zij zich aan dit protocol moeten houden. Zij hebben inmiddels toegezegd ook aan het protocol te voldoen. Het Verbond zorgt ervoor dat het in het vervolg duidelijk is welke code op welke verzekeraar van toepassing is.

4 Kerncodes Klantbelang

4.1 Kerncodes worden streng getoetst

Omdat het klantbelang voorop staat in de verzekeringssector, toetst de Stv de [Kerncodes Klantbelang](#) het strengst. Deze toetsing bestaat uit een onderzoek waarbij de Stv stukken opvraagt. Daarnaast vindt er een bedrijfsbezoek met interviews plaats. Zo beoordeelt de Stv of een verzekeraar voldoet aan de regels van de Kerncode Klantbelang.

4.2 Hoe toetst de Stv de Kerncodes?

De Stv toetst verzekeraars met behulp van een toetsingskader. Ook houdt de Stv bij het toetsen rekening met de grootte van een verzekeraar. Iedere verzekeraar, van groot (een verzekeraar met tienduizenden werknemers) tot klein (met een paar mensen in dienst) krijgt de Stv op bezoek. De manier waarop en hoe uitgebreid (de intensiteit) verschilt: de Stv levert maatwerk.

4.3 Toetsing van start: Protocol Verzekeringskeuringen

De kerncode waarover de Stv rapporteert, is het [Protocol Verzekeringskeuringen](#). Dit is een protocol dat verzekeraars vertelt aan welke regels zij zich moeten houden als zij consumenten medisch willen keuren. Het gaat hierbij om klanten die bepaalde verzekeringen, zoals een levens- of arbeidsongeschiktheidsverzekering, willen afsluiten. Door de keuring krijgt de medisch adviseur van de verzekeraar een beter beeld van de klant en het risico op overlijden of arbeidsongeschiktheid.

Het protocol is opgesteld samen met vertegenwoordigers van artsen en patiënten. Aangezien het Protocol Verzekeringskeuringen gaat over gevoelige zaken als gezondheid en medische informatie bevat, is het protocol een kerncode klantbelang. Het protocol is opgesteld in 2003 en voor het laatst gewijzigd in 2012.

4.4 Wanneer heeft de Stv het protocol getoetst?

De Stv heeft het Protocol Verzekeringskeuringen in 2021 getoetst bij 27 verzekeraars die verzekeringen aanbieden waarbij zij klanten mogen keuren. Om te slagen moesten deze verzekeraars een voldoende scoren op alle onderdelen van het protocol. Omdat zelfregulering draait om het verbeteren van de dienstverlening richting de klant, krijgt iedere verzekeraar een herkansing. Dit betekent dat de Stv binnen drie maanden de verzekeraar opnieuw kan toetsen. Hierdoor kan de verzekeraar het oordeel 'voldoet niet' omzetten naar het oordeel 'voldoet wel'.

4.5 Hoe scoorden de leden op naleving van het protocol?

In totaal zijn 27 verzekeraars getoetst op 37 toetspunten van het Protocol Verzekeringskeuringen. Elf van de 27 verzekeraars scoorden direct een voldoende. Veel van deze punten kenden een 100 procent-score. Zo voldoen alle verzekeraars aan de Hiv-gedragscode en stellen de getoetste verzekeraars geen vragen over genetisch onderzoek als dat volgens het protocol niet is toegestaan.

Zestien verzekeraars haalden voor één of meer (van 1 tot maximaal 4) van de in totaal 37 toetspunten een 'nee', zo blijkt uit [het rapport van de Stv](#). Na hertoetsing bleek dat 11% nog één toetspunt in overeenstemming moest brengen met het protocol. Deze leden hielden zich niet aan artikel 9 lid 1 van het protocol. Bij dit artikel gaat het erom dat de medisch adviseur van de verzekeraar de klant moet informeren over zijn/haar negatieve advies aan de verzekeraar. Een negatief advies betekent dat de verzekeraar de klant, vanwege het/de risico('s) die uit de keuring kwam(en), niet of alleen tegen strengere voorwaarden of een hogere premie kan accepteren als klant. Na enige (juridische) discussie op basis van de reacties van de betrokken leden heeft het Verbond deze verzekeraars verzocht om alsnog hun beleid in overeenstemming te brengen met het protocol. Het Verbond controleert binnen drie maanden of dit ook daadwerkelijk is gebeurd.

4.6 Opvolgen aanbevelingen Stv

Op basis van het Stv-onderzoek naar de naleving van het Protocol Verzekeringskeuringen heeft de Stv vier aanbevelingen gedaan die het Verbond zal opvolgen:

1. *“Bevorder dat alle verzekeraars zich aan het Protocol Verzekeringskeuringen houden. Er zijn drie verzekeraars die nog niet geheel voldoen aan het protocol. Neem maatregelen om ervoor te zorgen dat ook deze verzekeraars zich volledig aan het protocol houden.”*

Het Verbond heeft de betrokken verzekeraars aangesproken en opgedragen het protocol na te leven en controleert deze verzekeraars binnen drie maanden op naleving ervan.

2. *“Maak spoedig duidelijk wat verzekeraars moeten doen met afwijkende vragen ten opzichte van het Model gezondheidsverklaring.”*

Het Verbond verduidelijkt het protocol op dit punt, in overleg met de partijen die het protocol medeondertekend hebben. De aangepaste tekst wordt zo spoedig mogelijk gedeeld met de betrokken verzekeraars.

3. *“Voeg aanvullende eisen zo spoedig mogelijk toe aan het protocol. Wij (Stv) hebben in het toetskader, in overleg met het Verbond, twee toetspunten opgenomen over verplichtingen die het Verbond in een circulaire aan haar leden heeft gecommuniceerd. Wij constateren dat niet iedere verzekeraar hiervan volledig op de hoogte is. Het bevordert de naleving als alle eisen over het medische acceptatietraject bij elkaar in het protocol staan.”*

In aanvulling op de (in één geval herhaalde) aandacht voor deze circulaires binnen de vereniging, zal het Verbond in overleg met de betrokken stakeholders het protocol aanpassen voor wat betreft het beter en overzichtelijker ordenen van de eisen over het medische acceptatietraject.

4. *“Bekijk periodiek het Protocol Verzekeringskeuringen.”*

Het Verbond controleert het protocol met regelmaat op actualiteit en informeert de leden hierover.

4.7 Voordelen toetsing zelfregulering

De toetsing levert allereerst een beeld op van hoe de sector ervoor staat en biedt de betrokken verzekeraars de mogelijkheid om fouten te herstellen. Na herkansing blijkt dat bijna alle leden hun processen hebben aangepast en voldoen aan de getoetste procescodes en het Protocol Verzekeringskeuringen. Toetsing maakt deze verbeterstappen mogelijk en is daarom erg belangrijk voor de naleving van de zelfregulering: het verbetert de dienstverlening richting de klant en het versterkt het vertrouwen van de klant in verzekeraars.

Toetsing zorgt er niet alleen voor dat verzekeraars zich beter houden aan de zelfregulering. Toetsing brengt ook andere zaken naar boven. Zo zijn sinds de laatste wijziging van het Protocol Verzekeringskeuringen in 2012 processen bij verzekeraars veranderd. Hierdoor sloot het Protocol Verzekeringskeuringen niet meer optimaal aan op deze processen. Ook is bepaalde relevante wet- en regelgeving veranderd. Het Verbond gaat het protocol samen met de vertegenwoordigers van artsen en patiënten verder verduidelijken en actualiseren. Hierdoor leidt toetsing ook tot betere en actuelere regels voor verzekeraars.

5. Vooruitblik

5.1 Lopende en aanstaande toetsingen kerncodes

Naast het afgeronde Protocol Verzekeringskeuringen, lopen er onderzoeken naar de [Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens](#), het [Protocol Verzekeraars en Criminaliteit](#), de [Gedragcode Persoonlijk Onderzoek](#) en het [Protocol Waarschuwingssysteem Financiële Instellingen](#). De Stv publiceert de resultaten van deze toetsing naar verwachting in juni/juli 2022, tegelijk met de publicatie van het volgende Verslag Verantwoording Zelfregulering. In 2022 toetst de Stv de [Gedragcode Klachtbehandeling](#), [Claimbehandeling](#) en [Informatieverstrekking](#). De resultaten hiervan verwacht de Stv met het Verslag Verantwoording Zelfregulering bekend te maken in februari 2023 of in juni/juli 2023.

5.2 toetsingen procescodes

De 45 meer bedrijfsmatige, op processen georiënteerde procescodes toetst de Stv tijdens een vijfjarige cyclus via self assessment. De self assessments vinden altijd plaats van 1 oktober tot en met 31 december. In 2021 betrof het een online uitvraag met 36 vragen over acht regelingen zoals vermeld in de [Digijwijzer zelfregulering met de codes en regelingen](#). De resultaten hiervan worden naar verwachting in het volgende Verslag Verantwoording Zelfregulering gepubliceerd.