



# Informatiedocument over het onderzoek naar het Protocol bij betalingsachterstanden

Stichting toetsing verzekeraars

---

**In september 2023 starten wij met de onderzoeken voor de Kerncode Klantbelang: Protocol bij betalingsachterstanden. Met dit informatiedocument ontvangt u de relevante informatie voor dit onderzoek. U ontvangt tevens een kort vragenformulier om ons vooraf meer inzicht te geven en de onderzoeksdag beter naar uw situatie in te richten.**

## Toetskader onderzoek

We gaan de naleving van het Protocol bij betalingsachterstanden toetsen. Dit protocol vindt u [hier](#). Het Verbond van Verzekeraars (hierna: Verbond) heeft besloten om van dit protocol een Kerncode Klantbelang te maken omdat dit protocol in de huidige tijd belangrijk en relevant is voor klanten. Afgelopen jaar was dit protocol nog onderdeel van het self assessment.

We hebben in overleg met het Verbond bepaald welke onderdelen en bepalingen van de gedragscode we gaan toetsen. Deze toetspunten staan in het bijgevoegde beoordelingsformulier.

Op woensdagmiddag 6 september aanstaande organiseert het Verbond een webinar waarin wij een toelichting geven op de toetsing van het Protocol bij betalingsachterstanden.

## Voor wie is het onderzoek van toepassing?

Het protocol is bindend voor leden van het Verbond en heeft betrekking op betalingsachterstanden op verzekeringen die zijn afgesloten door natuurlijke personen. Het onderzoek is derhalve van toepassing voor alle leden van het Verbond die verzekeringen aanbieden aan natuurlijke personen. Het maakt daarbij niet uit of u als verzekeraar de verzekeringen direct of via het intermediair aanbiedt. Als u verzekeringen uitsluitend aanbiedt via gevolmachtigd agenten en die gevolmachtigd agenten voeren het debiteurenbeheer uit, dan zijn de toetspunten na toetspunt 4 niet van toepassing.

## Vragenformulier

Om de onderzoeksdag beter te kunnen inrichten, gelet op uw organisatie verzoeken we u om vooraf enkele vragen te beantwoorden over uw incassobeleid en hoe in uw organisatie betalingsachterstanden worden behandeld. Deze vragen staan in de bijlage. Wilt u het ingevulde vragenformulier **uiterlijk op 15 september aanstaande** naar ons mailen ([info@toetsingverzekeraars.nl](mailto:info@toetsingverzekeraars.nl))? Op basis van de antwoorden zullen we met u in contact treden en mogelijk aanpassingen doen in de aan te leveren documenten of in de opzet van de onderzoeksdag. Zo richten we ons in het onderzoek meer op uw specifieke situatie.

## Beoordeling toetspunten

In dit onderzoek zullen we een score toekennen van 0, 1 of 2 punten, afhankelijk van de mate waarin de verzekeraar het toetspunt heeft geïmplementeerd. Een 1 is voldoende voor een positieve uitkomst. Er is een aantal toetspunten waarbij een score van 0 leidt tot een



onvoldoende uitkomst van het totale onderzoek en daarom leidt tot een vervolgonderzoek. Deze toetspunten zijn gearceerd weergegeven in het toetskader. Dat betekent dat een 0-score bij een niet gearceerd toetspunt niet leidt tot een onvoldoende uitkomst van ons onderzoek en dus ook niet tot een verplicht vervolgonderzoek. Uiteraard zijn dat wel bevindingen waar u mee aan de slag moet, maar wij monitoren dat niet.

### Plannen onderzoeksdag

Wij maken gebruik van een beveiligde omgeving (Audis) voor het versturen van de benodigde documenten en voor de rapportages. U vindt de portal [hier](#) en zo kunt u ook zelf een onderzoeksdag plannen. De onderzoeksdagen vinden plaats vanaf september 2023.

### Wat moet u aanleveren en wanneer?

Hieronder staan de documenten die wij vooraf willen ontvangen. Zoals aangegeven, kan dit nog wijzigen afhankelijk van de antwoorden in het vragenformulier.

Als u bepaalde documenten niet heeft, bijvoorbeeld omdat het proces bij u niet voorkomt of niet van toepassing is, wilt u dat dan aangeven bij het sturen van de documenten.

Wij ontvangen graag uiterlijk drie weken voor de onderzoeksdag de volgende documenten:

1. Een leeswijzer of e-mail waarin u een korte toelichting geeft op de documenten die u meestuurt. Als u bepaalde documenten niet stuurt, omdat u deze niet heeft of omdat het betreffende artikel niet voor u van toepassing is, dan graag een toelichting daarbij.
2. Intermediairovereenkomst (modelovereenkomst en indien aanwezig: een ondertekende versie van na 1 april 2021) (toetspunt 2).
3. Volmachtovereenkomst (modelovereenkomst en indien aanwezig: een ondertekende versie van na 1 april 2021) (toetspunt 3).
4. Auditrapportage volmacht (toetspunt 4).
5. Incassobeleid en/of werkinstructie hoe om te gaan met betalingsachterstanden (toetspunt 5).
6. Indien aanwezig, intern onderzoek of monitoring over hoe u als verzekeraar voldoet aan het protocol bij betalingsachterstanden. Bijvoorbeeld met kwaliteitscontroles op dossiers of monitoring vanuit de tweede of derde lijn.
7. Een geanonimiseerde lijst met dossiernummers waarbij sprake is van meer dan twee maanden betalingsachterstand uit de periode april 2023 tot en met juli 2023. Wilt u in de dossierlijst kenbaar maken:
  - a. of er een betalingsregeling is gesloten;
  - b. of de betalingsachterstand is ingelopen;
  - c. of de vordering is overgedragen;
  - d. of de verzekering is beëindigd vanwege wanbetaling (royement).

Uit deze lijst(en) zullen wij maximaal vijftien dossiernummers selecteren en u vervolgens vragen om ons de volgende informatie geanonimiseerd toe te sturen:

- o de eerste en daarop volgende betalingsherinneringen en/of aanmaningen;
  - o de vastlegging van afspraken over een betalingsregeling;
  - o de opdracht aan een incassopartner;
  - o de brief waarmee de verzekering wordt beëindigd (royementsbrief).
- (We hebben deze informatie nodig voor toetspunt 7, 8, 9, 11 en 17)



We ontvangen daarnaast ook graag het ingevulde gesprekschema met namen en functies uiterlijk een week voor de onderzoeksdag.

### Hoe moet u de documenten aanleveren?

Om de verwerking van de documenten te vergemakkelijken, verzoeken wij u om de documenten:

- te nummeren in bovenstaande volgorde;
- aan te leveren als aparte bestanden (dus niet opgehangen in een ander document);
- veilig te uploaden in Audis.

### Gespreksschema

Om de gesprekken intern te kunnen organiseren, kunt u uitgaan van onderstaand gespreksschema. Zoals aangegeven, kan dit nog wijzigen afhankelijk van de antwoorden in het vragenformulier. In het schema staat vermeld welke medewerkers we bij welk gesprek verwachten. De gespreksduur in onderstaand schema is de maximale tijd, de daadwerkelijk benodigde tijd hangt af van uw situatie. We stellen het op prijs als de coördinator zelfregulering bij alle gesprekken aanwezig is. Tevens stellen we het op prijs als we tijdens de dag bepaalde documenten en dossiers op het scherm kunnen inzien.

Onderwerp	Gespreksduur	Aanwezigen
Welkom	15 minuten	coördinator
Beleidsgesprek	75 minuten	1. directeur / manager debiteurenbeheer 2. coördinator
Sleutelvragen interview: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is uw incassobeleid en uw visie op het omgaan met betalingsproblemen?</li> <li>• Hoe stuurt u daarop?</li> <li>• Hoe is het protocol geïmplementeerd?</li> <li>• Hoe wordt naleving van het protocol bij intermediairs gewaarborgd?</li> <li>• Hoe wordt gewaarborgd dat gelijke gevallen op een gelijke wijze worden behandeld?</li> <li>• Hoe zorgt u ervoor dat een ingeschakelde incassopartner aan de eisen voldoet?</li> <li>• Hoe gaat u om met de verkoop van vorderingen?</li> <li>• Hoe gaat u ermee om als de klant meerdere verzekeringen heeft?</li> <li>• Wordt klant gewezen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening?</li> <li>• Wordt meegewerkt aan een betalingsregeling in het kader van een schuldhulpverleningstraject?</li> <li>• Hoe wordt bij acceptatie omgegaan met klanten die een schuldsaneringstraject hebben afgerond?</li> </ul>		
Verwerken interview	30 minuten	Stv-auditor
Praktijk omgaan met betalingsachterstanden	75 minuten	1. (senior) medewerkers debiteurenbeheer 2. coördinator
Verwerken interview en lunch	60 minuten	Stv-auditor
Bespreken dossiers Wilt u zorgen voor een scherm in de vergaderruimte waarop we de (geanonimiseerde) dossiers samen kunnen inzien?	75 minuten	1. (senior) medewerkers debiteurenbeheer 2. coördinator
Sleutelvragen interview: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe wordt gewaarborgd dat gelijke gevallen op een gelijke wijze worden behandeld?</li> </ul>		



- Hoe kunnen klanten met betalingsproblemen met de verzekeraar overleggen?
- Hoe worden afspraken met klanten over een betalingsregeling vastgelegd?
- Hoe worden klanten met betalingsproblemen erop gewezen om contact op te nemen?
- Hoe gaat u ermee om als de klant meerdere verzekeringen heeft?
- Wordt de klant gewezen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening?

Verwerken interview	30 minuten	Stv-auditor
Naleving protocol bij volmachten	60 minuten	1. manager volmacht 2. auditor volmacht 3. coördinator
Sleutelvragen interview: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe wordt gewaarborgd dat de volmachten zich houden aan de afspraken in het protocol?</li> <li>• Voldoen de gevolmachtigde agenten allen aan het protocol?</li> </ul>		
Verwerken interview en voorbereiden afronding	30 minuten	Stv-auditor
Afronding	15 minuten	coördinator zelfregulering

### Vragen

Hebt u vragen over dit informatiedocument of de toetsing? Stel ze ons gerust. U kunt daarvoor mailen naar [info@toetsingverzekeraars.nl](mailto:info@toetsingverzekeraars.nl) of bellen naar 070-750 82 15. Als u vragen hebt over het Protocol bij betalingsachterstanden dan kunt u contact opnemen met het Verbond van Verzekeraars.