

Beoordelingsformulier				
Gedragscode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv

Gedragscode Informatieverstrekking				
			0,1,2 of n.v.t.	
	Wat is vindbaar, begrijpelijk en duidelijk informeren?			
1	5	De verzekeraar bekijkt zijn communicatiemiddelen regelmatig om te controleren of het lukt de klant vindbaar, begrijpelijk en duidelijk te informeren.		Opvragen beleid informatieverstrekking Blijkt uit het beleid of de praktijk dat de verzekeraar zijn communicatiemiddelen controleert? Denk aan klanttevredenheidsonderzoek, klantenpanel waar brieven worden voorgelegd. Het gaat erom dat de verzekeraar toetst of de communicatie begrijpelijk/duidelijk is, ongeacht de uitkomst. De toetsing ziet op communicatiemiddelen die betrekking hebben op de verzekering, denk aan: polisvoorwaarden, verzekeringskaart, polisblad, brieven, etc. Hoe vaak worden de communicatiemiddelen gecontroleerd? De verzekeraar moet dit hebben uitgewerkt. Het gaat erom dat de verzekeraar heeft uitgewerkt hoe vaak hij naar de communicatiemiddelen kijkt. Dat is belangrijker dan een concrete periode. Bijvoorbeeld als onderdeel van periodieke toets bij PARP. In 'regelmatig' zit een bepaalde periodiciteit. Dat kan zijn eens in het jaar, maar eens per drie of vier jaar is ook regelmatig. Hangt er ook vanaf of verzekeraar in de tussentijd veel heeft gewijzigd. Voor 0 punten: - De verzekeraar bekijkt <u>niet</u> regelmatig de communicatiemiddelen. OF - De verzekeraar toetst de communicatiemiddelen <u>niet</u> bij klanten. Voor 2 punten: - De verzekeraar bekijkt regelmatig de communicatiemiddelen. EN - De verzekeraar toetst de communicatiemiddelen bij klanten. EN

Beoordelingsformulier				
Gedragscode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
				- De verzekeraar beschikt over een beleid voor informatieverstrekking, waarin is uitgewerkt dat de communicatiemiddelen regelmatig worden gecontroleerd.
2	5.1 & 5.2 & 5.3 & 5.4 & 5.6	De verzekeraar communiceert helder en begrijpelijk.		<i>Dit toetspunt wordt beoordeeld op basis van desk research.</i> Naam verzekering / Informatie op website Uit de naam van de verzekering (en -variant) blijkt wat voor verzekering het is. De klant ziet in één oogopslag om wat voor verzekering het gaat. De naam van de verzekering dekt de lading, de verzekeraar gebruikt juiste namen voor producten zoals sparen, beleggen, fondsen, enz. We kijken op de website naar de namen van alle verzekeringen en de varianten en bepalen of wij daaruit het doel van de verzekering kunnen halen. Soorten (volgens artikel 1.4-1.7): • <u>Schade</u>: vergoeding financiële schade (ook ongevallenverzekering en aansprakelijkheid) • <u>Leven</u>: overlijdensrisicoverzekering, kapitaalverzekering, lijfrente • <u>Inkomen</u>: schade- of sommenverzekering bij ziekte of AO • <u>Zorg</u> Levensverzekering; gegarandeerde uitkering / Informatie website, in brochure en polisbescheiden We kijken naar levensverzekering (artikel 1.6 en 5.2 Gedragscode). Is duidelijk of sprake is van een gegarandeerde uitkering? Zo ja, welk bedrag krijgt de klant? <i>Let op:</i> De oude tekst noemde ook de onzekerheid over de uitkering, terwijl de nieuwe tekst zich richt op de vergoeding of uitkering in ruil voor premie. De verzekeraar moet de uitkering dus helder communiceren. Antwoord op eerste vraag (Is duidelijk of sprake is van een gegarandeerde uitkering?) kan staan op website of in brochure, polisbescheiden. Antwoord op tweede vraag (Zo ja, welk bedrag krijgt de klant?) staat in polisbescheiden.

Beoordelingsformulier				
Gedragscode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
				En-bloc-clausule / Polisvoorwaarden (staan op de website) We kijken naar twee verzekeringen op de website. Staat in de polisvoorwaarden de en-bloc-clausule? Zo ja, legt de verzekeraar uit wat het betekent? In de toelichting staat minimaal: - dekking of premie kan op initiatief verzekeraar wijzigen. In de toelichting kan ook staan: - wijziging raakt een categorie klanten (en-bloc); - recht op beëindigen (binnen een maand), tenzij de wijziging is opgelegd door de overheid. Heldere taal / Beleid / informatie website De verzekeraar gebruikt heldere taal en geeft een toelichting bij ingewikkelde woorden, zodat de klant begrijpt wat de verzekeraar zegt en schrijft. De verzekeraar heeft ergens bepaald wat hij onder heldere taal verstaat, bijvoorbeeld in een beleidsstuk en/of in een schrijfwijzer. De verzekeraar heeft in het PARP-traject aandacht voor de communicatie uitingen. (Belasting)voordelen en -nadelen / Informatie website Als de verzekering (belasting)voordelen heeft, dan moet de verzekeraar ook aangeven wat bijbehorende (belasting)nadelen zijn. We bekijken hier AOV en vermogensopbouw verzekeringen. Het moet op de website en/of in de brochure staan. We kijken hier alleen naar belasting voor- en nadelen. Voor 0 punten: - De naam van de verzekering is onduidelijk en dekt de lading van het product niet. De klant ziet niet in één oogopslag wat voor verzekering het is. OF - Het is niet duidelijk of er sprake is van een gegarandeerde uitkering bij een levensverzekering, of het bedrag wordt niet vermeld. OF - De en-bloc-clausule staat in de polisvoorwaarden en er is geen toelichting.

Beoordelingsformulier				
Gedragscode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
				OF - De verzekeraar gebruikt ingewikkelde taal of jargon zonder uitleg. OF - De verzekeraar heeft geen beleid en/of schrijfwijzer voor heldere communicatie. OF - De verzekeraar vermeldt (belasting)voordelen, maar laat de bijbehorende nadelen weg. Voor 2 punten: - De naam van de verzekering is duidelijk en dekt de lading van het product. De klant ziet in één oogopslag wat voor verzekering het is. EN - Het is duidelijk of sprake is van een gegarandeerde uitkering en het bedrag is helder gecommuniceerd. EN - De en-bloc-clausule staat in de polisvoorwaarden en de verzekeraar legt de betekenis ervan uit. EN - De verzekeraar gebruikt heldere taal, licht eventueel ingewikkelde woorden toe en heeft een beleid en/of schrijfwijzer voor heldere communicatie. EN - Als de verzekering (belasting)voordelen heeft, worden ook de bijbehorende (belasting)nadelen gecommuniceerd.
3	5.4 & 5.8	De verzekeraar biedt belangrijke informatie over de verzekering overzichtelijk aan. Deze gegevens zijn eenvoudig te vinden.		<i>Dit toetspunt wordt beoordeeld op basis van desk research.</i> Informatie website / brochure / polisvoorwaarden / verzekeringskaart / IPID De verzekeraar geeft in alle uitingen een evenwichtig en transparant beeld van de kenmerken van de verzekeringen. Ook vermeldt hij duidelijk en vindbaar op de website wat niet is verzekerd en welke beperkende voorwaarden er eventueel gelden. Al deze gegevens moeten op een relevante en logische plek zijn opgenomen. De nadruk ligt op 'alle uitingen'. Het gaat hier om de consistentie van de informatie.

Beoordelingsformulier				
Gedragscode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
				We kijken naar twee verzekeringen en lezen de informatie op de website, in de brochure, de voorwaarden en de informatie op de verzekeringskaart. Is de informatie van alle uitingen in lijn met elkaar? Staat er (op hoofdlijnen) hetzelfde? De informatie moet in de juiste rubriek in het IPID / verzekeringskaart worden opgenomen. Uitzondering moeten onder 'rood' staan. Evenwichtig: • dezelfde informatie bij alle uitingen; en • geen tegenstrijdigheden. Transparant: • wat niet is verzekerd; en • beperkende voorwaarden. Vindbaarheid / Eigenschappen verzekering (verzekeringskaart / IPID) De verzekeraar biedt belangrijke informatie over de eigenschappen van de verzekering overzichtelijk aan. Deze gegevens zijn eenvoudig te vinden. De klant moet niet te vaak klikken om de nodige informatie te vinden. En werkt de zoekfunctie goed; wordt de klant naar de juist informatie gebracht? Het gaat hier vooral om de informatie van de verzekeringskaart / IPID. We kijken hiervoor naar twee verschillende verzekeringen. We kijken ook naar de informatie over bereikbaarheid, waarbij het gaat om contactgegevens en de openingstijden. Polisvoorwaarden / Productpagina De polisvoorwaarden staan op de website bij de informatie van de verzekering. We kijken naar twee producten. Op de productpagina moeten de polisvoorwaarden staan. We verwachten vanaf de productpagina een directe link naar de polisvoorwaarden.

Beoordelingsformulier				
Gedragscode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
				Het is onvoldoende als de verzekeraar alleen één pagina heeft waar alle polisvoorwaarden staan. Het is ook onvoldoende als de verzekeraar enkel naar deze productpagina verwijst. Als de verzekeraar algemene en specifieke voorwaarden heeft, dan verwachten we dat in de specifieke polisvoorwaarden wordt verwezen naar de algemene voorwaarden. Afschrijvingslijsten of -percentages / Verzekeringskaart (IPID) Als de verzekeraar afschrijvingslijsten of -percentages gebruikt, dan staan deze goed vindbaar op de website en op de verzekeringskaart (of IPID). We bekijken inboedel en reisverzekering. De lijsten moeten zowel op de website (productpagina en/of zoekfunctie) als op de verzekeringskaart (of IPID) staan. In artikel 5.8 staat dat er ook informatie over het medische acceptatieproces op de website moet staan. Dat hebben we al eerder in het onderzoek naar Protocol Verzekeringskeuringen getoetst. In artikel 5.8 staat ook dat de bereikbaarheid van de verzekeraar op de website moet staan. Dat nemen we wel mee in dit onderzoek. Voor 0 punten: - De verzekeraar geeft geen consistente informatie over de kenmerken van de verzekering en/of heeft onvoldoende informatie over de eigenschappen van de verzekering op de website staan. OF - De verzekeringskaart staat niet op de website of is niet (eenvoudig) te vinden. OF - De polisvoorwaarden staan niet of niet op de juiste plek op de website. OF - De afschrijvingslijsten staan niet op de website of in de verzekeringskaart. OF - Op de website staat onvoldoende informatie over bereikbaarheid. Voor 2 punten:

Beoordelingsformulier				
Gedragscode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
				- De informatie over de kenmerken van de verzekering is consistent en de informatie over de eigenschappen van de verzekering is voldoende. EN - De verzekeringskaart is eenvoudig te vinden bij de productinformatie op de website. De verzekeraar legt uit dat deze bedoeld is om te vergelijken. EN - De polisvoorwaarden staan op de juiste plek op de website. EN - De afschrijvingslijsten of -percentages worden duidelijk vermeld op zowel de website als op de verzekeringskaart. EN - Op de website staat voldoende informatie over bereikbaarheid.
4	5.5	Als de verzekeraar gebruik maakt van een aanvraagformulier, schadeformulier of gezondheidsverklaring, dan moet daarop staan dat de klant deze volledig en naar waarheid moet invullen.		Volledig naar waarheid ingevuld Naast de verplichting om de klant te vertellen dat formulieren volledig en naar waarheid moeten worden ingevuld, moet de verzekeraar ook uitleggen wat de consequenties zijn als de klant dat niet doet. Dit geldt ook voor online formulieren. We kijken hiervoor naar twee verzekeringen. Voor 0 punten: - Het formulier (aanvraag, schade of gezondheidsverklaring) vermeldt niet dat de klant het volledig en naar waarheid moet invullen. OF - De verzekeraar legt niet uit wat de gevolgen zijn als het formulier onjuist of onvolledig wordt ingevuld. Deze informatie ontbreekt of is moeilijk te vinden, zowel op het papieren formulier als bij het online formulier. Voor 2 punten: - Op het formulier staat duidelijk vermeld dat de klant het volledig en naar waarheid moet invullen. EN - De verzekeraar legt duidelijk uit wat de mogelijke consequenties zijn van het onjuist of onvolledig invullen van het (online)formulier.

Beoordelingsformulier

Gedragscode Informatieverstrekking

Naam verzekeraar

Datum: dd-mm-jjjj

#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
5	5.7	Als de verzekeraar een aanvraag afwijst (of accepteert met een hogere premie of beperkingen), dan legt de verzekeraar dat duidelijk en met argumenten uit. De verzekeraar geeft aan wat de klant kan doen als de klant het daarmee niet eens is.		Afwijbsbrieven / Informatie website De verzekeraar moet aantonen dat hij de afwijzing duidelijk en beargumenteerd uitlegt. Dat kan met een afwijbsbrief of aan het einde van een online aanvraag traject. Bij telefonische afwijzingen hebben we geen schriftelijk bewijs. Dan vragen we naar instructies, telefoonnotitie, training en ervaring van medewerkers om motivering te geven. Bij verzekeringen die via het intermediair worden verkocht, kijken we naar de afwijzingen die naar het intermediair worden gestuurd. Een simpele uitleg 'u heeft een hoger risico' voldoet niet. Er moeten argumenten zijn waarom het een hoger risico is. Afwijbsbrieven In een afwijbsbrief of aan het einde van de online aanvraag moet de verzekeraar aangeven wat de klant kan doen als hij het oneens is. Een algemeen tekstblokje in de brief "heeft u vragen, bel ons" is onvoldoende. Er moet iets staan in de trant van "bent u het niet eens met ons besluit, dan ..." Voor 0 punten: - De verzekeraar legt de afwijzing (of acceptatie tegen andere voorwaarden) niet of niet duidelijk uit. De reden voor de afwijzing is te algemeen. OF - De verzekeraar geeft niet aan wat de klant kan doen als hij het niet eens is met de afwijzing. Voor 2 punten: - De verzekeraar legt de afwijzing (of acceptatie tegen andere voorwaarden) uit en doet dat op een duidelijke manier. EN - De verzekeraar geeft duidelijk aan wat de klant kan doen als hij het niet eens is met de afwijzing.

Beoordelingsformulier				
Gedragscode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
				EN - De verzekeraar kan bij een telefonische afwijzing aantonen dat de afwijzing correct is gemotiveerd en ook wat de klant kan doen als hij het niet eens is met de afwijzing.
		Wat als uw premie en/of voorwaarden veranderen		
6	6.1 & 6.2 & 6.3	De verzekeraar informeert de klant op tijd over premieverhoging of wijziging in voorwaarden of dekking. De verzekeraar legt ook in begrijpelijke taal uit waarom de premie en/of voorwaarden wijzigen en hoe de verzekering kan worden opgezegd (of eventueel aangepast) indien de premie stijgt.		Prolongatiebrieven "Op tijd" betekent dat de klant minimaal 21 werkdagen voordat de premieverhoging ingaat, wordt geïnformeerd over de premieverhoging of -wijziging. Werkdagen betekent dat feestdagen niet onder die 21 werkdagen vallen. Vanaf dat moment heeft de klant nog minimaal een maand bedenktijd om zijn verzekering op te zeggen. Hoe waarborgt de verzekeraar dat de wijziging altijd minimaal 21 werkdagen van te voren wordt gecommuniceerd? Waarom de premie en/of voorwaarden wijzigen De verzekeraar legt in begrijpelijke taal uit waarom de premie en/of voorwaarden wijzigen en geeft daarbij aan of het een algemene, eenmalige of persoonlijke reden is. • Algemeen is bijvoorbeeld wetswijziging • Eenmalig is bijvoorbeeld extreme storm • Persoonlijk is bijvoorbeeld veel schademeldingen Premieverhoging (opzeggen/aanpassen verzekering) Bij premieverhoging en/of aanpassing van de voorwaarden of dekking moet in de brief staan hoe de klant de verzekering kan opzeggen of eventueel aanpassen wat verzekerd is. Daarbij moet verzekeraar uitleggen welke mogelijkheden de klant heeft en welke actie van hem nodig is. Ook legt verzekeraar uit welke gevolgen de beslissing van de klant heeft.

Beoordelingsformulier				
Gedragscode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
				Bij gevolgen gaat het er bijvoorbeeld om dat de verzekeraar uitlegt dat het verstandig is eerst een nieuwe verzekering af te sluiten voordat de klant de huidige opzegt. Het is aan de verzekeraar om daar invulling aan te geven. Voor 0 punten: - De verzekeraar informeert de klant niet op tijd over een premieverhoging of wijziging van de dekking. OF - De verzekeraar legt niet duidelijk uit waarom de premie en/of voorwaarden wijzigen. OF - De verzekeraar geeft niet aan hoe de klant de verzekering kan opzeggen of aanpassen. OF - In de prolongatiebrief worden de mogelijke gevolgen van het opzeggen niet uitgelegd. Voor 2 punten: - De verzekeraar informeert de klant op tijd over een premieverhoging of wijziging van de dekking. EN - De verzekeraar legt duidelijk uit waarom de premie en/of voorwaarden wijzigen. EN - De verzekeraar geeft duidelijk aan hoe de klant de verzekering kan opzeggen of aanpassen. EN - De mogelijke gevolgen van het opzeggen worden duidelijk uitgelegd in de prolongatiebrief.
	Opzeggen			
7	7	De verzekeraar legt bij het afsluiten duidelijk uit hoe de klant de verzekering kan opzeggen en geeft ook		Opzeggen / Informatie website / welkomstbrief met polisbescheiden In het aanvraagtraject op de website en/of in de informatie die de klant bij afsluiten verzekering ontvangt, moet iets staan over het opzeggen van de verzekering. En ook wat de opzegtermijn is.

Beoordelingsformulier				
Gedragscode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
		aan wat de opzegtermijn is. De verzekeraar geeft aan wat de gevolgen van de opzegging zijn.		Op de website moet iets staan over het opzeggen van de verzekering. En ook wat de opzegtermijn is. En wat de gevolgen zijn van de opzegging. Het hier gaat om opzeggen, niet om annuleren. De informatie moet meer zijn dan enkel verwijzen naar de polisvoorwaarden. We controleren dit in het aanvraagproces, bijvoorbeeld in welkomstbrief, aanvraagbevestiging, offerte, mijn-omgeving of door altijd de verzekeringskaart mee te sturen. Verschillende kanalen De klant moet de verzekering kunnen opzeggen via verschillende kanalen. Verschillende kanalen betekent minimaal twee kanalen (bellen, brief, e-mail, website (inclusief mijn-omgeving). Dat moet dus bij de info over de opzegging staan. Niet aangetekend De klant hoeft de opzegging niet aangetekend te versturen of een bewijs van ontvangst te vragen. Als er niets staat op de website, dan is het dus goed. Het is dus alleen fout als de verzekeraar aangeeft dat de opzegging aangetekend verstuurd moet worden of met bewijs van ontvangst. Voor 0 punten: - De verzekeraar geeft niet aan hoe de klant de verzekering kan opzeggen en wat de opzegtermijn is. OF - De verzekeraar geeft niet duidelijk de gevolgen van de opzegging aan. OF - De verzekeraar biedt niet minimaal twee kanalen aan voor het opzeggen van de verzekering. OF - De verzekeraar eist dat de opzegging aangetekend wordt verstuurd of de klant moet om een bewijs van ontvangst vragen.

Beoordelingsformulier				
Gedragcode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
				Voor 2 punten: - Bij het afsluiten van de verzekering wordt de klant duidelijk geïnformeerd over de manier van opzeggen en de opzegtermijn. Dit staat vermeld op een logische plek, zoals in de welkomstbrief, een aanvraagbevestiging of "Mijn omgeving". EN - De verzekeraar biedt minimaal twee kanalen aan voor het opzeggen van de verzekering. EN - De verzekeraar geeft de gevolgen van de opzegging duidelijk aan. EN - De verzekeraar stelt geen onnodige eisen aan de opzegging, zoals het aangetekend versturen van een brief of het vragen om een bewijs van ontvangst.
	Onderzoek naleving gedragcode Informatieverstrekking bij gevolmachtigden			
8		Als een verzekeraar met gevolmachtigden samenwerkt, dan legt de verzekeraar in de samenwerkingsovereenkomst vast dat de gevolmachtigde zich houdt aan de regels van de gedragcode.		Volmachtovereenkomst In de overeenkomst moet dus iets staan over de afspraken van de Gedragcode Informatieverstrekking. We kijken naar de modelovereenkomst en een ondertekende overeenkomst. In de overeenkomst kan een verwijzing staan naar de Gedragcode Informatieverstrekking of de afspraken uit de Gedragcode Informatieverstrekking zijn in de overeenkomst opgenomen. Een algemene verwijzing (gevolmachtigde moet zich houden aan de zelfregulering van het Verbond) is onvoldoende, de Gedragcode Informatieverstrekking moet worden benoemd. Voor 0 punten: • In de modelovereenkomst staat geen specifieke verwijzing naar de Gedragcode Informatieverstrekking of de relevante bepalingen van de Gedragcode Informatieverstrekking. Voor 2 punten:

Beoordelingsformulier				
Gedragcode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
				- In de modelovereenkomst staat een specifieke verwijzing naar de Gedragcode Informatieverstrekking of de relevante bepalingen van de Gedragcode Informatieverstrekking. EN: - In een (recent) getekende overeenkomst staat een specifieke verwijzing naar Gedragcode Informatieverstrekking of de relevante bepalingen van de Gedragcode Informatieverstrekking. Als de verzekeraar niet met gevolmachtigden werkt, dan scoren we een n.v.t.
9		De verzekeraar die met gevolmachtigden samenwerkt zorgt ervoor dat de gevolmachtigden de gedragcode naleven.		Interview manager volmacht/auditrapportage volmacht We bespreken in het interview hoe de verzekeraar waarborgt dat de gevolmachtigden de Gedragcode Informatieverstrekking naleven. We willen de auditrapportages van enkele gevolmachtigden inzien om te beoordelen of de essentiële elementen uit de Gedragcode Informatieverstrekking door de verzekeraar worden getoetst. Van belang is dat de verzekeraar de naleving van de Gedragcode Informatieverstrekking periodiek toetst in audits en/of door het werkprogramma risicobeheersing volmachten (WRV). We bespreken de periodiciteit. WRV is jaarlijks. Bedrijfsaudits zouden eens per drie jaar moeten plaatsvinden, of anders bepaald op basis van een risicoanalyse. We kiezen van twee gevolmachtigden auditrapportages die recent zijn onderzocht. Voor 0 punten: De verzekeraar kan niet of onvoldoende aantonen dat wordt gewaarborgd dat de gevolmachtigde agenten de Gedragcode Informatieverstrekking naleven. 'Niet voldoende' betekent dat niet alle essentiële onderdelen van de Gedragcode Informatieverstrekking zijn meegenomen. Voor 2 punten:

Beoordelingsformulier				
Gedragcode Informatieverstrekking			Naam verzekeraar	
			Datum: dd-mm-jjjj	
#	artikel	toetspunt	oordeel	opmerkingen Stv
				De verzekeraar toetst periodiek de naleving van de Gedragcode Informatieverstrekking bij alle gevolmachtigde agenten. Het toetsen gebeurt met een eigen periodieke audit waarin de essentiële elementen van de Gedragcode Informatieverstrekking zijn opgenomen of met het WRV. We verwachten bij een toetsing met het WRV dat alle relevante bewijsstukken door de gevolmachtigde zijn geüpload en door de verzekeraar zijn beoordeeld. Als de verzekeraar niet met gevolmachtigden werkt, dan scoren we een n.v.t.
	Aanvullende vraag Gedragcode Informatieverstrekking			
10		Heeft de verzekeraar een digitale toegankelijkheidsverklaring?		<i>Dit maakt geen onderdeel uit van de toetsing op de naleving van de Gedragcode Informatieverstrekking</i> Toegankelijkheidsverklaring Volgens de WCAG 2.1-richtlijnen moeten verzekeraars een officiële toegankelijkheidsverklaring publiceren die de status van hun website beschrijft. Deze verklaring moet regelmatig worden bijgewerkt op basis van een audit om aan te tonen in hoeverre de site bruikbaar is voor mensen met een beperking.
10				