



Informatiedocument over het onderzoek naar de Gedragscode Informatieverstrekking

Stichting toetsing verzekeraars

In april 2022 starten wij met de onderzoeken voor de Kerncode Klantbelang: Gedragscode Informatieverstrekking. Met dit informatiedocument ontvangt u de relevante informatie voor dit onderzoek.

Toetskader onderzoek

We gaan de naleving van de Gedragscode Informatieverstrekking toetsen. Deze gedragscode vindt u [hier](#). 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. Uiteraard geldt dat we alleen die toetspunten beoordelen die voor uw organisatie van toepassing zijn.

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 gaan plannen.

Wat moet u aanleveren en wanneer?

Hieronder staan de documenten die wij vooraf willen ontvangen. 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. Veel informatie voor dit onderzoek vinden we op uw website, die informatie vragen we niet nog eens op. 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. beleidsdocument(en) waaruit blijkt dat u communicatie-uitingen voor de klant regelmatig toetst en hoe u ervoor zorgt dat de klant de informatie begrijpt;
3. een schrijfwijzer voor de medewerkers;
4. de standaardbrief bij afwijzing van een aanvraag voor een verzekering en een recent geanonimiseerd voorbeeld van een afwijzing. Als afwijzingen ook per telefoon plaatsvinden, dan verzoeken wij u bewijsstuk(ken) te leveren waaruit blijkt dat medewerkers de afwijzing van de aanvraag uitleggen;
5. de standaardinformatie voor de klant bij de start van een verzekering, waaruit blijkt dat de verzekeraar uitlegt hoe de klant de verzekering kan opzeggen;
6. een of enkele recente geanonimiseerde prolongatiebrieven, waarbij de premie voor de klant is gestegen.

Als u meerdere verzekeringsproducten voert en de informatie bij de punten 4, 5 en 6 verschilt wezenlijk van elkaar, dan verzoeken we u van meerdere verzekeringsproducten de gevraagde informatie te sturen.

7. Indien aanwezig: het meest recent uitgevoerde interne onderzoek naar de naleving van de Gedragscode Informatieverstrekking (is niet verplicht op basis van de gedragscode).

We ontvangen daarnaast ook graag het ingevulde gespreksschema 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.

Onderzoeksdagen

De onderzoeksdagen vinden plaats vanaf april 2022 tot en met augustus 2022. De afspraken vinden voor dit onderzoek plaats met een videogesprek of op locatie. U kunt zelf in Audis een datum kiezen voor de onderzoeksdag.

Gespreksschema

Om de gesprekken intern te kunnen organiseren, kunt u uitgaan van onderstaand gespreksschema. Daarin 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. Ook stellen we het op prijs als we tijdens de dag bepaalde documenten en dossiers op het scherm kunnen inzien.

Onderwerp	Gespreksduur (maximaal)	Deelnemers
Welkom	15 minuten	Coördinator
Beleid informatieverstrekking aan klanten Enkele sleutelvragen eerste interview: - Reikwijdte gedragscode? - Wat is het beleid ten aanzien van informatieverstrekking? - Is de gedragscode bekend? - Worden communicatiemiddelen regelmatig getoetst?	90 minuten	1. Directeur met verantwoordelijkheid voor klantcommunicatie 2. Manager (van de afdeling die klantvragen over het afsluiten van een verzekering beantwoordt) 3. Coördinator zelfregulering Alleen als u een intern onderzoek heeft toegestuurd: 4. Interne auditor of de verantwoordelijke voor het interne onderzoek (voor de laatste 30 minuten van het gesprek)
Verwerken interview	30 minuten	Stv-auditor
Bespreken communicatie-uitingen We hebben de toegestuurde communicatie-uitingen en die van de website beoordeeld en bespreken de uitkomst van onze toets en eventuele bevindingen.	60 minuten	1. Productverantwoordelijke(n) voor communicatie uitingen 2. Communicatiespecialist 3. Medewerker die wel eens aanvragen van klanten afwijst 4. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview en lunch	45 minuten	Stv-auditor

Afronding	15 minuten	Coördinator zelfregulering
-----------	------------	----------------------------

Vragen

Hebt u vragen? Stel ze ons gerust. U kunt daarvoor mailen naar info@toetsingverzekeraars.nl of bellen naar 070-750 82 15.