



# Informatiedocument over het onderzoek naar het Protocol Verzekeringskeuringen

Stichting toetsing verzekeraars

---

**In april 2021 starten wij met de onderzoeken voor de tweede Kerncode Klantbelang: Protocol Verzekeringskeuringen. Dit protocol geldt voor keuringen voor levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen die niet vallen onder het keuringsverbond van artikel 4 van de Wet op de Medische Keuringen (WMK).**

**In dit informatiedocument informeren wij u over onze werkwijze bij het onderzoek naar deze Kerncode en wat wij van u verwachten.**

## Toetskader onderzoek

We gaan de naleving van het Protocol Verzekeringskeuringen 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.

## Stappenplan

Wij maken gebruik van een beveiligde omgeving (Audis) voor het versturen van de benodigde documenten en voor de rapportages. U kunt via deze portal ook zelf een onderzoeksdag gaan plannen.

Dit onderzoek bestaat uit een aantal stappen.

- Het begint met het ontvangen van dit informatiedocument. In deze notitie informeren wij u over het proces, de aan te leveren stukken en de interviews die wij op de onderzoeksdag willen houden. Wij verzoeken u deze notitie door te nemen en bij eventuele onduidelijkheden contact met ons op te nemen.
- U kunt zelf in Audis de onderzoeksdag inplannen. Verderop in deze notitie ziet u met wie we tijdens de onderzoeksdag willen spreken. U kunt tot eind februari zelf de onderzoeksdag inplannen.
- We vragen u om drie weken voorafgaand aan de onderzoeksdag diverse documenten te uploaden in Audis. U leest verderop welke documenten we verwachten.
- De auditor van Stv neemt enkele weken voor de onderzoeksdag contact met u om kennis te maken, de onderzoeksdag door te spreken en eventuele vragen te beantwoorden.
- De auditor van Stv bereidt zich goed voor op de onderzoeksdag door alle toegezonden stukken en uw website te bestuderen, zodat hij die vragen kan stellen die relevant zijn voor uw organisatie.
- Aan het einde van de onderzoeksdag of uiterlijk een dag later krijgt u van ons een rapportage met de uitkomst per toetspunt en ons oordeel over de naleving van de gedragscode.
- U krijgt twee weken de tijd om op de rapportage te reageren.
- Wij sturen u na de onderzoeksdag een link naar een tevredenheidsonderzoek, waarmee we uw feedback vragen om onze dienstverlening te verbeteren.
- Als u niet voldoet aan een onderdeel van de gedragscode, dan geeft de Stv-auditor aan wat u moet doen om wel aan de gedragscode te voldoen en hoe u dat kunt

aantonen. U heeft vervolgens een herstelperiode van maximaal drie maanden om de benodigde aanpassing(en) te doen en dan zullen we opnieuw een oordeel daarover geven. We noemen dat een vervolgonderzoek.

- Nadat we alle onderzoeken en eventuele vervolgonderzoeken hebben uitgevoerd, zullen we een totaalrapportage aan het Verbond sturen over de naleving van de betreffende gedragscode.

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

1. Een leeswijzer 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. Beleid medische acceptatie (zie artikel 3), eventueel aangevuld met andere relevante beleidsstukken en inclusief relevante werkinstructies;
3. Het aanvraagformulier voor de verzekeringen waarbij sprake is of kan zijn van een verzekeringskeuring, met de gezondheidsverklaring en de toelichting (zie artikel 3). Als u verschillende vragenlijsten gebruikt voor verschillende producten, dan ontvangen we graag elke variant inclusief toelichting. Als u gebruik maakt van een validiteitsverklaring, dan ontvangen we deze ook graag;
4. Brochures, brieven of ander schriftelijk materiaal over de verzekeringskeuringen die u aan kandidaat-verzekerden verstrekt (artikel 7);
5. Werkinstructie of procedure voor het uitvoeren van een herkeuring (artikel 10);
6. Standaard machtiging voor opvragen medische gegevens bij derden (artikel 12);
7. Een geanonimiseerde lijst van dossiers over medische keuringen over de maanden juli tot en met november 2020, waarbij is aangegeven of de klant wel of niet is geaccepteerd voor de reguliere premie. Stv selecteert hieruit vijf afgewezen, vijf geaccepteerde dossiers zonder opslag en vijf geaccepteerde dossiers met opslag voor de deelwaarneming. Na de selectie zullen wij u vragen om ons, voorafgaand aan ons bedrijfsbezoek, uit deze dossiers de volgende informatie toe te sturen:
  - de aanvraag;
  - indien van toepassing de ontvangstbevestiging;
  - de schriftelijke of telefonische contacten vanuit de verzekeraar naar de klant over de verzekeringskeuring en de medische acceptatie gedurende het proces;
  - de acceptatie van de aanvraag of de afwijzing.

Wilt u ervoor zorgen dat de informatie die u ons toestuurt geanonimiseerd is. Hou rekening met de tijd dat u dat kost.

8. Klachtenprocedure voor klachten over verzekeringskeuringen (artikel 13)
9. Indien aanwezig: het meest recent uitgevoerde interne onderzoek naar de naleving van het Protocol Verzekeringskeuringen (is niet verplicht op basis van het protocol).

### **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).

U kunt de documenten veilig uploaden in Audis.

### Onderzoeksdagen

De onderzoeksdagen vinden plaats vanaf 1 april 2021 tot medio juni 2021. De afspraken voor dit onderzoek vinden in principe plaats met een videocall (MS Teams of iets dergelijks). U kunt zelf in Audis tot eind februari 2021 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 beginnen bij voorkeur om 9:00 uur.

We stellen het op prijs als de coördinator 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 (maximaal)	Aanwezigen
Welkom	15 minuten	Coördinator
Beleid medische acceptatie.	75 minuten	1. Directeur / management met verantwoordelijkheid voor medische acceptatie 2. Leidinggevende medische adviseurs 3. Interne auditor of compliance officer die de naleving van het beleid van medische acceptatie toetst. 4. Coördinator
Verwerken interview	30 minuten	Stv-auditor
Werkzaamheden medisch adviseur	60 minuten	1. Medisch adviseur 2. Coördinator
Verwerken interview en lunch	75 minuten	Stv-auditor
Praktijk en dossierbespreking	90 minuten	1. Medisch adviseur 2. Senior acceptant 3. Coördinator
Verwerken interview en extra tijd voor afronding	60 minuten	Stv-auditor
Afronding	15 minuten	1. Coördinator 2. Directeur / management met verantwoordelijkheid voor medische acceptatie

### Vragen

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