



Informatiedocument over het onderzoek naar het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit, PIFI en Gedragscode Persoonlijk Onderzoek Stichting toetsing verzekeraars

**In juni 2021 starten wij met de onderzoeken voor de volgende Kerncodes
Klantbelang: Protocol Verzekeraars en Criminaliteit, Protocol
Incidentwaarschuwingssysteem Financiële instellingen en Gedragscode
Persoonlijk Onderzoek. In dit informatiedocument informeren wij u over onze
werkwijze bij het onderzoek naar deze Kerncodes en wat wij van u verwachten.**

Toetskader onderzoek

We gaan de naleving van het [Protocol Verzekeraars en Criminaliteit](#), het [Protocol Incidentwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen](#) en van de [Gedragscode Persoonlijk Onderzoek](#) toetsen. Voor alle genoemde kerncodes geldt dat we deze alleen toetsen als de kerncode van toepassing is voor uw organisatie.

We hebben in overleg met het Verbond bepaald welke onderdelen en bepalingen van de protocollen en 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.

- Als u geen deelnemer bent van het Waarschuwingssysteem (PIFI), dan vervallen toetspunten 30 tot en met 55.
- Als u geen persoonlijke onderzoeken uitvoert en in de afgelopen twee jaren dat ook niet heeft gedaan, dan vervallen de toetspunten 56 tot en met 70.

We toetsen vooral de opzet en bestaan en waar mogelijk de werking van de toetspunten. Ten aanzien van het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit hebben we voor de invulling van de beoordeling gekeken naar de niveaumeting Verzekeraars en Criminaliteit en is niveau 2 het uitgangspunt voor een voldoende score.

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.
- We vragen u om ons drie weken voorafgaand aan de onderzoeksdag diverse documenten toe te sturen. U leest verderop welke documenten we verwachten.
- De auditor van Stv bereidt zich goed voor op de onderzoeksdag door alle toegezonden stukken en uw website te bestuderen, zodat hij/zij 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 gedragscodes.
- 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 een 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 Kerncodes.

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 alle documenten graag uiterlijk drie weken voor de onderzoeksdag.

- 0) 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;

Voor het onderzoek naar de kerncode Protocol Verzekeraars en Criminaliteit ontvangen we graag de volgende documenten:

- 1) Als u in 2019 of 2020 heeft meegedaan aan de niveaumeting voor het protocol Verzekeraars en Criminaliteit, dan heeft u voor deze niveaumeting diverse documenten geüpload. Hierbij zit veel overlap met de documenten die wij hieronder bij punt 1.a tot en met 1.f opvragen.
U kunt de documenten van de recente niveaumeting opnieuw voor dit onderzoek gebruiken. Eventueel kunt u dan enkele aangepaste documenten toevoegen, als u dat wilt.

Heeft u niet meegedaan met de niveaumeting of wilt u deze documenten niet toesturen, dan verzoeken wij u de volgende zeven documenten toe te sturen:

- 1.a) Het fraude- en criminaliteitsbeleid.
 - 1.b) Een recente jaarrapportage aan de directie over fraude waarin de kerncijfers en een evaluatie van de genomen fraudemaatregelen aan bod komen.
 - 1.c) Werkinstructies/procedures met betrekking tot fraude en overige criminaliteit, zoals het detecteren, analyseren en evalueren van incidenten.
 - 1.d) Een geanonimiseerd voorbeeld van een afgehandeld incident uit de afgelopen periode.
 - 1.e) Een (format) samenwerkings- of volmachtsovereenkomst als uw organisatie het claim- of acceptatieproces uitbesteedt aan een externe organisatie.
 - 1.f) Een procesbeschrijving van de integriteitsscreening voor nieuwe medewerkers.
- 2) Het meest recent uitgevoerde interne onderzoek of audit naar de naleving van het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit.

Als u meedoet aan het onderzoek voor de kerncode Protocol Incidentwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen ontvangen we graag de volgende documenten:

- 3) Werkinstructies voor het gebruik van het EVR. Bijvoorbeeld voor het opnemen van gegevens in het EVR of het raadplegen van het EVR.
- 4) Een document waaruit blijkt hoe de organisatie handelt bij het uitwisselen van gegevens uit het incidentregister met een derde organisatie.
- 5) Een document waarin de procedure van de interne klachtbehandeling beschreven staat.
- 6) Het meest recent uitgevoerde interne onderzoek naar de naleving van het Protocol Incidentwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.

Als u meedoet aan het onderzoek voor de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek ontvangen we graag de volgende documenten:

- 7) Een werkinstructie voor het toepassen van een persoonlijk onderzoek. We verwachten hierbij inzicht te krijgen in het hele proces (initiatie, uitvoering en resultaat).
- 8) Een geanonimiseerde lijst met dossiers waarbij in 2020 een persoonlijk onderzoek is ingezet en inmiddels is afgerond. Stv selecteert hieruit maximaal vijf dossiers. Na de selectie zullen wij u vragen om ons, voorafgaand aan ons bedrijfsbezoek, uit deze dossiers de volgende informatie toe te sturen:
 - a. De afwegingen om een persoonlijk onderzoek in te stellen (proportionaliteit en subsidiariteitsbeginsel);
 - b. De vastlegging wie het besluit tot het instellen van een persoonlijk onderzoek heeft genomen en op welke gronden;
 - c. De schriftelijke en telefonische contacten tussen de verzekeraar en de betrokkene.

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

- 9) Een format van de opdrachtbevestiging die u gebruikt bij het uitbesteden van persoonlijk onderzoek aan een extern onderzoeksbureau.

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 juni 2021 tot en met oktober 2021. De afspraken vinden voor dit onderzoek plaats met een videocall (MS Teams of iets dergelijks). U kunt zelf in Audis tot **30 juni 2021** een datum kiezen voor de onderzoeksdag. Hoe eerder u een keuze maakt, des te meer keuze u heeft in de agenda.

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 en of we door de voorbereiding van de aangeleverde stukken veel of weinig vragen hebben. We beginnen bij voorkeur om 9:00 uur. We stellen het op prijs als de coördinator voor de zelfregulering bij alle gesprekken aanwezig is.

Onderwerp	Gespreksduur (maximaal)	Aanwezigen
Welkom	15 minuten	Coördinator zelfregulering
Fraude- en criminaliteitsbeleid, intern onderzoek en awareness Enkele sleutelvragen eerste interview: - hoe is fraude- en criminaliteitsbeheersing ingebed in de organisatie? - is er een duidelijk en actueel fraudebeleid? - hoe is de samenwerking binnen de branche? - hoe stuurt u op de aanpak van fraude? - wat doet u aan bewustwording en preventie? - hoe waarborgt u de naleving van Protocol V&C?	75 minuten	1. Directeur / management met verantwoordelijkheid voor beleid 2. Hoofd afdeling veiligheidszaken 3. Interne auditor of de verantwoordelijke voor het periodieke interne onderzoek 4. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview	15 minuten	Stv-auditor
Werkzaamheden afdeling Veiligheidszaken of Fraude Coördinator, procedures en incidentenwaarschuwingssysteem Sleutelvragen tweede interview: - hoe voert u het fraude- en criminaliteitsbeleid uit? - hoe werkt u samen met andere partijen? - hoe toetst u frauderisico's? - wat doet u bij vastgestelde fraude? - wat zijn de procedures voor verwerken van incidenten? - wat zijn de procedures voor instellen van persoonlijk onderzoek?	60 minuten	1. Hoofd afdeling veiligheidszaken of de aangestelde fraude functionaris 2. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview en lunch	60 minuten	Stv-auditor
Interne fraude, procedures Sleutelvraag derde interview: - Hoe voert u het beleid tegen interne fraude uit?	45 minuten	1. Verantwoordelijke voor preventie en bestrijding interne fraude 2. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview	15 minuten	Stv-auditor
Praktijk fraudepreventie Sleutelvraag vierde interview: - hoe gaat fraudedetectie en -onderzoek in de praktijk?	45 minuten	1. Medewerker van de afdeling claims 2. Medewerker van de afdeling acceptatie 3. Medewerker afdeling veiligheidszaken 4. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview	15 minuten	Stv-auditor

Praktijk EVR (indien van toepassing) Sleutelvraag vijfde interview: - hoe gaat het registreren van incidenten in de praktijk?	30 minuten	1. Een of twee medewerkers die incidenten invoeren in het EVR 2. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview	15 minuten	Stv-auditor
Praktijk persoonlijk onderzoek (indien van toepassing) Sleutelvragen zesde interview: - hoe gaat het instellen van persoonlijk onderzoek in de praktijk? - hoe wordt de betrokkene over het persoonlijk onderzoek geïnformeerd?	45 minuten	1. Een of twee medewerkers verantwoordelijk voor de uitvoering van persoonlijk onderzoek 2. Coördinator zelfregulering
Verwerken interview en extra tijd voor afronding	30 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.