



Rapportage

Uitkomsten toetsing zelfregulering

Self Assessment 2020

Juni 2021

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Managementsamenvatting	3
2. Onderzoekopzet en respondenten	4
3. Resultaten	5
3.1 Resultaat per gedragscode	5
3.2 Resultaat per vraag	6
3.2.1 Protocol Grootschalige incidenten	6
3.2.2 Convenant Verbeteren transparantie verzuimpremies	7
3.2.3 Bedrijfsregeling 5: Bedrijfsschade autobussen	8
3.2.4 Bedrijfsregeling 6: Bedrijfsschade trams	9
3.2.5 Overeenkomst bedrijfsschade taxi's	9
3.2.6 Convenant inzake Toetsing mededelingsplicht gezondheidsgegevens	10
3.2.7 Code Rechtstreeks Verzekerde Regelingen	11
3.2.8 Productwijzer Spaarhypotheekverzekering	13
Bijlage 1: Deelnemers SA 2020	14

1. Managementsamenvatting

De Stichting toetsing verzekeraars toetst bij de leden van het Verbond van Verzekeraars jaarlijks de naleving van een deel van de zelfregulering met behulp van een vragenlijst, het Self Assessment (SA). Deze rapportage gaat over de toets in de periode oktober 2020 tot en met mei 2021.

Getoetste gedragscodes

Het Verbond en de stichting hebben een planning voor vijf jaar vastgesteld waarin we 43 gedragscodes en bedrijfsregelingen toetsen. In de toets van 2020 hebben we acht regelingen onderzocht.

Getoetste verzekeraars

We toetsen alle leden van het Verbond, dat zijn 123 verzekeraars.

Resultaat

In totaal voldoen 118 van de 123 verbondsleden (96%) aan de getoetste gedragscodes. Er zijn vijf leden die niet geheel voldoen aan één van de getoetste gedragscodes.

Aanvankelijk waren er zeventien verzekeraars die nog niet aan alle onderdelen van de getoetste zelfregulering voldeden. Twaalf verzekeraars hebben de bevindingen tijdens een herstelperiode van maximaal drie maanden opgelost.

Het gaat bij alle vijf verzekeraars die na de herstelmogelijkheid nog niet voldoen om het niet naleven van het Protocol Grootschalige Incidenten. Bij alle andere zeven getoetste codes is de naleving 100%.

We kunnen op basis van de ingevulde vragenlijsten concluderen dat de naleving van de getoetste onderdelen van de zelfregulering goed is, maar nog niet volledig.

Aanbevelingen

Op basis van ons onderzoek hebben we de volgende aanbevelingen:

1. Laat verzekeraars de tekortkomingen oppakken

Wij bevelen aan om bij de vijf verzekeraars te benadrukken dat ze de tekortkomingen voortvarend dienen op te pakken, gelet op het belang van het voldoen aan de zelfregulering.

2. Maak beter duidelijk voor wie welke code bedoeld is

We merken in de antwoorden van het Self Assessment dat het voor verzekeraars soms niet duidelijk is dat bepaalde zelfregulering voor hun van toepassing is. Dat komt vooral naar voren bij het Protocol Grootschalige Incidenten, waarbij diverse verzekeraars in eerste instantie aangeven dat het protocol niet voor hun van toepassing is. Nadat wij erop hebben gewezen dat het Protocol voor iedereen geldt, hebben diverse verzekeraars alsnog de naleving daarvan geregeld.

2. Onderzoekopzet en respondenten

Onderzoekopzet

In 2020 hebben het Verbond van Verzekeraars en Stv nieuwe afspraken gemaakt over de wijze waarop Stv de naleving van de gedragscodes toetst. Een deel van de gedragscodes, de zogenoemde Kerncodes, wordt intensief getoetst. De overige, meer procesmatige codes toetsen we met een online vragenlijst. Er zijn 43 procesmatige codes die we met een vragenlijst toetsen. In 2020 zijn er acht codes getoetst. Deze rapportage gaat over de naleving van deze acht codes.

In dit onderzoek heeft Stv aan in totaal 123 leden van het Verbond van Verzekeraars een online vragenlijst voorgelegd waarbij zij vragen moesten beantwoorden en bij een aantal vragen bewijsstukken moesten aanleveren. Een overzicht van alle 123 verzekeraars vindt u in bijlage 1.

Onderzochte gedragscodes

In overleg met het Verbond hebben we de volgende acht gedragscodes betrokken in het onderzoek van 2020:

1. Protocol Grootschalige incidenten
2. Convenant Verbeteren transparantie verzuimpremies
3. Bedrijfsregeling 5: Bedrijfsschade autobussen
4. Bedrijfsregeling 6: Bedrijfsschade trams
5. Overeenkomst bedrijfsschade taxi's
6. Convenant inzake Toetsing mededelingsplicht gezondheidsgegevens
7. Code Rechtstreeks Verzekerde Regelingen
8. Productwijzer Spaarhypotheekverzekering

Tijdpad en respons

Begin oktober 2020 ontvingen 123 verzekeraars het verzoek om een online vragenlijst in te vullen. Zij moesten uiterlijk eind 2020 de vragenlijst invullen. Medio januari 2021 hebben we 15 verzekeraars gerappelleerd. Uiteindelijk hebben alle 123 verzekeraars de vragenlijst ingevuld.

Toelichting op en aanpassing van antwoorden

Bij de meeste vragen kon de verzekeraar in de vragenlijst een toelichting op het antwoord geven. Als een verzekeraar bij de vraag aangaf dat hij niet voldeed, dan was een toelichting altijd vereist. We hebben alle toelichtingen doorgenomen. In enkele gevallen twijfelden we op basis van de toelichting over het gegeven antwoord en namen we contact op met de verzekeraar voor nadere uitleg. Vervolgens hebben we in enkele gevallen na de reactie van de verzekeraar het antwoord aangepast.

Terugkoppeling

Elke respondent ontving per e-mail een terugkoppeling over de ingevulde vragenlijst. Daarin hebben we aangegeven of de verzekeraar wel of niet aan alle getoetste onderdelen van de gedragscodes voldoet, en zo niet op welk(e) punt(en) dat het geval was.

Herstelbaarheid

Verzekeraars die op basis van de ingevulde vragenlijst niet aan alle onderdelen van de getoetste gedragscodes voldeden, kregen de mogelijkheid dit te herstellen. Binnen een periode van drie maanden moest de verzekeraar dan aantonen dat hij de bevindingen had opgelost. Niet alle desbetreffende verzekeraars hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. In de rapportage nemen we de resultaten mee na het verwerken van de herstelacties. We geven in de rapportage ook aan wat de resultaten waren op basis van de ingevulde vragenlijsten.

3. Resultaten

In onderstaande tabel staat hoeveel leden van het Verbond aan de getoetste onderdelen van de zelfregulering voldoen.

Voldoen of niet	Aantal	%
Voldoen aan alle onderdelen (inclusief herstel)	118	96%
Voldoen bij een of enkele onderdelen niet aan de zelfregulering	5	4%
Totaal	123	100%

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten voldeden zeventien verzekeraars niet aan alle getoetste onderdelen van de zelfregulering. Deze verzekeraars hebben de mogelijkheid gekregen om dit te herstellen. Twaalf verzekeraars hebben van die mogelijkheid gebruik gemaakt en aangetoond dat ze inmiddels aan de getoetste zelfregulering voldoen. Er zijn vijf verzekeraars die geen gebruik hebben gemaakt van de herstelkans. 96% van de leden voldoet na de herstelkans aan de getoetste onderdelen van de zelfregulering.

3.1 Resultaat per gedragscode

Hieronder staat per gedragscode hoeveel verzekeraars wel en niet voldoen aan de getoetste gedragscode. Het gaat hierbij zowel om het resultaat na verwerken van de herstelacties die verzekeraars hebben uitgevoerd als de resultaten op basis van de ingevulde vragenlijsten.

Gedragscode	Naleving in %		Aantal verzekeraars
	Op basis van ingevulde vragenlijsten	Na hertoets	
Protocol Grootschalige incidenten	88%	96%	123
Convenant Verbeteren transparantie verzuimpremies	100%	100%	13
Bedrijfsregeling 6: Bedrijfsschade trams	100%	100%	17
Bedrijfsregeling 5: Bedrijfsschade autobussen	100%	100%	18
Overeenkomst bedrijfsschade taxi's	100%	100%	18
Convenant inzake Toetsing mededelingsplicht gezondheidsgegevens	96%	100%	25
Code Rechtstreeks Verzekerde Regelingen	89%	100%	9
Productwijzer Spaarhypotheekverzekering	100%	100%	3

Alleen bij het Protocol Grootschalige incidenten zijn nog enkele leden die niet voldoen.

3.2 Resultaat per vraag

Hieronder staat per onderzochte gedragscode het resultaat van deze toets en de antwoorden op de gestelde vragen. Als niet alle verzekeraars op basis van de ingevulde vragenlijst voldeden vermelden we bij de conclusie ook de uitkomst van de hertoets.

3.2.1 Protocol Grootschalige incidenten

Norm: Vanuit dit Protocol kunnen voor leden bindende besluiten worden genomen, die af kunnen wijken van eigen regels of procedures. Bij een ramp of grootschalige calamiteit speelt in de regel ook het vraagstuk van (collectieve) dekking en of beroep wordt gedaan op bijvoorbeeld de molestclausule. Bestaande draaiboeken en instrumenten geven niet in alle gevallen duidelijkheid over de dekking. Ook zullen zich nieuwe gebeurtenissen of omstandigheden voordoen waarin niet eerder is voorzien. Het Protocol Grootschalige incidenten regelt de besluitvorming rond alle voorziene en onvoorziene calamiteiten. Het voorziet in een Beleidskernteam, dat gemandateerd is door de Algemene Ledenvergadering om te acteren en besluiten te nemen of advies te geven.

Vraag: Heeft u gewaarborgd dat uw organisatie bekend is met het Protocol Grootschalige incidenten?	Aantal	%
Ja	106	86%
Nee	15	12%
N.v.t.	2	2%
Totaal	123	100%

Voor twee respondenten geldt het protocol niet omdat het stichtingen zijn die rechtsbijstand verlenen.

Vijftien verzekeraars voldoen niet aan het protocol. In veel gevallen gaat de desbetreffende verzekeraar er vanuit dat het Protocol niet van toepassing is omdat zij zelf geen grootschalige incidenten kennen. Na uitleg over de inhoud van het Protocol begrepen de betreffende verzekeraars dat het wel voor hun van toepassing was.

Vraag: Bent u bekend met de genomen bindende besluiten?	Aantal	%
Ja	95	77%
Nee	28	23%
Totaal	123	100%

Het aantal verzekeraars dat aangeeft dat ze niet bekend is met de genomen bindende besluiten is groter dan het aantal verzekeraars dat niet bekend is met het Protocol. Er zijn dus dertien verzekeraars die wel het protocol kennen, maar geen kennis hebben van alle besluiten. Dat komt mede omdat de verspreiding van de BKT besluiten zeer beperkt is.

Vraag: Worden de bindende besluiten allemaal toegepast (indien voor u relevant)?	Aantal	%
Ja	106	86%
Nee	17	14%
Totaal	123	100%

De zeventien verzekeraars die een 'nee' scoren bestaan uit de vijftien die de bekendheid met het Protocol niet hebben gewaarborgd en de twee verzekeraars waarop het Protocol niet van toepassing is.

Conclusie Protocol Grootschalige incidenten

Op basis van de ingevulde vragenlijst voldoen vijftien (12%) van de leden niet aan het Protocol Grootschalige incidenten. Deze verzekeraars hebben een herstelmogelijkheid gekregen. Tien verzekeraars hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt en zij hebben inmiddels de bekendheid met het Protocol gewaarborgd. De andere vijf verzekeraars hebben ofwel niet gereageerd op de herstelmogelijkheid of aangegeven dat er nog geen aanpassing heeft plaatsgevonden.

Nu voldoen 118 van de 123 leden (96%) aan het Protocol Grootschalige incidenten.

3.2.2 Convenant Verbeteren transparantie verzuimpremies

Het Convenant Verbeteren transparantie verzuimpremies geldt voor dertien leden van het Verbond van Verzekeraars.

Norm: Overeengekomen is dat verzuimverzekeraars werkgevers nog in de offertefase informeren over de wijze waarop zij de premie aanpassen en de elementen die van invloed zijn op de premie. Door vooraf inzicht te geven in de wijze van premie-aanpassing en de factoren die van invloed zijn op de premie, bijvoorbeeld de invloed van langdurig verzuim, kunnen werkgevers een bewustere keuze maken bij het afsluiten van een verzuimverzekering.

Vraag: Benoemt uw organisatie in de offerte expliciet dat u de premies kunt aanpassen, wanneer u dat kunt doen, op basis waarvan die aanpassing gedaan wordt en wat de mogelijkheden van opzeggen door de werkgever zijn?	Aantal	%
Ja, deze elementen zijn allemaal opgenomen in de offerte	11	85%
Niet alle elementen staan in de offerte	0	0%
Anders	2	15%
Nee	0	0%
Totaal	13	100%

Bij 'Anders' geeft één verzekeraar aan dat ze met de offerte een brochure sturen waarin staat aangegeven hoe de premie tot stand komt. Een andere verzekeraar geeft aan dat voor sommige varianten dit al wel in de offerte staat en bij sommige varianten nog niet, maar altijd wel in de bijgevoegde voorwaarden. Deze verzekeraar zou de betreffende offertes waarbij dit nu nog niet is vermeld aanpassen.

We hebben de respondenten gevraagd om een voorbeeld offerte te uploaden om te beoordelen of alle elementen in de offerte zijn opgenomen. Tien verzekeraars hebben een offerte geüpload. Deze offertes voldoen aan de gestelde eisen.

Vraag: Maakt uw organisatie in de offerte en/of de polisvoorwaarden de elementen transparant die invloed hebben op de premie?	Aantal	%
Ja, dit staat zowel in de polisvoorwaarden als de offerte	9	69%
Ja, dit staat in de polisvoorwaarden	1	8%
Ja, dit staat in de offerte	2	15%
Anders	1	8%
Nee	0	0%
Totaal	13	100%

Bij 'Anders' staat dezelfde verzekeraar die bij de vorige vraag aangaf dat ze met de offerte een brochure sturen waarin staat aangegeven hoe de premie tot stand komt.

Vraag: Maakt uw organisatie in de offerte duidelijk welke dienstverlening aangeboden wordt ten aanzien van re-integratie en begeleiding, en wat van de werkgever zelf verwacht wordt ten aanzien van zijn wettelijke taken uit de Wet Verbetering Poortwachter.	Aantal	%
Ja	13	100%
Nee	0	0%
Totaal	13	100%

Conclusie Convenant Verbeteren transparantie verzuimpremies

100% van de leden voldoet aan het Convenant Verbeteren transparantie verzuimpremies. Het gaat dan om alle dertien verzekeraars die verzuimverzekeringen verkopen.

3.2.3 Bedrijfsregeling 5: Bedrijfsschade autobussen

De Bedrijfsregeling 5: Bedrijfsschade autobussen geldt voor achttien leden van het Verbond van Verzekeraars.

Norm: De verzekeraar betaalt een bedrag aan bedrijfsschade als een autobus door een ongeval buiten bedrijf is en de aansprakelijkheid voor het ongeval bij de verzekeraar verzekerd is. Dit bedrag wordt bepaald over de stilstandduur en een normbedrag per dag.

Vraag: Hoe heeft u gewaarborgd dat in alle gevallen een juist bedrag aan bedrijfsschade wordt betaald? (meer antwoorden mogelijk)	Aantal	%
Dat is vastgelegd in geautomatiseerde systemen	0	0%
Daar wordt steekproefsgewijs op getoetst	12	67%
Wij toetsen dat in interne audits	6	33%
Dat is niet gewaarborgd	0	0%
Anders	6	33%
Totaal	18	100%

Drie verzekeraars geven bij 'Anders' aan dat de naleving is gewaarborgd door opname in handboeken, instructies en inwerktraject voor medewerkers. Twee verzekeraars wijzen op het 4-ogen-principe dat ze hanteren en één verzekeraar besteedt de schadebehandeling uit.

Vraag: Heeft u in het afgelopen jaar (2019) klachten ontvangen van ondernemers (autobuseigenaren) over de hoogte van de uitgekeerde bedrijfsschade?	Aantal	%
Ja	0	0%
Nee	18	100%
Totaal	18	100%

Conclusie Bedrijfsregeling 5: Bedrijfsschade autobussen

100% van de leden voldoet aan Bedrijfsregeling 5: Bedrijfsschade autobussen. Het gaat dan om alle achttien verzekeraars die aan deze bedrijfsregeling moeten voldoen.

3.2.4 Bedrijfsregeling 6: Bedrijfsschade trams

De Bedrijfsregeling 6: Bedrijfsschade trams geldt voor zeventien leden van het Verbond van Verzekeraars.

Norm: De verzekeraar betaalt een bedrag aan bedrijfsschade als een tram door een ongeval buiten bedrijf is en de aansprakelijkheid voor het ongeval bij de verzekeraar verzekerd is. Dit bedrag is gelijk aan:

- a. bij enkel- of meervoudig gelede voertuigen 20% van de kosten van herstel;
- b. bij alle andere voertuigen 15% van de kosten van herstel.

Vraag: Hoe heeft u gewaarborgd dat in alle gevallen een juist bedrag aan bedrijfsschade wordt betaald? (meer antwoorden mogelijk)	Aantal	%
Dat is vastgelegd in geautomatiseerde systemen	0	0%
Daar wordt steekproefsgewijs op getoetst	11	65%
Wij toetsen dat in interne audits	5	29%
Dat is niet gewaarborgd	0	0%
Anders	6	35%
Totaal	17	100%

Drie verzekeraars geven bij 'Anders' aan dat de naleving is gewaarborgd door opname in handboeken, instructies en inwerktraject voor medewerkers. Twee verzekeraars wijzen op het 4-ogen-principe dat ze hanteren en één verzekeraar besteedt de schadebehandeling uit.

Vraag: Heeft u in het afgelopen jaar (2019) klachten ontvangen van ondernemers (trameigenaren) over de hoogte van de uitgekeerde bedrijfsschade?	Aantal	%
Ja	0	0%
Nee	17	100%
Totaal	17	100%

Conclusie Bedrijfsregeling 6: Bedrijfsschade trams

100% van de leden voldoet aan Bedrijfsregeling 6: Bedrijfsschade trams. Het gaat dan om alle zeventien verzekeraars die aan deze bedrijfsregeling moeten voldoen.

3.2.5 Overeenkomst bedrijfsschade taxi's

De Overeenkomst bedrijfsschade taxi's geldt voor achttien leden van het Verbond van Verzekeraars. Het gaat om dezelfde verzekeraars als bij Bedrijfsregeling 5: Bedrijfsschade autobussen.

Norm: De verzekeraar betaalt een bedrag aan bedrijfsschade als een taxi door een ongeval buiten bedrijf is en de aansprakelijkheid voor het ongeval bij de verzekeraar verzekerd is. Dit bedrag is gelijk aan 55% van het gemiddeld opgereden bedrag van het afgelopen jaar.

Vraag: Hoe heeft u gewaarborgd dat in alle gevallen een juist bedrag aan bedrijfsschade wordt betaald? (meer antwoorden mogelijk)	Aantal	%
Dat is vastgelegd in geautomatiseerde systemen	0	0%
Daar wordt steekproefsgewijs op getoetst	12	67%
Wij toetsen dat in interne audits	6	33%
Dat is niet gewaarborgd	0	0%
Anders	6	33%

Totaal	18	100%
--------	----	------

Drie verzekeraars geven bij 'Anders' aan dat de naleving is gewaarborgd door opname in handboeken, instructies en inwerktraject voor medewerkers. Twee verzekeraars wijzen op het 4-ogen-principe dat ze hanteren en één verzekeraar besteedt de schadebehandeling uit.

Vraag: Heeft u in het afgelopen jaar (2019) klachten ontvangen van ondernemers (taxi eigenaren) over de hoogte van de uitgekeerde bedrijfsschade?	Aantal	%
Ja	0	0%
Nee	18	100%
Totaal	18	100%

Conclusie Overeenkomst taxi's

100% van de leden voldoet aan de Overeenkomst taxi's. Het gaat dan om alle achttien verzekeraars die aan deze bedrijfsregeling moeten voldoen.

3.2.6 Convenant inzake Toetsing mededelingsplicht gezondheidsgegevens

Het Convenant inzake Toetsing mededelingsplicht gezondheidsgegevens geldt voor vijftientig leden van het Verbond van Verzekeraars.

Norm: Het oordeel van de Toetsingscommissie, voor zover het gaat om medische gegevens, mag uitsluitend worden gewisseld met de medisch adviseur van de verzekeraar. Het oordeel van de commissie kan wel aan de claimbeoordelaar van de verzekeraar worden gezonden maar dan zonder de medische informatie.

Vraag: Heeft uw bedrijf gewaarborgd dat het oordeel van de Toetsingscommissie met de medische informatie uitsluitend wordt gewisseld met uw medisch adviseur?	Aantal	%
Ja, dat ligt vast in procedures en werkinstructies	25	100%
Nee, dat is niet gewaarborgd	0	0%
Totaal	25	100%

Norm: De toetsingscommissie gaat ervan uit dat de verzekeringsmaatschappij de nabestaanden, binnen twee weken na het indienen van de claim bij de verzekeringsmaatschappij, in kennis stelt van het feit dat de beoordeling van de rechtmatigheid van de claim aan de toetsingscommissie is voorgelegd.

Vraag: Informeert u de nabestaanden altijd binnen twee weken na het indienen van de claim dat de beoordeling van de rechtmatigheid aan de toetsingscommissie is voorgelegd?	Aantal	%
Ja, dit doen wij altijd binnen twee weken	23	92%
Wij informeren de nabestaanden altijd, maar niet binnen twee weken na indienen van de claim	1	4%
Wij informeren de nabestaanden niet altijd	0	0%
Anders	1	4%
Totaal	25	100%

De verzekeraar die 'Anders' invult licht toe dat de werkzaamheden zijn uitbesteed aan een gerenommeerde partij. Een verzekeraar antwoordt dat de nabestaanden niet altijd

binnen twee weken worden geïnformeerd. Daarmee voldoet deze verzekeraar niet aan het convenant.

Norm: De verzekeringsmaatschappij kan een geval van overlijden binnen twee jaar na het afsluiten/wijzigen van de levensverzekering waarin overlijden niet een gevolg is van een ongeval en waarbij de verzekeringsmaatschappij onjuiste of onvolledige mededeling van gezondheidsgegevens vermoedt, ter toetsing aan de commissie voorleggen. De toetsingscommissie gaat enkel over tot toetsing en in dat kader eventueel nader onderzoek, indien de verzekeraar aannemelijk heeft kunnen maken bij het afsluiten (of wijzigen) van de verzekering genoegzaam werk te hebben gemaakt van fraudepreventie- en bestrijding (naleving Protocol Verzekeraars & Criminaliteit) en voor zover het vermoeden van onvolledige mededeling van gezondheidsgegevens gebaseerd kan worden op ten minste één van de fraude-indicatoren behorende bij het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit.

Vraag: Heeft u gewaarborgd dat een aanvraag wordt ingediend als deze voldoet aan bovenstaande voorwaarden?	Aantal	%
ja, dat ligt vast in werkinstructies en procedures en naleving wordt gecontroleerd	16	64%
ja, dat ligt vast in werkinstructies en procedures maar naleving wordt niet gecontroleerd	8	32%
Anders	1	4%
Nee	0	0%
Totaal	25	100%

De verzekeraar die 'Anders' invult is dezelfde als bij de vorige vraag. De verzekeraar licht toe dat partij waaraan de werkzaamheden zijn uitbesteed de aanvraag indient als voldaan is aan de eisen.

Conclusie Convenant inzake Toetsing mededelingsplicht gezondheidsgegevens

Op basis van de ingevulde vragenlijst voldoet 4% van de leden niet aan het Convenant inzake Toetsing mededelingsplicht gezondheidsgegevens. Het gaat om één verzekeraar van de 25 verzekeraars die aan het convenant dienen te voldoen. Deze verzekeraar heeft een herstelmogelijkheid gekregen. De betreffende verzekeraar heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt en heeft inmiddels het tijdig informeren van de nabestaanden gewaarborgd. Nu voldoen alle 25 leden (100%) aan het Convenant inzake Toetsing mededelingsplicht gezondheidsgegevens.

3.2.7 Code Rechtstreeks Verzekerde Regelingen

De Code Rechtstreeks Verzekerde Regelingen geldt voor negen leden van het Verbond van Verzekeraars.

Norm: De verzekeraar legt jaarlijks op inzichtelijke wijze verantwoording af aan de werkgever (de verzekeringnemer) over de behaalde resultaten, voor zover dat relevant is in relatie tot de uitvoeringsovereenkomst. Dit zal in ieder geval aan de orde zijn als er sprake is van een beleggingsdepot of een winstdelingsregeling.

Vraag: Informeert u de verzekeringnemer jaarlijks op inzichtelijke wijze over de behaalde resultaten.	Aantal	%
Ja	6	67%
n.v.t.	3	33%
Nee	0	0%
Totaal	9	100%

Drie verzekeraars geven aan dat deze vraag niet van toepassing is gelet op de producten die zij voeren.

We hebben verzekeraars gevraagd de meest recente resultaten te uploaden. Alle zes verzekeraars hebben dat gedaan. De ontvangen stukken gaven goed inzicht in de behaalde resultaten.

Norm: Als er sprake is van een pensioentoezegging met een voorwaardelijke toeslagverlening, verantwoordt de werkgever aan de ondernemingsraad en de vereniging van pensioengerechtigden, of en zo ja in welke mate aan de voorwaarden voor toeslagverlening is voldaan. De verzekeraar moet de daarvoor benodigde gegevens aan de werkgever leveren conform het bepaalde in artikel 2.

Vraag: Heeft u gewaarborgd dat u de benodigde gegevens aan de werkgever levert?	Aantal	%
Ja, dat is vastgelegd in werkinstructies en procedures	5	56%
Anders	1	11%
n.v.t.	3	33%
Nee	0	0%
Totaal	9	100%

Bij 'Anders' geeft een verzekeraar aan dat ze de gegevens alleen aan de werkgever leveren op verzoek van de klant. In de Code gaat het hier echter om een actieve verstrekking; deze verzekeraar voldoet derhalve niet aan de Code. De drie verzekeraars met n.v.t. zijn dezelfde als bij de vorige vraag.

Norm: De verzekeraar informeert de werkgever over veranderingen in wet- en regelgeving welke gevolgen hebben voor de pensioen- of uitvoeringsovereenkomst.

Vraag: Wanneer en waarover heeft u de werkgever voor het laatst geïnformeerd over veranderingen in wet- en regelgeving?	Aantal	%
2020	4	44%
2018 / 2017	4	44%
Nvt	1	11%

Een verzekeraar geeft aan de werkgever niet te informeren omdat alle communicatie rechtstreeks met de deelnemer gebeurt. Vier verzekeraars hebben in het afgelopen jaar de werkgever geïnformeerd over wijzigingen, zoals het pensioenakkoord, aanpassingen inkomstenbelasting, NOW regeling. Vier verzekeraars hebben voor het laatst in 2017 of 2018 de werkgever geïnformeerd over veranderingen in de pensioenleeftijd of automatische waardeoverdracht kleine pensioenen.

Norm: De rapportage van het interne toezicht met betrekking tot de rechtstreeks verzekerde regelingen is kosteloos opvraagbaar bij (de directie van) de verzekeraar.

Vraag: Is de rapportage van het interne toezicht kosteloos opvraagbaar?	Aantal	%
Ja	9	100%
Nee	0	0%
Totaal	9	100%

Norm: De verzekeraar heeft een laagdrempelige, oplossingsgerichte interne klachtenregeling die toegankelijk is voor werkgevers, deelnemers, gewezen deelnemers

en pensioengerechtigden, evenals voor de ondernemingsraad en vereniging van pensioengerechtigden

Vraag: Staat de interne klachtenregeling in het pensioenreglement?	Aantal	%
Ja	9	100%
Nee	0	0%
Totaal	9	100%

Norm: In de uitvoeringsovereenkomst wordt de werkgever geïnformeerd over de interne klachtenregeling

Vraag: Staat de interne klachtenregeling in elke uitvoeringsovereenkomst?	Aantal	%
Ja	9	100%
Nee	0	0%
Totaal	9	100%

Conclusie Code Rechtstreeks Verzekerde Regelingen

Op basis van de ingevulde vragenlijst voldoet 11% van de leden niet aan de Code Rechtstreeks Verzekerde. Het gaat om één verzekeraar van de negen verzekeraars die aan de Code dienen te voldoen. Deze verzekeraar heeft een herstelmogelijkheid gekregen. De betreffende verzekeraar heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt en heeft brieven aangepast en de actieve verstrekking daarvan gewaarborgd. Nu voldoen alle 9 leden (100%) aan de Code Rechtstreeks Verzekerde Regelingen.

3.2.8 Productwijzer Spaarhypotheekverzekering

Er zijn drie leden van het Verbond van Verzekeraars die spaarhypotheekverzekeringen verstrekken.

Vraag: Heeft u de productwijzer Spaarhypotheekverzekering (huidige versie, van juni 2020) op uw website gepubliceerd?	Aantal	%
Ja	1	33%
Nee	2	67%
Totaal	3	100%

De twee verzekeraars die 'nee' antwoorden geven aan dat ze niet langer de spaarhypotheekverzekering aanbieden. In dat geval is het plaatsen van de productwijzer niet verplicht.

Conclusie Productwijzer Spaarhypotheekverzekering

100% van de leden voldoet aan de eisen van de Productwijzer Spaarhypotheekverzekering.

Bijlage 1: Deelnemers SA 2020

	Organisatie
1	ABN AMRO Levensverzekering N.V.
2	ABN AMRO Schadeverzekering N.V.
3	ACE Europe Life SE
4	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.
5	Achmea Schadeverzekeringen N.V.
6	AEGON Levensverzekering N.V.
7	AEGON Schadeverzekering N.V.
8	AEGON Spaarkas N.V.
9	AgriVer Onderlinge Hagelverzekering Maatschappij B.A.
10	AIG Europe Limited, Netherlands
11	Allianz Benelux N.V.
12	Allianz Global Assistance International SA
13	Allianz Global Corporate & Specialty, branchekantoor Nederland
14	Amlin Insurance SE Dutch Branch
15	Anker Insurance Company n.v.
16	Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V.
17	ARAG SE
18	ASR Levensverzekering N.V.
19	ASR Schadeverzekering N.V.
20	Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros
21	Avipol B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij
22	AXA XL
23	Baloise Belgium n.v.
24	BNP Paribas Cardif Levensverzekeringen N.V.
25	BNP Paribas Cardif Schadeverzekeringen N.V.
26	Bos Fruit Aardappelen Onderlinge Verzekeringen BFAO UA
27	Bovemij N.V. Schadeverzekering-Maatschappij
28	Burcht, N.V. Verzekeringsmaatschappij De
29	Centramed B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij
30	Chubb European Group SE
31	CNA Hardy
32	Coface Nederland
33	Credit Life AG
34	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.
35	De Laatste Eer U.A., Onderlinge Uitvaartverzekering
36	De Luchtvaart Onderlinge WA
37	DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.
38	Donatus Onderlinge Verzekering Maatschappij U.A.
39	EFO Paardenverzekering
40	EOC onderlinge schepenverzekering U.A.
41	EULER HERMES EUROPE S.A.
42	Gartenbau-Versicherung VVaG

43	Giethoorn, OBV
44	Goudse Levensverzekeringen N.V.
45	Goudse Schadeverzekeringen N.V.
46	Gravenhage U.A. 's-, Onderlinge Levensverzekering-Maatschappij
47	Hagelunie, N.V.
48	HDI Global SE
49	Hiscox Europe Underwriting Ltd.
50	If P&C Insurance Ltd. (publ.)
51	JUWON Onderlinge Schade Maatschappij U.A.
52	Klaverblad Levensverzekering N.V.
53	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.
54	Lifetri Uitvaartverzekeringen N.V.
55	Lifetri Verzekeringen N.V.
56	Maas Lloyd, N.V. Schadeverzekeringsmaatschappij
57	Markel International Netherlands
58	MediRisk B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij voor Instellingen in de Gezondheidszorg
59	MERCURIUS Schadeverzekeringen NV
60	Midglas Glasassurantie Maatschappij N.V.
61	Monuta Verzekeringen N.V.
62	MSIG Insurance Europe AG
63	MUNIS U.A., Onderlinge verzekeringsmaatschappij
64	N.V. Verzekeringsbedrijf Groot Amsterdam (VGA)
65	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.
66	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.
67	Nederlandse Rechtsbijstand Stichting
68	Noord Holland U.A., OBM
69	Noordhollandsche van 1816, Levensverzekeringsmaatschappij N.V.
70	Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.
71	Onderling Verzekerd U.A.
72	Onderlinge van 1719 Levensverzekering Maatschappij u.a., De
73	Onderlinge Waarborg Maatschappij Achterhoek U.A.
74	ONVZ Aanvullende Verzekering N.V.
75	ONVZ Ziektekostenverzekeraar N.V.
76	OOM Global Care N.V.
77	OOM Schadeverzekeringen N.V.
78	OVM Onderlinge Verzekeringen U.A.
79	Patronale Life NV
80	Proteq Levensverzekeringen N.V.
81	Quantum Leben AG
82	RheinLand Versicherungs AG (bijkantoor Amsterdam)
83	Rijn en Aar U.A., Onderlinge Verzekerings Maatschappij
84	Robein Leven N.V.
85	RSA Nederland
86	Samenwerking Glasverzekering N.V.

87	SAZAS U.A., Onderlinge waarborgmaatschappij
88	Scildon N.V.
89	SI Insurance (Europe) SA
90	Sliedrecht B.A. Onderling Fonds
91	SOM U.A., Onderlinge Verzekeringmaatschappij
92	Squarelife Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft
93	SRLEV N.V.
94	Steenwijker Brandassurantie Vereniging U.A., Onderlinge
95	Steenwijkerwold, OBV
96	Stichting Rechtsbijstand Mobiliteitsbranche
97	The Prudential Assurance Company Ltd.
98	Tokio Marine Europe SA
99	TVM verzekeringen N.V.
100	Twente Onderlinge Verzekeringmaatschappij U.A.
101	Twenthe N.V., Uitvaartverzekering
102	Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V.
103	Univé Het Groene Hart N.V.
104	Univé Noord-Holland Brandverzekeraar N.V.
105	Univé Noord-Nederland
106	Univé Oost Brandverzekeraar N.V.
107	Univé Samen U.A., Onderlinge Verzekeringsmaatschappij
108	Univé Schade N.V.
109	Univé Stad en Land Brandverzekeraar N.V.
110	Univé Zuid-Nederland
111	UVM Verzekeringsmaatschappij N.V.
112	Veenhoop U.A., Onderlinge Verzekeringsmaatschappij De
113	Vereende N.V., De
114	Vereinigte Hagel
115	Vinkeveen en Omstreken U.A., Onderlinge Verzekeringsmaatschappij
116	VvAA Groep B.V.
117	Waard Leven N.V.
118	Waard Schade N.V.
119	Waterland en Omstreken U.A., Onderlinge Verzekeringsmaatschappij
120	Yarden Uitvaartverzekeringen N.V.
121	Zevenwouden U.A. Algemene Friese Onderlinge Schadeverzekering Maatschappij
122	ZLM U.A. Onderlinge Verzekering Maatschappij
123	Zurich Insurance plc, Nederlands bijkantoor