

## **Werkwijze Communicatie zelfregulering verzekeraars**

### **§ 1. Inleiding**

Zelfregulering is van groot belang voor het functioneren van de branche en het klantgericht handelen. Daarmee is zelfregulering van belang voor de reputatie van de sector. Vertrekpunt voor de zelfregulering voor verzekeraars is de [Gedragscode Verzekeraars](#) waarin de kernwaarden van de sector zijn opgenomen. Deze code vormt de basis voor de verschillende codes en regelingen.

De Werkwijze Communicatie zelfregulering geeft inzicht in de wijze waarop het Verbond van Verzekeraars (hierna: Verbond) en de onafhankelijke Stichting toetsing verzekeraars (hierna: Stv) de samenleving informeert over de werkzaamheden die het Verbond en de Stv verrichten in het kader van de toetsing van de zelfregulering die bindend is voor alle leden van het Verbond.

#### **Verbond van Verzekeraars**

Binnen de zelfregulering staat het klantbelang, een kostenefficiënte bedrijfsvoering en het voorkomen en bestrijden van verzekeringsfraude centraal. Met behulp van 60 bedrijfsregelingen, convenanten, protocollen en gedragscodes weten de bij het Verbond aangesloten leden aan welke eisen zij moeten voldoen om invulling te kunnen geven aan de hierboven genoemde uitgangspunten. Alle informatie over de zelfregulering staat op de website <https://www.verzekeraars.nl/branche/zelfregulering>. Verder worden de leden met regelmaat geïnformeerd over het toetsingsproces en actualisatie van de zelfregulering via nieuwsberichten, circulaires en persoonlijke mailings.

#### **Stichting toetsing verzekeraars (Stv)**

De Stv toetst periodiek de naleving van 55 van de 60 bindende regelingen door de bij het Verbond aangesloten leden. Het betreft de 10 Kerncodes Klantbelang die Stv gedurende een driejarige cyclus toetst via onderzoek (deskresearch en bedrijfsbezoeken). Daarnaast toetst Stv 45 meer procesgeoriënteerde regelingen tijdens een vijfjarige cyclus via self assessments. Door de toetsing draagt Stv bij aan het bevorderen van een duurzaam vertrouwen van de consument in de verzekeringssector. De stichting is bestuurlijk volledig onafhankelijk.

### **§ 2. Algemene uitgangspunten**

1. Het Verbond en de Stv hanteren deze werkwijze in beginsel bij alle communicatie-uitingen die betrekking hebben op het stelsel van zelfregulering. Als uitgangspunt geldt dat het Verbond en de Stv bij de uitvoering van hun taken openheid betrachten met inachtneming van geldende rechtswaarborgen. Het Verbond geeft actief voorlichting over de zelfregulering en de uitvoering van de door het Verbond aan de Stv opgedragen taken in het kader van het toetsen van het stelsel van zelfregulering. De Stv communiceert over de opzet van toetsing en het gehanteerde toetsingskader. Beide partijen communiceren over de resultaten van het Stv onderzoek naar de codes en regelingen die Stv toetst.
2. Het staat de Stv niet vrij alle informatie te delen. Denk hierbij aan vertrouwelijke informatie die zij ten behoeve van de uitvoering van haar taken heeft ontvangen. Dergelijke vertrouwelijke informatie kan de Stv alleen gebruiken voor het doen van generieke mededelingen die niet herleidbaar zijn tot individuele personen of organisaties. Publicaties van de Stv die gaan over de resultaten van de getoetste kerncodes en self assessments worden geanonimiseerd (dus niet herleidbaar naar verzekeraars) op de Stv- en Verbondswebsite geplaatst. Leden kunnen ook kiezen voor een vrijwillige module kwaliteitsverbetering, aanvullend op de onderzoeken naar de Kerncodes Klantbelang. Dit helpt verzekeraars de kwaliteit van hun dienstverlening verder te verbeteren. De communicatie over de resultaten van deze module kunnen wel herleidbare informatie over verzekeraars bevatten.
3. Het Verbond en de Stv verstrekken informatie die feitelijk van aard en zakelijk van toon is. In de communicatie gaan zij uit van feiten.
4. Het Verbond en de Stv geven via hun websites voorlichting over de werkzaamheden die het Verbond en de Stv verrichten en over de onderzoeksresultaten naar de zelfregulering.
5. In beginsel communiceren het Verbond en de Stv actief over haar plannen, algemene resultaten van de toetsing en activiteiten, tenzij lopende onderzoeken of

(bedrijfs)vertrouwelijkheid dat onmogelijk maken. Tegelijkertijd wordt ook aandacht besteed aan de 'lessons learned' voor de sector als geheel.

6. Het Verbond en Stv leggen twee keer per jaar na de Ledenvergadering in juni/juli en december/januari publiekelijk verantwoording af over de tot dan toe bekende (geanonimiseerde en sector-brede) resultaten van de getoetste kerncodes en self-assessments die op de websites van Stv en het Verbond worden gepubliceerd.
7. Het Verbondsbestuur kan naar aanleiding van de resultaten van de toetsing overgaan tot het opleggen van een sanctie indien de betrokken verzekeraar, na de mogelijkheid tot herstel, niet voldoet aan de zelfregulering.
8. Het Verbondsbestuur bepaalt wanneer en op welke wijze een sanctie bekend wordt gemaakt.
9. Verzekeraars bepalen zelf of zij de resultaten van de toetsing op naleving zelfregulering van de eigen organisatie publiekelijk bekend maken. Stv kan deze informatie checken op juistheid.

### § 3. Voorlichting

#### *Uitgangspunten nieuwsberichten*

1. De Stv plaatst in overleg met het Verbond een geanonimiseerde versie van het definitieve rapport en een begeleidend nieuwsbericht op de website van de Stichting. Het Verbond publiceert een reactie op de resultaten via de eigen Verbondswebsite. Nieuwsberichten worden verspreid via social media, de ledennieuwsbrief van het Verbond en eventueel gericht verstrekt aan (vak)media.
2. Indien (voortijdig) informatie over de resultaten van de toetsing naar buiten zijn gekomen (met eventueel de namen van betrokken verzekeraars), dan wordt er ofwel door het Verbond of door de woordvoerder van de betreffende verzekeraar(s) contact gelegd met het Verbond/Stv. Vervolgens wordt in onderling overleg bepaald of de Stv tussentijds tot publicatie van informatie over de resultaten overgaat. In deze afweging wordt meegenomen de vraag of het niet bekend maken van aanvullende informatie zou kunnen leiden tot onwenselijke speculaties ten aanzien van de resultaten.
3. Het Verbond en de Stv beantwoorden vragen van media over de zelfregulering via de [woordvoerders bij het Verbond](#) en via Ron van Kesteren, directeur van de Stv.

### § 4. Websites

De website van het Verbond, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl), bevat een [aparte webpagina](#) met alle informatie over de zelfregulering, zoals een actueel overzicht van alle zelfregulering via de [Digiwijzer Zelfregulering](#), informatie over het toetsingsproces en de planning. Het Verbond publiceert daarnaast via haar website regelmatig over actuele en relevante informatie over de zelfregulering, het toetsingsproces, de planning en andere informatie die verzekeraars aangaat. Deze informatie wordt indien nodig ook gedeeld via de tweewekelijkse ledennieuwsbrief van het Verbond.

De website van de Stv, [www.toetsingverzekeraars.nl](http://www.toetsingverzekeraars.nl), bevat informatie over het toetsingskader, het toetsingsproces en de planning. Stv publiceert op haar site de opzet van toetsing, gehanteerde toetsingskaders en de geanonimiseerde sector-brede resultaten van onderzoeken naar de klantcodes en het self assessment. Op de site kunnen verzekeraars inloggen in een portaal om onderzoeksdagen in te plannen, documenten te uploaden en eigen rapportages in te zien. Op de website van Stv staat ook informatie over andere activiteiten van Stv, zoals de module kwaliteitsverbetering en de toetsing van de Gouden Oor-standaard.

### § 5. Slot

#### *Meer informatie*

Heeft u vragen over deze werkwijze communicatie? Dan kunt u contact opnemen met het Verbond via [info@verzekeraars.nl](mailto:info@verzekeraars.nl), tel. 070-333 85 00 of met Stv via: [info@toetsingverzekeraars.nl](mailto:info@toetsingverzekeraars.nl), tel: 070-750 82 15. Deze tekst is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontlenen.