



Stichting toetsing verzekeraars

Rapportage

Procedurele codes

Self Assessment 2023

Stichting toetsing verzekeraars
Charlotte van Pallandtlaan 12
2272 TR Voorburg
070 - 750 82 15
info@toetsingverzekeraars.nl
www.toetsingverzekeraars.nl

Inhoud

1. Samenvatting	3
1.1 Wat ging er vooraf aan het onderzoek.....	3
1.2 Wanneer werd het onderzoek uitgevoerd	3
1.3 Wat is onderzocht	3
1.4 Wat zijn de resultaten van het onderzoek	3
1.5 Wat ging mis	4
1.6 Wat zijn de aanbevelingen.....	4
2. Inleiding	5
3. Onderzoeksopzet	6
3.1 Onderzoeksopzet.....	6
3.2 Onderzochte procedurele codes.....	6
3.3 Tijdpad en respons	6
4. Resultaten.....	8
4.1 Alle procedurele codes zijn niet van toepassing	8
4.2 Resultaten leden	8
4.3 Resultaat per gedragscode	8
4.4 Nr 1 Convenant dekking AO in pensioenregeling.....	9
4.5 Nr 2 Protocol Afwikkeling faillissement Intermediair	10
4.6 Nr 3 Protocol Intermediaire pools	11
4.7 Nr 4 Bedrijfsregeling 16: schadeafwikkeling totaal verlies.....	12
4.8 Nr 5 Regeling verdeling casco'schaden tussen Casco/AVP.....	14
4.9 Nr 6 Protocol stroomlijning kapitaaloverdrachten	15
4.10 Nr 7 Gedragscode hypothecaire financieringen	17
 Bijlage A Deelnemende leden / verzekeraars.....	 19

1. Samenvatting

De Stichting toetsing verzekeraars (Stv) toetst bij de leden van het Verbond van Verzekeraars (Verbond) jaarlijks de naleving van een deel van de zelfregulering met behulp van een vragenlijst, het self assessment (SA).

Met dit rapport presenteren we de resultaten van ons onderzoek naar de naleving van het jaarlijkse onderzoek naar procedurele codes aan het bestuur van het Verbond van Verzekeraars (Verbond). Deze rapportage gaat over de toets in 2023.

1.1 Wat ging er vooraf aan het onderzoek

Verzekeraars maken samen afspraken om daarmee te voldoen aan de behoefte en verwachting van klanten. De afspraken worden onder andere vastgelegd in gedragscodes. Vanaf medio 2020 toetst Stv als onafhankelijk instituut de naleving van de gedragscodes bij de leden van het Verbond.

Op basis van zeven procedurele codes heeft Stv een online vragenlijst opgesteld en vastgesteld na afstemming met het Verbond.

1.2 Wanneer werd het onderzoek uitgevoerd

Verzekeraars konden de online vragenlijst invullen vanaf oktober 2023 tot begin 2024. In februari 2024 hebben we een nadere toetsing uitgevoerd bij tien verzekeraars.

1.3 Wat is onderzocht

Het Verbond en Stv hebben een planning voor vijf jaar vastgesteld waarin we 43 gedragscodes en bedrijfsregelingen toetsen.

In 2023 hebben we:

- zeven procedurele codes onderzocht.
- alle leden van het Verbond getoetst, in dit onderzoek 119 verzekeraars.

De verzekeraar geeft zelf antwoord op de vragen en moet bij een negatief of afwijkend antwoord een toelichting geven. Bij vier vragen hebben we de verzekeraar gevraagd om bewijs te uploaden.

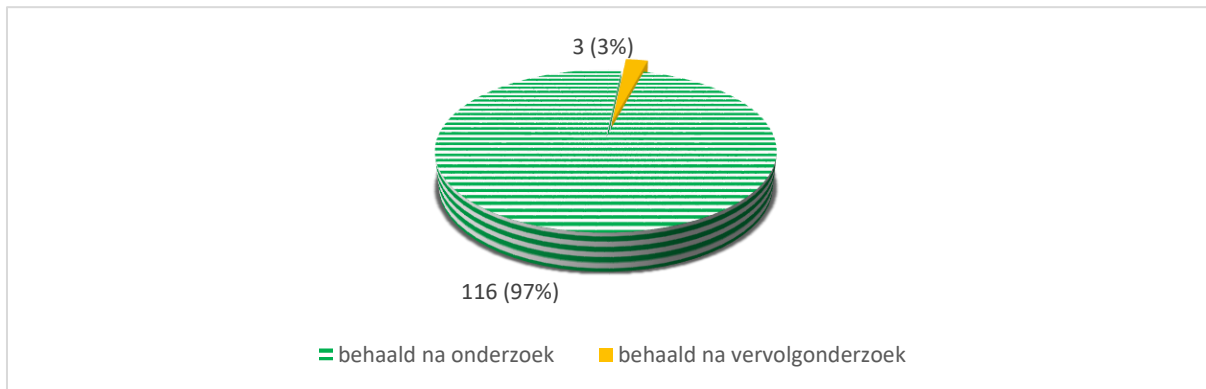
Als de verzekeraar niet voldoet aan een code, dan heeft de verzekeraar een herstelperiode van maximaal drie maanden om alsnog te voldoen.

In deze editie van het self assessment hebben we een nadere toetsing uitgevoerd bij tien verzekeraars om te beoordelen of de antwoorden juist zijn gegeven. Onze conclusie is dat er geen aanleiding was om het gegeven antwoord te wijzigen.

1.4 Wat zijn de resultaten van het onderzoek

De resultaten van het onderzoek staan in figuur 1.2.

- Na het verwerken van de vragenlijsten voldoet 97% van de verzekeraars aan de getoetste onderdelen van de zelfregulering.
- Verzekeraars die niet volledig voldoen hebben een herstelmogelijkheid. Daarbij kunnen zij binnen de herstelperiode aantonen dat zij de geconstateerde tekortkomingen hebben opgelost.
- Na de herstelperiode voldoen alle 119 (100%) verzekeraars aan de onderzochte onderdelen van de zelfregulering.



Figuur 1.2 Resultaten van het onderzoek procedurele codes 2023.

De verbetering door deze verzekeraars is een van de toegevoegde waarden van het onderzoek door Stv. We bevestigen niet alleen waar wel of niet wordt voldaan aan de verplichtingen van de zelfregulering. We bevorderen met de toets en de herstelmogelijkheid vooral het waarmaken van het door verzekeraars gezamenlijk afgesproken gewenste brancheniveau van de dienstverlening door verzekeraars.

1.5 Wat ging mis

Er zijn drie leden die niet gelijk voldoen aan alle getoetste gedragscodes. Twee verzekeraars voldeden niet aan de Regeling Verdeling van cascoschaden tussen Casco/AVP. De andere verzekeraar voldeed niet aan bedrijfsregeling 16: regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies.

We kunnen op basis van de ingevulde vragenlijsten concluderen dat de naleving van de getoetste onderdelen van de zelfregulering goed is.

1.6 Wat zijn de aanbevelingen

Dit is de eerste keer dat we een nadere toetsing hebben gedaan van de uitkomsten van de ingevulde vragenlijsten. We merken het belang hiervan. Enerzijds omdat het de resultaten van het onderzoek ondersteunen, zeker als de uitkomsten zo positief zijn zoals bij dit onderzoek. Anderzijds omdat het helpt om verzekeraars duidelijker te maken wat met debetreffende zelfregulering wordt bedoeld.

We bevelen dan ook aan om deze nadere toetsing ook in volgende self assessments te handhaven en mogelijk uit te breiden.

Bij de onderzoeken van de Kerncode Klantbelang hebben we in 2023 enkele aanpassingen gedaan, waaronder het meer op werking toetsen van de gedragscodes. We bevelen aan om ook bij het self assessment deze aanpassing door te voeren en daar in de vraagstelling zoveel mogelijk rekening mee te houden.

2. Inleiding

Het Verbond en zijn leden hebben afspraken gemaakt over gedrag naar klanten. Deze afspraken liggen vast in gedragscodes. Een overzicht van de codes en een toelichting vindt u in de [Codewijzer 2024](#).

In opdracht van het Verbond voert de onafhankelijke Stv onderzoeken uit. Tijdens deze onderzoeken stelt Stv vast of de verzekeraars die lid zijn van het Verbond de afspraken voldoende of onvoldoende navolgen. De planning van de onderzoeken door Stv vindt u in de [Digiwijzer](#).

Een deel van deze afspraken betreft de procedurele codes.

Het doel van de **procedurele codes** is de kwaliteit en uniformiteit binnen de verzekeringssector te waarborgen. Het zelfreguleringsstelsel bevordert ook het zelfreinigend vermogen van de sector.

Sinds medio 2020 heeft het Verbond met Stv een samenwerkingsovereenkomst waarin de periodieke toetsing van de procedurele codes is vastgelegd. Deze toetsing is minder intensief dan de toetsing van de kerncodes maar draagt eveneens bij aan het waarborgen van de uniformiteit en kwaliteit in de sector.

Stv onderzoekt het navolgen van de procedurele codes door een self assessment. Een self assessment is een door de verzekeraar schriftelijk te beantwoorden vragenlijst. Stv maakt een overzicht van de antwoorden en beoordeelt eventueel ondersteunend bewijs.

Het onderzoek **Self Assessment 2023** is het vierde van de procedurele codes waarbij Stv de leden van het Verbond toetst. Het onderzoek is uitgevoerd tussen oktober 2023 en februari 2024. De vervolgonderzoeken zijn in augustus 2024 afgerond.

Het doel van de procedurele codes is zeer uiteenlopend.

In dit rapport bespreken we in hoofdstuk 3 de onderzoeksopzet en presenteren we in hoofdstuk 4 de resultaten.

3. Onderzoekopzet

3.1 Onderzoekopzet

Deze rapportage gaat over het onderzoek naar de naleving van de zeven codes die in 2023 zijn getoetst.

In dit onderzoek heeft Stv aan in totaal 119 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 verzekeraars vindt u in bijlage 1.

3.2 Onderzochte procedurele codes

In overleg met het Verbond hebben we zeven onderstaande procedurele codes betrokken in het onderzoek van 2023.

Nr	Procedurele code
1	Convenant Dekking van arbeidsongeschiktenpensioen en premievrijstelling in pensioenregelingen
2	Protocol Afwikkeling faillissement Intermediair
3	Protocol Intermediaire Pools
4	Bedrijfsregeling 16: Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies
5	Regeling Verdeling van cascoschaden tussen Casco/AVP
6	Protocol Stroomlijning Kapitaaloverdrachten
7	Gedragscode Hypothecaire Financieringen

3.3 Tijdpad en respons

Eind september 2023 ontvingen alle leden van het Verbond het verzoek om een online vragenlijst in te vullen. Zij moesten deze uiterlijk eind 2023 invullen. Begin december 2023 en medio januari 2024 hebben we verzekeraars gerappelleerd. Uiteindelijk hebben alle verzekeraars de vragenlijst ingevuld.

3.3.1 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.

3.3.2 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.

3.3.3 Aanvullend onderzoek naar de juistheid van de gegeven antwoorden

Stv heeft aanvullend onderzoek uitgevoerd naar de juistheid van de antwoorden van verzekeraars door een extra interview bij tien verzekeraars.

Voor de nieuwe toetsingscyclus 2023 – 2027 hebben het Verbond en Stv afspraken gemaakt over diverse wijzigingen. Eén van de wijzigingen betreft het uitvoeren van een nadere toetsing bij het self assessment voor de meer procedurele gedragscodes.

Het gaat hier niet om een statistisch onderbouwde steekproef, we noemen het daarom een **nadere toetsing** van het self assessment.

De bedoeling van deze nadere toetsing is om bevestiging te zoeken of de ingevulde antwoorden kloppen. Het gaat dan specifiek om het voorkomen van 'false positives'. De nadruk ligt dus op de positieve antwoorden van de verzekeraar.

Bij een nadere toetsing bespreken we alle codes die voor de verzekeraar van toepassing zijn. Dus niet een selectie van één of enkele codes, of alleen die codes met positieve antwoorden. We doen een interview bij de verzekeraar ter plaatse of naar wens op afstand via een videovergadering. Deelnemers aan het interview zijn de medewerker(s) die kennis hebben van het werkveld van de desbetreffende code. Tijdens het interview zoeken we bewijs voor de gegeven antwoorden. Afhankelijk van de vraag in het SA kan dat een mondelinge toelichting zijn en in veel gevallen gedocumenteerd bewijs.

We gaan niet verder dan de gestelde vragen in het SA. Er is dus geen sprake van een verdiepingsslag waarbij we verder onderzoeken in hoeverre de verzekeraar die code naleeft.

De nadere toetsing heeft niet geleid tot aanpassing van de gegeven antwoorden. We hebben wel gemerkt dat de nadere toetsing de verzekeraar meer inzicht gaf in de achtergrond van de vragen.

3.3.4 Vervolgonderzoek

We geven in de rapportage aan wat de resultaten waren op basis van de ingevulde vragenlijsten. 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.

Alle drie verzekeraars hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid van herstel.

4. Resultaten

4.1 Alle procedurele codes zijn niet van toepassing

Bij aanvang van de online vragenlijst moest de verzekeraar enkele selectievragen invullen. Op basis van deze vragen kreeg de verzekeraar een vragenlijst op maat, specifiek voor zijn producten en dienstverlening.

De zeven selectievragen waren:

- Biedt u een pensioenverzekering aan uw klanten aan?
- Biedt u een verzekering aan via intermediairs?
- Neemt u deel aan intermediaire pools?
- Biedt u een verzekering aan voor motorvoertuigen?
- Biedt u een Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP) aan?
- Biedt u kapitaalsverzekeringen of vergelijkbare producten aan die vallen onder het Protocol Stroomlijnen kapitaaloverdrachten? Of heeft u dergelijke producten in portefeuille?
- Biedt u hypothecaire financiering aan voor particulieren?

Verzekeraars die alle zeven vragen met 'nee' beantwoordden waren vervolgens klaar met het onderzoek, geen van de zeven codes is van toepassing.

Er zijn twintig verzekeraars waarbij geen van de getoetste codes van toepassing zijn.

We hebben bij deze twintig verzekeraars de website bekeken om te beoordelen of er reden is op aan de negatieve antwoorden op de selectievragen correct te twifelen, maar daar was geen reden toe. In het overzicht van de deelnemende verzekeraars in bijlage A geven we aan wie de twintig verzekeraars zijn.

4.2 Resultaten leden

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

	Aantal	%
Voldoen aan alle onderdelen inclusief herstel	99	83%
Voldoen bij een of enkele onderdelen niet	0	0
Geen enkel onderdeel is van toepassing	20	17%
Totaal	119	100%

4.3 Resultaat per gedragscode

Procedurele code	Naleving in %		Aantal verzekeraars
	Antwoorden verzekeraars	Na vervolgonderzoek	Waarvoor code geldt
Convenant Dekking van arbeidsongeschiktenpensioen en premievrijstelling in pensioenregelingen	100%	100%	9
Protocol Afwikkeling faillissement Intermediair	100%	100%	91
Protocol Intermediaire Pools	100%	100%	27
Bedrijfsregeling 16: Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaal verlies	97%	100%	32
Regeling Verdeling van cascoschaden tussen Casco/AVP	94%	100%	36
Protocol Stroomlijning Kapitaaloverdrachten	100%	100%	14
Gedragscode Hypothecaire Financieringen	100%	100%	6

4.4 Nr 1 Convenant dekking AO in pensioenregeling

Op 13 januari 2013 ondertekenden de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars een convenant over de dekking van arbeidsongeschiktheidspensioen en premievrijstelling in pensioenregelingen. Dit convenant heeft als doel een bijdrage te leveren aan de bescherming van de rechten van de werknemer bij individuele baanmobiliteit, door te voorkomen dat een werknemer die ziek of (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt is de inkomensbescherming op grond van de pensioenregeling verliest als hij naar een andere werkgever overstapt.

Er zijn negen verzekeraars die een pensioenverzekering aanbieden waarbij dit convenant van toepassing kan zijn.

Norm	Als de pensioenverzekering een arbeidsongeschiktheidspensioen bevat dan dekt de verzekering het arbeidsongeschiktheidsrisico vanaf de eerste ziektedag tot de volgens het pensioenreglement geldende eindleeftijd.	
Vraag 1	Heeft u gewaarborgd dat het arbeidsongeschiktheidsrisico via een arbeidsongeschiktheidspensioen, inclusief latere toenames in de mate van arbeidsongeschiktheid, gedekt is vanaf de eerste ziektedag tot de eindleeftijd?	
Antwoord	Aantal	%
Ja, dat ligt vast in de polisvoorwaarden	4	44%
Niet van toepassing, de verzekering bevat geen arbeidsongeschiktheidspensioen	5	56%
Nee	0	0%
Anders	0	0%
Totaal	9	100%

De vier verzekeraars die 'ja' hebben ingevuld hebben een link opgegeven naar de relevante polisvoorwaarden of het pensioenreglement. Wij hebben gecheckt of dit inderdaad is vastgelegd.

Norm	Als de pensioenregeling een premievrijstelling wegens arbeidsongeschiktheid bevat dan is de dekking ten minste als volgt: de pensioenregeling waarin de werknemer deelnemer was op de eerste ziektedag, dekt premievrijstelling tot ten hoogste de mate van arbeidsongeschiktheid zoals die geldt bij einde dienstverband. Als bij einde dienstverband de wachttijd nog niet is verstreken, wordt de premievrijstelling gebaseerd op ten hoogste de mate van arbeidsongeschiktheid zoals die gold bij de eerste toekenning van de wettelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering. [...]	
Vraag 2	Heeft u gewaarborgd dat premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid wordt gedekt in de pensioenregeling waarin de werknemer deelnemer was op de eerste ziektedag, tot de mate van arbeidsongeschiktheid zoals die gold bij einde dienstverband. Of als bij einde dienstverband de wachttijd voor de WIA nog niet is verstreken, de premievrijstelling wordt gebaseerd op de mate van arbeidsongeschiktheid zoals die gold bij de eerste toekenning van de wettelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering?	
Antwoord	Aantal	%
Ja, dat ligt vast in de polisvoorwaarden	7	78%
Niet van toepassing, de verzekering bevat geen premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid.	2	22%
Nee	0	0%
Totaal	9	100%

De zeven verzekeraars die 'ja' hebben ingevuld hebben een link opgegeven naar de relevante polisvoorwaarden of het pensioenreglement. Wij hebben gecheckt of dit inderdaad is vastgelegd.

Norm	Pensioenuitvoerders hanteren in pensioenregelingen geen carenztijden of wachttijden.	
Vraag 3	Heeft u gewaarborgd dat u geen carenztijden of wachttijden hanteert?	
Antwoord	Aantal	%
Ja	7	78%
Nee	0	0%
Anders	2	22%
Totaal	9	100%

Twee verzekeraars geven aan dat deze norm niet van toepassing is omdat ze geen nieuwe pensioenverzekeringen aanbieden en geen nieuwe deelnemers toevoegen.

Norm	Als de afspraken uit het convenant in een bepaalde regeling of individuele situatie kunnen leiden tot indirect onderscheid op grond van handicap of chronisch ziekte, zonder dat daarvoor een rechtvaardigingsgrond aanwezig is, dan zorgt de betreffende pensioenuitvoerder voor een passende oplossing die recht doet aan de doelstelling van het convenant.	
Vraag 4	Heeft u gewaarborgd dat u dan zorgt voor een passende oplossing die recht doet aan de doelstelling van het convenant?	
Antwoord	Aantal	%
Ja	7	78%
Nee	0	0%
Anders	2	22%
Totaal	9	100%

De verzekeraars die 'anders' hebben ingevuld zijn dezelfde als bij vraag 3.

Conclusie Convenant dekking AO in pensioenregeling:

Op basis van de ingevulde vragenlijst voldeden alle negen (100%) leden aan de getoetste onderdelen van het Convenant dekking AO in pensioenregeling.

4.5 Nr 2 Protocol Afwikkeling faillissement Intermediair

Het Protocol afwikkeling faillissement intermediair heeft als doel om te borgen dat de klant niet tussen wal en schip valt bij het faillissement van zijn intermediair. Dit wordt bereikt door het proces rondom de afwikkeling van faillissementen van intermediairs op het klantbelang in te richten en heldere afspraken te maken over de uitvoering door leden van de brancheorganisaties.

Dit protocol geldt voor 91 leden van het Verbond.

Norm	Om de informatievoorziening vanuit de verzekeraar naar de curator te versnellen en te verbeteren zal elke verzekeraar één interne coördinator aanstellen. De interne coördinator zal zich zo spoedig mogelijk na de uitspraak van het faillissement bij de curator bekend maken en zorgen dat de curator alle relevante informatie verkrijgt. Er zal een informatiepakket voor de curator beschikbaar worden gesteld.	
Vraag 5	Heeft u gewaarborgd dat bij faillissement van de intermediair een interne coördinator wordt aangesteld die zorgt dat de curator alle relevante informatie verkrijgt?	
Antwoord	Aantal	%

Ja, dit ligt vast in onze instructies en we komen het na	65	71%
Nee	0	0%
Anders	26	29%
Totaal	91	100%

Verzekeraars die bij deze vraag 'anders' antwoorden geven in de meeste gevallen aan dat er weliswaar geen instructie is, maar dat het protocol bekend is en in voorkomende gevallen een coördinator wordt aangewezen. Verder geven enkele verzekeraars aan dat zij ook direct in contact staan met de klant, zodat de klant niet tussen wal en schip valt. En enkele verzekeraars geven aan dat zij uitsluitend via gevolmachtigd agenten werken die ook het protocol dienen na te leven. Een verzekeraar geeft aan dat het intermediair tot dezelfde groep behoort als de verzekeraar.

Norm	Om te zorgen dat de curator in de voortgang van het inventarisatieproces voorspoedig te werk kan gaan zullen de bij het faillissement betrokken partijen geen individuele rechten uitoefenen in een zogeheten afkoelperiode.	
Vraag 6	Heeft u gewaarborgd dat bij faillissement van de intermediair u geen tussentijdse acties neemt tijdens de afkoelperiode?	
Antwoord	Aantal	%
Ja, dit ligt vast in onze instructies en we komen het na	65	71%
Nee	0	0%
Anders	26	29%
Totaal	91	100%

De verzekeraars die 'anders' hebben ingevuld zijn dezelfde als bij vraag 5.

Conclusie Protocol Afwikkeling faillissement Intermediair:

Op basis van de ingevulde vragenlijst voldeden alle 91 (100%) leden aan de getoetste onderdelen van het Protocol Afwikkeling faillissement Intermediair.

4.6 Nr 3 Protocol Intermediaire pools

In een intermediaire pool worden risico's gespreid over meerdere verzekeraars. Het Protocol Intermediaire Pools biedt richtsnoeren voor een vanuit mededingingsrechtelijk perspectief verantwoorde bedrijfsvoering.

Dit protocol geldt voor 27 leden van het Verbond.

Norm	Een intermediair dat een risicosoort ter verzekering bij een intermediaire pool wil onderbrengen, legt de deelname van iedere verzekeraar vast in afzonderlijke schriftelijke contracten met het intermediair. De verzekeringsovereenkomsten voor de intermediaire pool kennen een looptijd van maximaal één jaar en worden niet opnieuw gesloten of verlengd.	
Vraag 7	Heeft u gewaarborgd dat verzekeringsovereenkomsten voor de intermediaire pool een looptijd van maximaal één jaar kennen en niet opnieuw worden gesloten of verlengd?	
Antwoord	Aantal	%
Ja, dit ligt vast in onze instructies en we komen het na	26	96%
Nee	0	0%
Anders	1	4%
Totaal	27	100%

Een verzekeraar geeft aan dat het voldoen aan deze norm wel is gewaarborgd, maar dat het nog niet vastligt in beleid omdat ze slechts één poolovereenkomst als test hebben.

Norm	Indien een van de deelnemende verzekeraars van mening is dat de voorwaarden van de verzekeringen moeten worden aangepast, brengt hij een voorstel uitsluitend ter kennis van het intermediair. Als het intermediair de voorwaarden wil aanpassen, stemt hij het voorstel af met de leader. Vervolgens met ieder van de deelnemende verzekeraars afzonderlijk. Indien ieder van de deelnemende verzekeraars met het voorstel heeft ingestemd, gelden de aangepaste voorwaarden voor te sluiten en te continueren verzekeringen.	
Vraag 8	Heeft u gewaarborgd dat als u de voorwaarden wilt aanpassen, u dit uitsluitend bespreekt met het intermediair?	
Antwoord	Aantal	%
Ja, dit ligt vast in onze instructies en we komen het na	22	81%
Nee	0	0%
Anders	5	19%
Totaal	27	100%

Er zijn vijf verzekeraars die 'anders' invullen. Twee daarvan geven aan dat het nog niet vastligt in een instructie, maar dat wel aan de norm wordt voldaan. De andere drie geven aan dat alle communicatie uitsluitend met de gevolmachtigde plaatsvindt.

Norm	Het intermediair verstrekt uitsluitend informatie die voor de verzekeraars in het kader van de (beoogde) deelname aan de intermediaire pool noodzakelijk is. Het intermediair verstrekt de informatie rechtstreeks aan iedere verzekeraar afzonderlijk of via een informatiebijeenkomst. Tijdens de informatiebijeenkomst wordt geen vertrouwelijke informatie uitgewisseld.	
Vraag 9	Heeft u gewaarborgd dat tijdens de informatiebijeenkomst geen vertrouwelijke informatie wordt uitgewisseld?	
Antwoord	Aantal	%
Ja, dit ligt vast in onze instructies en we komen het na	26	96%
Nee	0	0%
Anders	1	4%
Totaal	27	100%

De verzekeraar die 'anders' heeft ingevuld is dezelfde als bij vraag 7.

Conclusie Protocol Intermediaire pools

Op basis van de ingevulde vragenlijst voldeden alle 27 (100%) leden aan de getoetste onderdelen van het Protocol Intermediaire pools.

4.7 Nr 4 Bedrijfsregeling 16: schadeafwikkeling totaal verlies

Deze bedrijfsregeling is bedoeld om criminele activiteiten die leiden tot totaal verlies van motorrijtuigen, zoals omkatten, te voorkomen door het voertuig te laten demonteren. Deze bedrijfsregeling geldt voor 32 leden van het Verbond.

Norm	Voor toepassing van de bedrijfsregeling wordt een leeftijdsgrens voor het voertuig gehanteerd en een ondergrens voor de vervangingswaarde van het voertuig, die afhankelijk is van de voertuigsoort. Deze ondergrens is in de tabel opgenomen.
------	--

Vraag 10 Heeft u gewaarborgd dat u deze ondergrens toepast?		
Antwoord	Aantal	%
Ja, dit ligt vast en we komen het na	26	81%
Nee	0	0%
Niet van toepassing	2	6%
Anders	4	13%
Totaal	32	100%

Twee verzekeraars geven aan dat ze alleen 'old timers' verzekeren en die vallen buiten de Bedrijfsregeling 16. Vier verzekeraars hebben 'anders' ingevuld. Hiervan geven twee verzekeraars aan dat ze uitsluitend via gevolmachtigden werken en dat deze gevolmachtigden zich ook aan deze Bedrijfsregeling dienen te houden, de andere twee geven aan dat ze dit waarborgen in de afspraken met externe schade-experts.

Norm	De leden nemen in hun polisvoorwaarden cascoverzekering gekentekende voertuigen op: 'Bij aanspraken op schadevergoeding door verzekerden/klanten ingeval van totaal verlies van het voertuig heeft de verzekeraar het recht de restanten van het betrokken voertuig over te laten dragen aan een door hem aan te wijzen partij. De schade wordt dan pas vergoed nadat de verzekerde de eigendom heeft overgedragen aan de verzekeraar.'	
Vraag 11 Staat deze tekst in de polisvoorwaarden voor de cascoverzekering van gekentekende voertuigen?		
Antwoord	Aantal	%
Ja	29	91%
Nee	1	3%
Niet van toepassing	2	6%
Anders	0	0
Totaal	32	100%

Van de 29 verzekeraars die 'ja' invullen zijn er vijftien die niet de letterlijke tekst in de polisvoorwaarden hebben, maar wel de strekking. We hebben verzekeraars gevraagd een link naar de polisvoorwaarden op te nemen en we hebben de polisvoorwaarden bekeken. De gegeven antwoorden klopten met de polisvoorwaarden.

Een verzekeraar geeft aan dat ze deze tekst nog niet hadden opgenomen in de polisvoorwaarden voor werktuigmateriaal. Dat hebben ze direct aangepast, waarmee ze alsnog voldoen aan dit onderdeel van de Bedrijfsregeling 16.

Het zijn dezelfde twee verzekeraars als bij vraag 10 waarop de Bedrijfsregeling niet van toepassing is.

Norm	Met een door de verzekeraar erkende handelaar in schadevoertuigen wordt bedoeld een door de verzekeraar erkende handelaar, die is erkend voor handel en/of demontage door VbV. Een van de eisen die aan de handelaren wordt gesteld is het beschikken over een RDW-erkenning voor ORB / ORAD.	
Vraag 12 Heeft u gewaarborgd dat u alleen de eigendom van het voertuig overdraagt aan een erkende handelaar?		
Antwoord	Aantal	%
Ja, dit ligt vast en we komen het na	25	78%
Nee	0	0%
Niet van toepassing	2	6%
Anders	5	16%
Totaal	32	100%

Het zijn dezelfde twee verzekeraars als bij vraag 10 waarop deze vraag niet van toepassing is. Vijf verzekeraars hebben 'anders' ingevuld. Zij hebben hierover afspraken gemaakt met de expertisebureaus die zij inschakelen.

Conclusie Bedrijfsregeling 16: schadeafwikkeling totaal verlies:

Op basis van de ingevulde vragenlijst voldeden 31 van de 32 (97%) leden aan de getoetste onderdelen van Bedrijfsregeling 16: schadeafwikkeling totaal verlies. Een verzekeraar heeft gebruik gemaakt van de herstelmogelijkheid en voldoet alsnog aan deze regeling.

4.8 Nr 5 Regeling verdeling cascoschaden tussen Casco/AVP

Als door een persoon met een gebrek of door een kind jonger dan 14 jaar schade aan een geparkeerd voertuig is toegebracht, dan kan de schade ofwel op de AVP ofwel via de cascoverzekeraar worden verhaald. Teneinde verzekerden niet de dupe van discussies tussen verzekeraars te laten worden, is in deze regeling afgesproken dat de verzekeraar die door verzekerde wordt aangesproken, de schade regelt. Deze regeling geldt voor 36 leden van het Verbond.

Norm	De benadeelde heeft de keuze bij welke verzekeraar hij de claim indient. De AVP-verzekeraar en de cascoverzekeraar verwijzen de benadeelde niet naar elkaar	
Vraag 13	Heeft u gewaarborgd dat u als AVP-verzekeraar of cascoverzekeraar niet naar de andere verzekeraar verwijst?	
Antwoord	Aantal	%
Ja, dit ligt vast in onze instructies en we komen het na	29	82%
Nee	2	6%
Anders	5	14%
Totaal	36	100%

Twee verzekeraars geven aan dat zij dit niet op orde hebben en zij voldoen niet aan deze Regeling.

Vijf verzekeraars vullen anders in, bijvoorbeeld omdat ze aangeven deze norm wel na te komen, maar niet in instructies hebben vastgelegd, of dat de schadebehandeling bij de gevolmachtigde ligt en de verzekeraars de gevolmachtigde erop aanspreekt.

Norm	Bij een claim op de AVP-verzekeraar betaalt deze de gehele schade, minus eventueel het eigen risico van de AVP-verzekerde.	
Vraag 14	Heeft u als AVP-verzekeraar gewaarborgd dat u bij een dergelijke claim de gehele schade betaalt, minus eventueel het eigen risico?	
Antwoord	Aantal	%
Ja	22	81%
Nee	1	4%
Anders	4	15%
Totaal	27	100%

Deze vraag betreft alleen de AVP verzekeraar, vandaar dat het totaal aantal iets lager ligt dan bij vraag 13.

De verzekeraar die aangeeft dit niet te hebben gewaarborgd is ook een van de twee verzekeraars die dat bij vraag 13 deden. Ook de verzekeraars die anders invullen geven daarbij dezelfde uitleg als bij vraag 13.

Norm	Bij een claim op de cascoverzekeraar, betaalt deze de gehele schade aan zijn verzekerde, minus het (eventuele) eigen risico en andere persoonlijke schade.	
Vraag 15	Heeft u als cascoverzekeraar gewaarborgd dat u bij een dergelijke claim de gehele schade betaalt aan de verzekerde, minus het (eventuele) eigen risico en andere persoonlijke schade?	
Antwoord	Aantal	%
Ja	26	81%
Nee	1	3%
Anders	5	16%
Totaal	32	100%

Deze vraag betreft alleen de cascoverzekeraar, vandaar dat het totaal aantal iets lager ligt dan bij vraag 13.

De verzekeraar die aangeeft dit niet te hebben gewaarborgd is ook een van de twee verzekeraars die dat bij vraag 13 deden. Ook de verzekeraars die anders invullen geven daarbij dezelfde uitleg als bij vraag 13.

Norm	De cascoverzekeraar doet ten opzichte van zijn verzekerde geen beroep op de bonusmalusregeling.	
Vraag 16	Heeft u als cascoverzekeraar gewaarborgd dat dan geen beroep wordt gedaan op de bonusmalusregeling?	
Antwoord	Aantal	%
Ja	27	84%
Nee	1	3%
Anders	4	13%
Totaal	32	100%

De verzekeraar die aangeeft dit niet te hebben gewaarborgd is ook een van de twee verzekeraars die dat bij vraag 13 deden. Ook de verzekeraars die anders invullen geven daarbij dezelfde uitleg als bij vraag 13.

Conclusie Regeling verdeling cascoschaden tussen Casco/AVP:

Op basis van de ingevulde vragenlijst voldeden 34 van de 36 verzekeraars (94%) aan de getoetste onderdelen van Regeling verdeling cascoschaden tussen Casco/AVP. Twee verzekeraars voldeden niet. Zij hebben gebruik gemaakt van de herstelmogelijkheid en voldoen alsnog aan deze regeling.

4.9 Nr 6 Protocol stroomlijning kapitaaloverdrachten

De overdracht van kapitaal tussen financiële instellingen kan tijdrovend zijn, waardoor klanten kunnen worden geconfronteerd met nadelige financiële consequenties. Daarom hebben de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars het Protocol Stroomlijning Kapitaaloverdrachten opgesteld. Het protocol beoogt het overdrachtsproces en de communicatie met de klant te verbeteren.

Dit protocol geldt voor veertien leden van het Verbond.

Norm	De overdragende deelnemer zorgt voor de uitbetaling van de overdrachtswaarde en verzending van het PSK formulier binnen veertien dagen nadat alle benodigde documenten zijn ontvangen. Bij onderliggende assets, beleggingen, expirerende verzekeringen gaan de veertien dagen in op de eerstvolgende verkoopdatum of de expiratiedatum. Indien de betaling later plaatsvindt, dan vergoedt de overdragende deelnemer over deze periode tenminste de wettelijke rente zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist. Het kapitaal inclusief eventueel verschuldigde
------	--

	rente wordt in één bedrag overgemaakt. De overdragende deelnemer ziet er op toe, dat de uitbetalingsdatum aansluit op de verzending van het PSK formulier.	
Vraag 17	Heeft u gewaarborgd dat: a) het PSK overdrachtsformulier juist en volledig wordt ingevuld en; b) in alle gevallen de wettelijke rente vergoed wordt als de kapitaaloverdracht niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt en; c) binnen 14 dagen het formulier wordt verstuurd en de uitbetaling overgemaakt.	
Antwoord	Aantal	%
Ja, dit ligt vast in onze instructies en we komen het na	14	100%
Nee	0	0%
Anders	0	0%
Totaal	14	100%

Alle veertien verzekeraars geven aan deze norm na te leven. Er is één verzekeraar die in de toelichting heeft aangegeven dat er in het afgelopen jaar wel een periode is geweest waarin de doorlooptijden niet konden worden gerealiseerd.

Norm	Zodra het juist en volledig ingevulde overdrachtsformulier en de overdrachtswaarde daadwerkelijk zijn ontvangen, neemt de ontvangende deelnemer de uit fiscale wetgeving voortvloeiende aansprakelijkheid over en vrijwaart deze overeenkomstig de overdragende deelnemer. De overname van de fiscale aansprakelijkheid beperkt zich tot de overdracht zelf en alle feiten die zich daarna voordoen.	
Vraag 18	Heeft u gewaarborgd dat de aansprakelijkheid wordt overgenomen en de overdragende deelnemer wordt gevrijwaard?	
Antwoord	Aantal	%
Ja, dit ligt vast in onze instructies en we komen het na	11	79%
Nee	3	21%
Anders	0	0%
Totaal	14	100%

Er zijn drie verzekeraars die nee hebben ingevuld. Zij geven daarbij aan dat zij geen nieuwe polissen sluiten en dat ze derhalve geen ontvanger zijn van overdrachten.

Norm	Iedere verzekeraar zal het proces en alle voorwaarden voor kapitaaloverdrachten op zijn externe website publiceren, evenals eventuele aanvullende specifieke voorwaarden. Daarnaast verwijst iedere verzekeraar op zijn website voor het protocol naar de website van het Verbond van Verzekeraars.	
Vraag 19	Heeft u gewaarborgd dat de voorwaarden voor kapitaaloverdracht en de verwijzing naar het protocol op uw openbare website zijn gepubliceerd?	
Antwoord	Aantal	%
Ja, we hebben dit gepubliceerd op de website	14	100%
Nee	0	0%
Anders	0	0%
Totaal	14	100%

We vroegen de verzekeraars in de toelichting van het antwoord de link op te nemen naar de informatie op de website. Alle veertien verzekeraars hebben dat gedaan. We hebben de websites van deze veertien verzekeraars beoordeeld en concluderen dat ze voldoen aan deze norm.

Conclusie Protocol stroomlijning kapitaaloverdrachten:

Op basis van de ingevulde vragenlijst voldeden alle 14 (100%) leden aan de getoetste onderdelen van het Protocol stroomlijning kapitaaloverdrachten.

4.10 Nr 7 Gedragscode hypothecaire financieringen

De Gedragscode Hypothecaire Financieringen zorgt ervoor dat hypotheekverstrekkers heldere en duidelijke informatie geven en een verantwoorde hypotheekverstrekking aan consumenten bieden bij het aangaan van een hypothecaire financiering.

Er zijn zes leden van het Verbond die aan deze gedragscode moeten voldoen.

Norm	De hypothecair financier mag met de consument overeenkomen dat voor een bedrag van ten hoogste 50% van de marktwaarde van de woning op het moment van verstrekking van de hypothecaire financiering geen schema voor aflossing van de hypothecaire financiering of vermogensopbouw bestemd voor aflossing van de hypothecaire financiering wordt overeengekomen.	
Vraag 20	Heeft u gewaarborgd dat u geen hypothecaire financieringen verstrekt waarbij het gedeelte waarvoor geen schema voor aflossing is overeengekomen te hoog is?	
Antwoord	Aantal	%
Ja, dit ligt vast in onze instructies en we komen het na	4	67%
Nee	0	0%
Anders	2	33%
Totaal	6	100%

Er zijn twee verzekeraars die geen nieuwe hypotheek (meer) afsluiten en ook geen verhogingen op bestaande hypothecaire leningen accepteren.

Norm	De hypothecair financier staat toe dat de consument elk kalenderjaar tenminste tien procent van de oorspronkelijke hoofdsom niet cumulatief extra aflost, zonder een vergoeding te betalen voor de extra aflossing.	
Vraag 21	Heeft u gewaarborgd dat de consument elk kalenderjaar tenminste tien procent van de oorspronkelijke hoofdsom (niet cumulatief) extra mag aflossen, zonder dat de consument een vergoeding verschuldigd is?	
Antwoord	Aantal	%
Ja, dit ligt vast in de voorwaarden van de geldlening en onze instructies en we komen het na	6	100%
Nee	0	0%
Anders	0	0%
Totaal	6	100%

Alle zes verzekeraars geven aan dit in hun voorwaarden te hebben vastgelegd en deze norm na te komen.

Norm	De hypothecair financier zal schriftelijk met een intermediair, die voor hem bemiddelt op het gebied van hypothecaire financieringen, overeenkomen dat hij de Gedragscode dient na te leven. De hypothecair financier zal de intermediair die de Gedragscode niet naleeft schriftelijk verzoeken de Gedragscode na te leven. En de hypothecair financier zal de intermediair van hypothecaire financieringen uitsluiten van bemiddeling, indien deze intermediair ondanks herhaalde waarschuwing in ernstige mate in gebreke blijft de bepalingen uit de Gedragscode na te leven.
------	---

Vraag 22 Heeft u deze maatregelen gewaarborgd in de samenwerking met intermediairs van hypothecaire financieringen?		
Antwoord	Aantal	%
Ja, dit ligt vast in de overeenkomst met de intermediair en we komen het na	5	83%
Nee	0	0%
Anders	1	17%
Totaal	6	100%

De verzekeraar die hier anders invult, is een van de verzekeraars die geen nieuwe hypothecaire leningen afsluit.

Conclusie Gedragscode hypothecaire financieringen:

Op basis van de ingevulde vragenlijst voldeden alle 6 (100%) leden aan de getoetste onderdelen van het Gedragscode hypothecaire financieringen.

Bijlage A Deelnemende leden / verzekeraars

	Naam verzekeraar		Naam verzekeraar
1	ABN AMRO Schadeverzekering N.V.	41	EOC Verzekeringen
2	Achmea Schadeverzekeringen	42	Gartenbau-Versicherung VVaG
3	Achmea Pensioen & Leven	43	Goudse, De Levensverzekeringen
4	AEGON Nederland	44	Goudse, De Schadeverzekeringen
5	AEGON Levensverzekering NV	45	Gravenhage U.A. 's-, Onderlinge Levensverzekering-Maatschappij
6	AEGON Spaarkas NV	46	HDI Global SE
7	AgriVer Onderlinge Hagelverzekering Maatschappij B.A.	47	HDI Global Specialty SE, the Netherlands
8	AIG Europe Limited, Netherlands	48	Hiscox SA
9	Allianz Benelux NV	49	If P&C Insurance Ltd. (publ.) *)
10	Allianz Direct Nederland	50	JUWON Onderlinge Schade Maatschappij U.A. *)
11	Allianz Global Corporate & Specialty, branchekantoor Nederland	51	Klaverblad Verzekeringen U.A., Coöperatie
12	Allianz Trade (vh EULER HERMES Europe S.A.)	52	Lemonade Insurance NV
13	Amlin Insurance S.E.	53	Lifetri Verzekeringen
14	Ansvar Verzekeringsmaatschappij	54	Lifetri Uitvaartverzekeringen
15	ARAG SE	55	Markel International SE
16	ASR Levensverzekering NV	56	MediRisk B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij voor Instellingen in de Gezondheidszorg *)
17	ASR Schadeverzekering	57	MERCURIUS Algemene Risico Verzekering Maatschappij
18	Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros	58	Midglas Glasassurantie Maatschappij N.V.
19	Avipol B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij *)	59	Monuta Verzekeringen NV
20	AWP P&C S.A Dutch Branch	60	MSIG Insurance Europe AG *)
21	AXA XL	61	MUNIS U.A., Onderlinge verzekeringsmaatschappij
22	Baloise Belgium N.V.	62	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.
23	BNP Paribas Cardif	63	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.
24	Bos Fruit Aardappelen Onderlinge Verz. BFAO UA	64	Nh1816 Schadeverzekeringen
25	Bovemij NV Schadeverzekering Maatschappij	65	Nh1816 Levensverzekeringen
26	Centramed B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij *)	66	Noord Holland U.A., OBM
27	Chubb European Group SE	67	OBV "Steenwijkerwold" WA
28	Chubb Life Europe SE	68	OBV Giethoorn *)
29	CNA Hardy (CNA Insurance Company (Europe) S.A.)	69	Onderling Verzekerd UA *)
30	Coface Nederland	70	Onderlinge Steenwijk Verzekeringen *)
31	Credit Life AG	71	Onderlinge van 1719
32	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.	72	Onderlinge Verzekeringen OVM UA *)
33	De Burcht N.V. Verzekeringsmaatschappij	73	Onderlinge Waarborg Maatschappij Achterhoek U.A.
34	De Laatste Eer U.A., Onderlinge Uitvaartverzekering *)	74	ONVZ Ziektekostenverzekeraar N.V.
35	De Luchtvaart Onderlinge WA *)	75	ONVZ Aanvullende Verzekering N.V.
36	DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.	76	OOM Schadeverzekeringen
37	DLE Natura Uitvaartverzekeringen *)	77	OOM Global Care
38	Donatus Verzekeringen	78	OVM Twente *)
39	EFO Paardenverzekering	79	OVM Vinkeveen & Omstreken
40	ElipsLife	80	Patronale Life NV *)

	Naam verzekeraar
81	Quantum Leben AG
82	Rheinland Versicherungs AG
83	Rhion Versicherung AG
84	Rijn en Aar U.A., Onderlinge Verzekerings Maatschappij *)
85	RSA Luxembourg S.A., Netherlands branch
86	Samenwerking Glasverzekering N.V.
87	SAZAS U.A., Onderlinge waarborgmaatschappij *)
88	Schadeverzekeringsmaatschappij Maas Lloyd
89	Scildon N.V.
90	SI Insurance (Europe) SA
91	Sliedrecht Onderling Fonds BA *)
92	SOM U.A., Onderlinge Verzekeringmaatschappij
93	Squarelife Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft
94	SRLEV N.V.
95	Proteq NV
96	Tokio Marine Europe SA
97	Tulip Assist
98	TVM U.A., Coöperatie
99	Uitvaartverzekering Twenthe NV
100	Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V.
101	Univé Het Groene Hart N.V.
102	Univé Noord-Holland Brandverzekeraar N.V.
103	Univé Noord-Nederland
104	Univé Oost Brandverzekeraar N.V.
105	Univé Samen U.A., Onderlinge Verzekeringsmaatschappij
106	Univé Schade N.V.
107	Univé Stad en Land Brandverzekeraar N.V.
108	Univé Zuid-Nederland
109	UVM Verzekeringen
110	Vereende N.V., De
111	Vereinigde Hagel VVaG
112	Verzekeringsbedrijf Groot Amsterdam (VGA) N.V.
113	VvAA Groep B.V.
114	Waard Leven
115	Waard Schade *)
116	Waterland en Omstreken U.A., Onderlinge Verzekeringsmaatschappij *)
117	Zevenwouden
118	ZLM U.A. Onderlinge Verzekering Maatschappij
119	Zurich Insurance plc

*) voor deze verzekeraar was geen enkele code van toepassing