



Onderzoeksresultaten  
Protocol bij  
Betalingssachtersanden

---

# Inhoud

---

- Stv
- Onderzoek Protocol  
Betalingsachterstanden
- Resultaten:
  - Uitdagingen voor de sector
  - Wat gaat er goed in de sector





Stichting toetsing  
verzekeraars

# Onderzoek Protocol bij Betalingsachterstanden

September 2023 – April 2024

---

- Protocol bij Betalingsachterstanden
- Onderzoeksmethodiek
- Kerncode Plus Onderzoek (KPO)



# Onderzoeksresultaten

---



# Uitdagingen voor de sector

---

- Vaststellen van (sociaal) beleid en werkinstructies
- Schriftelijke communicatie:
  - Duidelijke en heldere brieven
  - Benoemen van gevolgen van wanbetaling
  - Klanten uitnodigen om contact op te nemen bij betalingsproblemen
- Afspraken met incassobureaus
- Signalen van geldproblematiek vaststellen en uitdragen in de organisatie
- Toezicht op gevolmachtigden

# Wat gaat er goed in de sector

---

- Meeste verzekeraars hebben gewaarborgd dat incassokosten niet onnodig oplopen.
- Alle verzekeraars bieden een of meerdere oplossingen aan als een klant de premie niet kan betalen. Verzekeraars staan open om het gesprek aan te gaan over deze oplossingen.
- Verzekeraars werken mee aan betalingsregelingen in het kader van een schuldhulpverleningstraject indien de dienstverlenende instantie lid is van het NVVK of in ieder geval voldoet aan de kwaliteitseisen van het NVVK.
- Verzekeraars waarborgen in het acceptatieproces dat klanten die succesvol een schuldhulpsaneringstraject hebben afgerond niet worden afgewezen vanwege een eerder royement wegens wanbetaling.





Dank voor jullie  
aandacht!