



VERBOND VAN VERZEKERAARS

# **Verlag**

# **Verantwoording**

# **Zelfregulering**

**November 2024**

## Inhoud

Algemene inleiding .....	3
<b>Hoofdstuk 1 Resultaten toetsing Kwaliteitscode Rechtsbijstand .....</b>	<b>4</b>
1. Inleiding .....	4
2. Samenvatting .....	4
3. Onderzoeksopzet .....	4
3.1 Onderzochte artikelen .....	4
4. Resultaten .....	5
4.1 Wat gaat niet goed? .....	5
5. Aanbevelingen Stv voor het Verbond .....	5
<b>Hoofdstuk 2 Resultaten toetsing Self Assement 2023 .....</b>	<b>6</b>
1. Inleiding .....	6
2. Samenvatting .....	6
3. Onderzoeksopzet .....	6
4. Resultaten .....	6
4.1 Convenant dekking AO in pensioenregeling .....	6
4.2 Protocol Afwikkeling faillissement Intermediair .....	6
4.3 Protocol Intermediaire pools .....	6
4.4 Bedrijfsregeling 16: schadeafwikkeling totaal verlies .....	6
4.5 Regeling verdeling cascoschaden tussen Casco/AVP .....	6
4.6 Protocol stroomlijning kapitaaloverdrachten .....	7
4.7 Gedragscode hypothecaire financieringen .....	7
5. Aanbevelingen Stv voor het Verbond .....	7
<b>Hoofdstuk 3 Resultaten toetsing Ethisch kader .....</b>	<b>8</b>
1. Inleiding .....	8
2. Samenvatting .....	8
3. Onderzoeksopzet .....	8
3.1 Onderzoek per onderdeel .....	8
4. Resultaten .....	8
4.1 Wat gaat goed? .....	9
4.2 Wat kan beter? .....	9
5. Aanbevelingen Stv voor het Verbond .....	9
6. Vooruitblik .....	9
6.1 Lopende en aanstaande toetsingen kerncodes .....	9

## Algemene inleiding

Verzekeraars streven naar de beste kwaliteit voor hun klanten. Om de kwaliteit te controleren, hebben verzekeraars te maken met zelfregulering. Deze zelfregulering bestaat uit gedragscodes, convenanten, bedrijfsregelingen en protocollen. De onafhankelijke Stichting toetsing verzekeraars (Stv) controleert of verzekeraars, die lid zijn van het Verbond, zich aan de afspraken en regels uit de zelfregulering houden. De regels die zien op het klantbelang worden het strengst getoetst. Deze regels heten 'kerncodes klantbelang'. Denk bijvoorbeeld aan regels over het snel reageren op een klacht, zorgvuldige en snelle behandeling van claims, maar ook aan het zorgvuldig omgaan met de persoonsgegevens en privacy. Er zijn ook regels die gaan over de processen binnen verzekeraars. Deze regels heten 'procescodes'. Denk hierbij aan de situatie dat de ene verzekeraar schade uitkeert aan de klant van een andere verzekeraar. Verzekeraars hebben met elkaar afspraken gemaakt over hoe zij dit met elkaar regelen. Ook deze regels worden getoetst. Dit verslag zoomt in op de resultaten van de onderzoeken die de Stv tot dusver heeft uitgevoerd, gebaseerd op de rapportages en beoordelingen van de Stv. Daarnaast kijkt het verslag vooruit naar de regels die de Stv toetst in 2024 – 2025.

# Hoofdstuk 1 Resultaten toetsing Kwaliteitscode Rechtsbijstand

## 1. Inleiding

Het "definitieve rapport KCRB" van de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) bevat de resultaten van een onderzoek naar de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand door verzekeraars. In deze code staat wat de klant minimaal mag verwachten bij het indienen van een zaak bij de rechtsbijstandsverzekeraar.

## 2. Samenvatting

Het rapport bespreekt de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand door 34 rechtsbijstandsverzekeraars. Het bevat ook de resultaten van juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren die lid of buitengewoon lid zijn van het Verbond. De Stv heeft onderzocht of rechtsbijstandsverzekeraars goede rechtshulp bieden aan klanten die een zaak aanbrengen. Daarnaast heeft de Stv het volgende onderzocht:

- De wijze waarop de verzekeraar communiceert met de klant, met name of daarbij gebruik wordt gemaakt van heldere en begrijpelijke communicatie in brieven. Daarbij heeft de Stv niet beoordeeld of de onderbouwing van de argumentatie in de communicatie naar de klant inhoudelijk terecht is.
- De reactietermijn na een melding van een zaak en of die wordt nagekomen.
- Het waarborgen van kennis en vaardigheden bij de rechtshulpverlener.
- Het waarborgen van de kwaliteit, waarbij inhoudelijk naar het kwaliteitsbeleid is gekeken.
- De informatie die op de website staat, bijvoorbeeld over het indienen van een klacht, maar ook over de geschillenregeling of de vrije advocaatkeuze.

De verzekeraars die wel rechtsbijstandverzekeringen verkopen, maar niet zelf de rechtshulp verlenen, hebben geen bedrijfsbezoek gehad. Bij deze verzekeraars zijn de relevante toetspunten van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand op de website en in de polisvoorwaarden getoetst.

Het onderzoek vond plaats tussen mei 2023 en februari 2024. De belangrijkste bevindingen zijn:

- 21% van de verzekeraars voldeed na het eerste onderzoek aan de kwaliteitscode.
- Na vervolgonderzoek na een jaar voldeed 74% van de verzekeraars aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

## 3. Onderzoeksopzet

Omdat het klantbelang voorop staat in de verzekeringssector, toetst de Stv de Kerncodes Klantbelang het strengst. Deze toetsing bestaat uit een onderzoek waarbij de Stv stukken opvraagt en websites van verzekeraars inhoudelijk beoordeeld. Daarnaast vindt er een bedrijfsbezoek met interviews plaats. Zo beoordeelt de stichting of een verzekeraar voldoet aan de regels van een Kerncode Klantbelang. De Stv toetst aan de hand van een toetsingskader. De stichting houdt bij het toetsen rekening met de grootte van een verzekeraar. Iedere verzekeraar (van groot: een verzekeraar met tienduizenden werknemers) tot klein (met een paar mensen in dienst) krijgt de Stv op bezoek. De manier waarop en hoe uitgebreid (de intensiteit) verschilt: de stichting levert maatwerk.

### 3.1 Onderzochte artikelen

- **Artikel 03: De rechtshulp die de klant mag verwachten.** Beoordeeld op klantbelang, onafhankelijkheid, zorgvuldigheid, deskundigheid, en vertrouwelijkheid.
- **Artikel 04: Communicatie tussen verzekeraar en klant.** Beoordeeld op begrijpelijkheid van communicatie, toetsing van berichten, en klachtenprocedure.
- **Artikel 05: De dienstverlening die de klant mag verwachten.** Beoordeeld op uitleg van stappen in de behandeling, reactietermijnen, en klantinformatie.
- **Artikel 06: Verzekeraar waarborgt kennis en vaardigheden.** Beoordeeld op collegiale coaching, opleidingsplan, en jaarlijkse evaluatie.
- **Artikel 07: Verzekeraar waarborgt kwaliteit.** Beoordeeld op kwaliteitsbeleid, dossierreviews, interne audits, en klanttevredenheidsonderzoeken.

## 4. Resultaten

De meeste rechtshulpverleners toetsen regelmatig de rechtshulpverlening via dossierreviews, met aandacht voor de juridische inhoud, de dienstverlening en de naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Daarnaast toetsen verzekeraars de begrijpelijkheid van berichten aan klanten. Rechtshulpverleners verlenen zoveel mogelijk passende hulp, waarbij in eerste instantie geprobeerd wordt een regeling te treffen tussen partijen onderling.

Van de onderzoeken met een negatieve uitkomst is in 41% sprake van één essentieel toetspunt met een onvoldoende. 33% heeft op twee toetspunten een onvoldoende, 15% heeft drie onvoldoendes en 11% heeft vier of meer onvoldoendes.

### 4.1 Wat gaat niet goed?

- De rechtsbijstandsverzekeraar voert regelmatig een interne audit uit over uitvoering van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand (toetspunt 37).
- De klachtenprocedure staat goed vindbaar op de website van de verzekeraar en de verzekeraar verwijst ernaar in zijn polisvoorwaarden.
- De klachtenprocedure moet aan een aantal voorwaarden voldoen (toetspunt 12).

De Stv constateert dat onvoldoende scores zich met name voordoen bij de rechtsbijstandsverzekeraars die zelf geen rechtshulpverlening uitvoeren.

Verzekeraars die niet voldeden aan de gedragscode kunnen een vervolgonderzoek laten uitvoeren door de Stv. Bij 27 verzekeraars is een vervolgonderzoek uitgevoerd.

Voor het vervolgonderzoek konden de verzekeraars bewijsstukken uploaden die beoordeeld zijn door de Stv. Om te voldoen aan het vervolgonderzoek gelden dezelfde criteria als voor de eerste toets. Voorafgaand aan het vervolgonderzoek hebben de verzekeraars in totaal 50 herstelacties uitgevoerd. 18 van de 27 vervolgonderzoeken zijn met een positief resultaat afgerond: de verzekeraars hebben de tekortkomingen hersteld. Na het vervolgonderzoek hebben negen verzekeraars nog een toetspunt openstaan. Zij houden het Verbond op de hoogte van de voortgang. Verzekeraars die nog niet in actie zijn gekomen, hebben een schriftelijke waarschuwing ontvangen. Het Verbond blijft de laatste verbeterstappen goed monitoren.

## 5. Aanbevelingen Stv voor het Verbond

In artikel 4.1 staat in de kwaliteitscode dat er sprake moet zijn van 'heldere en begrijpelijke communicatie'. Dit wordt verduidelijkt naar 'een taalniveau dat u begrijpt'. Wat bedoelt het Verbond met deze uitleg, vraag de Stv zich af? De Stv adviseert het Verbond om de begrippen 'helder en begrijpelijk' verder te concretiseren in de code.

Het valt de Stv op dat diverse begrippen in de kwaliteitscode Rechtsbijstand, zoals 'duidelijk' en 'begrijpelijk' en de term rechtsbijstandsverzekeraar verschillend geïnterpreteerd worden door verzekeraars. Ook is onvoldoende duidelijk hoe de Gedragscode Klachtbehandeling zich verhoudt tot de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Dit is verduidelijkt in de nieuwe versie van de Gedragscode klachtbehandeling die per juli 2024 van kracht is. Het platform Rechtsbijstand van het Verbond is aan de slag met de overige aanbevelingen van de Stv.

## Hoofdstuk 2 Resultaten toetsing Self Assesment 2023

### 1. Inleiding

De Stv heeft in 2023-2024 zeven procescodes getoetst die gelden voor alle 123 verzekeraars die lid zijn van het Verbond. Dit gebeurt via een zelf in te vullen vragenlijst, het zogeheten Self Assessment. Het onderzoek vond plaats van oktober 2023 tot begin 2024. In totaal hebben 119 verzekeraars deelgenomen. Na verwerking van de vragenlijsten voldeed 97% van de verzekeraars aan de getoetste onderdelen van de zelfregulering. Na een herstelperiode voldeed 100% van de verzekeraars. De resultaten staan beschreven in de Rapportage Procedurele codes Self Assesment 2023.

### 2. Samenvatting

Het Verbond en Stv hebben een planning voor vijf jaar vastgesteld waarin 43 gedragscodes en bedrijfsregelingen worden getoetst. In 2023 heeft de Stv zeven procedurele codes onderzocht en 119 verzekeraars getoetst. 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.

### 3. Onderzoeksopzet

Alle 119 leden van het Verbond ontvingen een online vragenlijst. Verzekeraars moesten bij sommige vragen bewijsstukken aanleveren. Bij twijfel over de antwoorden werd contact opgenomen met de verzekeraar voor nadere uitleg. In deze editie van het self assessment heeft de Stv voor het eerst een vervolgoetsing uitgevoerd bij tien verzekeraars naar de juistheid van de antwoorden. Alle 10 de verzekeraars zijn geslaagd voor deze toets.

### 4. Resultaten

Van de 119 verzekeraars voldeden 99 (83%) aan alle onderdelen inclusief herstel. Twintig verzekeraars gaven bij aanvang van het onderzoek aan dat geen van de zeven codes van toepassing waren op hun producten en dienstverlening.

#### 4.1 Convenant dekking AO in pensioenregeling

Negen verzekeraars boden een pensioenverzekering aan waarbij dit convenant van toepassing was. Alle negen voldeden aan de getoetste onderdelen.

#### 4.2 Protocol Afwikkeling faillissement Intermediair

Dit protocol geldt voor 91 leden die allemaal voldeden aan de toetsing.

#### 4.3 Protocol Intermediaire pools

Dit protocol geldt voor 27 leden die allemaal voldeden aan de toetsing.

#### 4.4 Bedrijfsregeling 16: schadeafwikkeling totaal verlies

Deze regeling geldt voor 32 leden. Eén verzekeraar voldeed aan deze code na de herstelmogelijkheid.

#### 4.5 Regeling verdeling cascoschaden tussen Casco/AVP

Deze regeling geldt voor 36 leden, waarvan er twee niet voldeden aan de getoetste onderdelen. Twee verzekeraars voldeden na de herstelmogelijkheid.

#### 4.6 Protocol stroomlijning kapitaaloverdrachten

Dit protocol geldt voor 14 leden die allemaal voldeden.

#### 4.7 Gedragscode hypothecaire financieringen

Deze gedragscode geldt voor zes leden die ook voldeden aan de toetsing.

#### 5. Aanbevelingen Stv voor het Verbond

De Stv heeft voor de eerste keer de uitkomsten van de ingevulde vragenlijsten getoetst. Het belang is duidelijk: het helpt verzekeraars duidelijker te krijgen wat met zelfregulering wordt bedoeld. De Stv raadt het Verbond aan deze toetsing bij volgende self assessments ook toe te passen en waar mogelijk uit te breiden.

# Hoofdstuk 3 Resultaten toetsing Ethisch kader

## 1. Inleiding

Het is de eerste keer dat Stv heeft gekeken of en in hoeverre verzekeraars het 'Ethisch kader datagedreven besluitvorming' hebben toegepast. Het kader helpt verzekeraars om weloverwogen (ethische) beslissingen te nemen over de inzet van datatechnieken. Het is een open normenkader. Dit betekent dat verzekeraars zelf moeten bepalen hoe zij aan de verplichtingen (normen) voldoen. Het kader geldt sinds 1 januari 2021. 70% van de leden van het Verbond heeft een vrijstelling heeft gevraagd voor deelname aan het onderzoek. Zij geven aan geen datatechnieken toe te passen. De overige 37 verzekeraars vertegenwoordigen 82% van de verzekeringsmarkt.

Uit de discussie over de vrijstellingen bleek dat de definitie en criteria van datagedreven toepassingen niet voor iedereen voldoende helder zijn. Hierdoor vindt de ene verzekeraar wél en de andere verzekeraar niet dat een toepassing onder het kader valt. Daarom kan de Stv geen uitspraak doen of de sector wel of niet voldoet aan het Ethisch Kader.

De reikwijdte van het onderzoek betreft datagedreven besluitvorming die van invloed is op het klantvertrouwen, zoals acceptatie, premiebepaling, fraude en claim- of schadebehandeling. Datagedreven toepassingen zijn onder andere chatbots, straight through processing (STP), artificial intelligence (AI), en het gebruik van biometrische en social media data.

## 2. Samenvatting

- Van de 37 verzekeraars scoorden twaalf verzekeraars een voldoende op alle getoetste normen. 25 verzekeraars scoorden bij een of meer toetspunten een onvoldoende. Het betrof vooral niet-essentiële toetspunten.
- Drie verzekeraars scoorden een onvoldoende op één of meer essentiële normen. Twee verbeterden hun score na de hersteltermijn.
- Geen enkele verzekeraar scoorde op alle toetspunten een ruime voldoende (maximaal 2 punten).

## 3. Onderzoeksopzet

Het onderzoek bestond uit twee delen: een bureauonderzoek van de website en aangeleverde documenten. En een onderzoeksdag met interviews op de locatie van de verzekeraar.

### 3.1 Onderzoek per onderdeel

- **Menselijke autonomie en controle:** Verzekeraars moeten een adequate compliance beoordeling uitvoeren voordat zij datagedreven toepassingen inzetten.
- **Technische robuustheid en veiligheid:** Verzekeraars moeten passende beveiligingsmaatregelen nemen en zorgen voor technisch veilige en robuuste toepassingen.
- **Privacy en data governance:** Verzekeraars moeten zorgen voor gedegen bescherming van data en adequate training van medewerkers.
- **Transparantie:** Verzekeraars moeten uitleg kunnen geven aan klanten over de uitkomsten van datagedreven toepassingen.
- **Diversiteit, non-discriminatie en rechtvaardigheid:** Verzekeraars moeten rekening houden met diversiteit en inclusiviteit bij de inzet van datagedreven systemen.
- **Maatschappelijk welzijn:** Verzekeraars moeten de gevolgen van datagedreven besluitvorming voor groepen klanten monitoren.
- **Verantwoording:** Verzekeraars moeten zorgen voor een intern controle- en verantwoordingsmechanisme voor het gebruik van AI-systemen.

## 4. Resultaten

Van de 37 verzekeraars scoorden twaalf verzekeraars een voldoende op alle getoetste normen. 25 verzekeraars scoorden bij een of meer toetspunten een onvoldoende. Het betrof vooral niet-essentiële



toetspunten. Drie verzekeraars scoorden een onvoldoende op één of meer essentiële normen zoals compliance beoordelingen en risico- en effectbeoordelingen. Twee verbeterden hun score na de hersteltermijn. Geen enkele verzekeraar scoorde op alle toetspunten een ruime voldoende (maximaal 2 punten).

#### 4.1 Wat gaat goed?

De meeste verzekeraars hebben een beleid voor het Ethisch Kader en hebben nieuwe functies en rollen geïntroduceerd om IT-risico's te verminderen. Leidinggevenden en medewerkers tonen veel passie en enthousiasme voor dit onderwerp.

#### 4.2 Wat kan beter?

Drie verzekeraars scoorden een onvoldoende op essentiële eisen, het ging daarbij met name om het interne controle- en verantwoordingsmechanisme voor AI-systemen. Ook bij verzekeraars die wel voldeden, kan de transparantie en verantwoording beter.

### 5. Aanbevelingen Stv voor het Verbond

- Stel voor het volgende onderzoek duidelijkere criteria en grenswaarden vast.
- Neem meer concrete criteria en grenswaarden op in het Ethisch Kader.
- Integreer bepaalde artikelen van het Ethisch Kader in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens en de Gedragscode Klachtbehandeling.
- Voeg artikelen over opleiding en training samen en licht deze toe voor elke groep.
- Overweeg een eis toe te voegen dat de directie aantoont dat de transformatie voor ingebruikname adequaat is besproken.

Het Verbond heeft in 2024 deze handschoen opgepakt en het kader geactualiseerd, vooral wat betreft de reikwijdte. Verder is een aantal normen rondom educatie samengevoegd en is een nieuwe norm geïntroduceerd die verzekeraars verplicht tot het aanleggen van een register met toepassingen die onder het Ethisch kader vallen.

### 6. Vooruitblik

#### 6.1 Lopende en aanstaande toetsingen kerncodes

- \* Protocol bij betalingsachterstanden: september 2023 – april 2024
- \* Protocol Verzekeringskeuringen: mei 2024 – juni 2024
- \* Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens: mei 2024 – maart 2025
- \* Gedragscode Klachtbehandeling: april 2025 – november 2025
- \* Ethisch Kader Datatoepassingen: december 2025 – maart 2026
- \* Gedragscode Informatieverstrekking: januari 2026 – oktober 2026
- \* Kwaliteitscode Rechtsbijstand: november 2026 – december 2026
- \* Gedragscode Claimbehandeling: november 2026 – juni 2027