



Normenkader

Thema-onderzoek Incassobeleid en betalingsachterstanden

Stichting toetsing verzekeraars

Onderdelen

Het thema-onderzoek Incassobeleid en betalingsachterstanden bestaat uit drie onderdelen. Ieder onderdeel weegt even zwaar.

- I. Beleid en praktijk
- II. Transparantie en communicatie
- III. Mensen en middelen

Ieder onderdeel begint met onze gedachtegang over het onderdeel. We vermelden welke Klantbelang Centraal-overwegingen (KBC) een rol spelen bij de eisen van het onderdeel en vervolgens geven we een korte samenvatting van de eisen.

In het normenkader bouwen de scores trapsgewijs op van score 1 naar score 5. Bij score 1 is sprake van onvoldoende inzet van de keurmerkhouders. Score 2 beschouwen wij als een hygiënefactor voor een klantgerichte bedrijfsvoering als het gaat om het incassobeleid en het omgaan met betalingsachterstanden. Score 3 beschouwen wij als belangrijke vereiste voor een goede klantgerichte bedrijfsvoering. Score 4 zien wij als een bovengemiddelde aanpak voor een goede, klantgerichte bedrijfsvoering. Score 5 zien wij als een excellente werkwijze.

We hebben bij het opstellen van het normenkader inbreng van het Nibud gevraagd. Hierdoor hebben we een goed beeld gekregen van hoe bedrijven hun klanten een klantgerichte dienstverlening kunnen bieden, bij zowel het incasseren van nota's, als bij (dreigende) betalingsachterstanden. De deskundigheid van het Nibud op dit punt strekt breder dan alleen de financiële sector. De praktijken die in andere sectoren succesvol zijn, kunnen ook nuttig zijn voor klanten van keurmerkhouders. Deze praktijken zijn de inspiratie geweest voor een aantal eisen bij de scores 4 en 5.

I Beleid en praktijk

KBC-overwegingen

Het innen van premies door de keurmerkhouders is iets waar alle klanten mee te maken hebben; voor velen van hen is het zelfs het enige periodieke contactmoment met de keurmerkhouders. In dit proces kan de keurmerkhouders zijn klantgerichtheid tonen. Door extra aandacht te geven aan klanten met betalingsproblemen, kan de keurmerkhouders het verschil maken.

Toelichting op de eisen in dit onderdeel

De keurmerkhouders heeft een visie op hoe hij bij het innen van premies en het omgaan met betalingsproblemen de klant optimaal kan bedienen en hoe hij het belang van de klant centraal stelt.

Hiervoor hanteert de keurmerkhouders een beleid dat ervoor zorgt dat klanten kunnen rekenen op een zorgvuldige, objectieve en consistente benadering. In de dossiers, die de keurmerkhouders adequaat bijhoudt, zien we dat terug. Met proactiviteit op impactvolle momenten maakt de keurmerkhouders het verschil voor de klant. Bijvoorbeeld met een signaleringssysteem waarmee hij vroegtijdig betalingsproblemen van klanten in beeld heeft, om vervolgens actie richting de klant te nemen. Hij onderzoekt regelmatig (in audits en met klantonderzoek) hoe hij zijn processen kan verbeteren. De keurmerkhouders toont zich bewust van zijn maatschappelijke rol door zijn betrokkenheid bij initiatieven gericht op vroegsignalering en schuldhulpverlening.

5	<ul style="list-style-type: none"> • Uit het beleid en uit de praktijk blijkt dat de keurmerkhouders regelmatig onderzoekt hoe hij de procedures voor het incassobeleid en het omgaan met betalingsproblemen kan verbeteren (bijvoorbeeld met klantreizen, klanttevredenheidsonderzoek of effectmetingen). • De keurmerkhouders heeft in het beleid opgenomen dat hij de klant proactief benadert en informeert over de mogelijkheden als uit indicatoren blijkt, dat mogelijk sprake is van betalingsproblemen bij de klant. • In de praktijk blijkt dat de keurmerkhouders de klant met wie hij een betalingsregeling heeft afgesproken, proactief op de hoogte houdt van de gemaakte afspraken, de inningsmomenten en de voortgang in het wegwerken van de betalingsachterstand. Ook communiceert hij duidelijk wie het aanspreekpunt is. • De keurmerkhouders heeft zich aangesloten bij of werkt mee aan externe (markt)initiatieven op het gebied van vroegsignalering en schuldhulpverlening.
4	<ul style="list-style-type: none"> • De keurmerkhouders zet het klantbelang centraal in zijn incassobeleid en in zijn beleid voor het omgaan met betalingsproblemen. • De keurmerkhouders heeft in het beleid opgenomen dat hij proactief contact zoekt met de klant om de situatie te bespreken, als sprake is van structurele betalingsachterstanden bij de klant.
3	<ul style="list-style-type: none"> • De keurmerkhouders heeft het incassobeleid en zijn visie op het omgaan met betalingsproblemen bij klanten concreet uitgewerkt naar doelstellingen en prestatie-indicatoren. • De keurmerkhouders heeft indicatoren vastgesteld om het ontstaan van mogelijke betalingsproblemen vroegtijdig te detecteren. • De keurmerkhouders heeft gewaarborgd dat gelijke gevallen kunnen rekenen op gelijke behandeling. • Uit de dossiers blijkt dat de keurmerkhouders zijn beleid heeft geïmplementeerd en naleeft.
2	<ul style="list-style-type: none"> • De keurmerkhouders heeft werkinstructies en procedures voor het innen van premies en het omgaan met betalingsproblemen; de werkinstructies en procedures zijn bij alle betrokkenen bekend. • Er is sprake van adequate dossiervorming: de keurmerkhouders legt alle (schriftelijke en telefonische) contacten met de klant inhoudelijk vast, zodat het dossierverloop ook voor andere geautoriseerde collega's en auditors te volgen is. • De keurmerkhouders voert regelmatig audits uit op de processen voor het innen van premies en het omgaan met betalingsproblemen.
1	<ul style="list-style-type: none"> • De keurmerkhouders toont onvoldoende aan dat in het beleid en/of de praktijk van de processen voor het innen van premies en betalingsproblemen het belang van de klant centraal staat.

II Transparantie en communicatie

KBC-overwegingen

Een keurmerkhouders die helder communiceert over de premie die de klant moet betalen en hem waarschuwt als hij de premie is vergeten te betalen, zorgt ervoor dat de klant weet waar hij aan toe is. Door hem daarnaast op de website te informeren over wat de keurmerkhouders voor de klant kan betekenen bij (dreigende) betalingsachterstanden, laat de keurmerkhouders zien dat hij de klant kan en wil helpen in dergelijke situaties. Met een transparante communicatie over de werkwijze van de keurmerkhouders bij het innen van premies en het omgaan met betalingsachterstanden wekt de keurmerkhouders vertrouwen bij de klant.

Toelichting op de eisen in dit onderdeel

Op de website van de keurmerkhouders kan de klant alle relevante informatie vinden over het betalen van zijn premie, hoe de keurmerkhouders omgaat met betalingsachterstanden en of hij gebruik kan maken van een betalingsregeling. In de brieven en e-mails aan de klant geeft de keurmerkhouders in heldere taal inzicht in de bedragen die de klant moet betalen en in de risico's als hij dat niet doet. De keurmerkhouders zet alle mogelijke communicatiemiddelen maximaal in om de klant zo goed mogelijk te informeren om betalingsachterstanden en ongewild stopzetten van de verzekering te voorkomen.

5	<ul style="list-style-type: none">• De keurmerkhouders geeft de klant op de website of in een brochure uitgebreide en begrijpelijke informatie over hoe de klant zijn premies moet betalen, wat de risico's zijn als hij niet betaalt, hoe de keurmerkhouders omgaat met betalingsachterstanden en over de betalingsregeling waar de klant gebruik van kan maken.• Bij een betalingsachterstand informeert de keurmerkhouders de klant na de gebruikelijke herinnering(en) per post of e-mail via minimaal één ander kanaal (telefonisch, Whatsapp) nogmaals dat hij zijn premie moet betalen.
4	<ul style="list-style-type: none">• De klant kan kiezen via welk kanaal hij de berichten van de keurmerkhouders over de premie, premieverhogingen, nota's en betalingsherinneringen wil ontvangen.• De keurmerkhouders informeert de klant als hij vanwege wanbetaling de verzekering heeft stopgezet. Hij legt uit wat hierdoor het risico is voor de klant en hoe de klant weer een verzekering kan afsluiten.• De klant kan op zijn bankafschrift de relevante gegevens over een incasso aflezen: naam keurmerkhouders, type verzekering en periode waarover hij betaalt.

3	<ul style="list-style-type: none"> • De keurmerkhouders stuurt de klant minimaal één keer per jaar bericht over zijn maand- of jaarpremie voor de komende periode. De keurmerkhouders geeft daarin uitleg als sprake is van een premieverhoging en vermeldt dat de klant het recht heeft om op te zeggen. • De keurmerkhouders stuurt bij een correctie de klant bericht met een heldere financiële toelichting, bijvoorbeeld als de klant zelf zijn verzekering voortijdig beëindigt, of als de keurmerkhouders een verkeerde premie heeft geïncasseerd. • De keurmerkhouders stuurt de klant minimaal twee schriftelijke herinneringen als deze de premie niet betaalt (of als de incasso is mislukt). Pas daarna neemt de keurmerkhouders stappen om de verzekering stop te zetten. • De keurmerkhouders informeert de klant bij de tweede betalingsherinnering niet alleen over het risico van onverzekerd zijn, maar ook over andere risico's, zoals incassokosten, CIS-registratie en een RDW-boete. • De keurmerkhouders is duidelijk in zijn brieven en e-mails aan de klant (nota's, betalingsherinneringen, opzeggingsbrieven) en vermijdt jargon. Hij vermeldt relevante contactgegevens waar de klant terecht kan met vragen. • De keurmerkhouders beoordeelt periodiek (iedere twee jaar) de brieven over betalingsachterstanden.
2	<ul style="list-style-type: none"> • De keurmerkhouders heeft op de website beknopte informatie staan over hoe de klant zijn premies moet betalen, wat de risico's zijn als hij niet betaalt, en over wat de keurmerkhouders doet als de klant de premie niet betaalt. De informatie hierover staat ook helder en vindbaar in de polisvoorwaarden. • De keurmerkhouders stuurt de klant minimaal één schriftelijke herinnering als deze de premie niet betaalt (of als de incasso is mislukt). De schriftelijke herinnering geeft aan wat de gevolgen zijn als de klant de premie niet betaalt. Pas na het verstrijken van de wettelijke betalingstermijn, neemt de keurmerkhouders stappen om de verzekering stop te zetten. • De keurmerkhouders stuurt de klant bij aanvang van de verzekering bericht over zijn reguliere maand- of jaarpremie en legt uit hoe hij het eerste te betalen bedrag heeft berekend.
1	<ul style="list-style-type: none"> • De keurmerkhouders informeert de klant onvoldoende over de premie die de klant moet betalen en over wat de keurmerkhouders doet als de klant een betalingsachterstand heeft.

III Mensen en middelen

KBC-overwegingen

Medewerkers die contact hebben met klanten over het betalen van premies en betalingsachterstanden kunnen met hun gedrag en met de middelen die hen ter beschikking staan de klant centraal stellen en de klantbeleving een positieve impuls geven. Daarom zorgt de keurmerkhouders ervoor dat de medewerker hiervoor maximaal uitgerust is. Daarnaast kan hij met elektronische hulpmiddelen het inzicht van en het gemak voor de klant verhogen.

Toelichting op de eisen in dit onderdeel

De klant moet met vragen over zijn betalingen en betalingsachterstanden terecht kunnen bij medewerkers die hem vriendelijk en deskundig te woord staan. De medewerkers moeten het mandaat en de (technische) middelen hebben om de klant inzicht te geven in zijn betaalsituatie en om afspraken met hem te maken over incassomomenten en het oplossen van betalingsachterstanden. Medewerkers zijn alert op signalen van klanten over dreigende betalingsachterstanden en informeren de klant proactief over oplossingsmogelijkheden. De keurmerkhouders ontwikkelt elektronische hulpmiddelen (online-omgeving, tools om het betalen te vergemakkelijken) en biedt daarmee een

optimale dienstverlening aan de klant. Door te luisteren naar medewerkers en klanten, blijft hij zijn dienstverlening steeds verbeteren.

5	<ul style="list-style-type: none"> • De keurmerkhouders biedt de klant een mijn-omgeving aan waarin hij de facturen van het afgelopen jaar kan downloaden, kan inzien welke betalingen hij in de achterliggende periode verricht heeft en welke betalingen hij nog moet doen. • Medewerkers beperken zich niet alleen tot het treffen van een betalingsregeling, maar denken – waar mogelijk – verder mee met de klant. Zij verwijzen bijvoorbeeld naar andere organisaties die de klant kunnen helpen bij het komen tot een oplossing. • De keurmerkhouders verlaagt met elektronische hulpmiddelen de betaaldrempel voor de klant, bijvoorbeeld door in nota's en betalingsherinneringen een QR-code of een iDEAL-link aan te bieden.
4	<ul style="list-style-type: none"> • De klant kan in overleg met de medewerker, of in zijn mijn-omgeving een passende incassodatum kiezen waarop de keurmerkhouders de premies int. • De medewerkers nemen behoeften, wensen en verwachtingen van klanten mee in het onderzoek naar een mogelijke oplossing voor betaalproblemen van de klant. • De keurmerkhouders luistert actief naar de feedback van medewerkers en klanten over het innen van premies en betalingsachterstanden en leert daarvan.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers hebben de juiste eigenschappen, ervaring, kennis en vaardigheden om passend met de betalingsachterstand van klanten om te gaan en staan daar qua grondhouding en gedrag voor open. • Zij zijn in contacten met de klant alert op signalen van dreigende betalingsachterstanden en informeren de klant proactief over de oplossingen die de keurmerkhouders daarvoor kan bieden.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers zijn geselecteerd op en opgeleid in het onderhouden van klantcontact en omgaan met emotionele situaties. • Zij hebben voldoende middelen om klanten inzicht te geven in hun betaalsituatie. • Zij hebben voldoende middelen en bevoegdheden om klanten te helpen bij betalingsproblemen en afspraken te maken over het oplossen van betalingsachterstanden.
1	<ul style="list-style-type: none"> • De keurmerkhouders stelt onvoldoende middelen (personeel, capaciteit, training, specialistische ondersteuning, computersystemen, procedures, financiën) beschikbaar voor een goede klantbehandeling door de medewerkers die zich bezighouden met de premiebetalingen en betalingsachterstanden.