



Rapportage

Uitkomsten toetsing zelfregulering

september 2015

Inhoudsopgave

1. Managementsamenvatting	3
2. Onderzoeksopzet en respondenten	4
3. Resultaten	6
3.1 Resultaat per vraag	7
Bijlage 1: Deelnemers SA	19

1. Managementsamenvatting

De Stichting toetsing verzekeraars toetst jaarlijks of de leden van het Verbond van Verzekeraars de zelfregulering naleven. Dit gebeurt met een vragenlijst, het Self Assessment (SA). Deze rapportage gaat over de toets in de periode april tot en met augustus 2015.

Getoetste gedragscodes

Het Verbond heeft 64 gedragscodes en bedrijfsregelingen, waarvan we ieder jaar een selectie in de toets betrekken. In de toets van 2015 hebben we 10 regelingen betrokken.

Getoetste verzekeraars

Het Verbond heeft 125 leden en buitengewone leden aangedragen. Alle leden hebben uiteindelijk gereageerd.

Resultaat

Van de 125 getoetste verzekeraars voldoen er 72 aan alle onderzochte onderdelen van de zelfregulering. Er zijn 53 leden die niet voldoen aan een of meerdere van de gedragscodes. Dat is maar liefst 42% van de getoetste verzekeraars.

In de meeste gevallen voldoen verzekeraars aan één code niet (dit zijn 31 verzekeraars). Veertien verzekeraars voldoen niet aan twee codes, zes niet aan drie codes en er zijn twee verzekeraars die niet voldoen aan vier van de tien getoetste codes.

In 2012, de vorige keer dat een vergelijkbaar onderzoek werd gedaan, bleek dat 39% van de leden niet aan alle getoetste onderdelen van de zelfregulering voldeed. De twee onderzoeken zijn weliswaar niet volledig te vergelijken omdat de getoetste codes en verzekeraars verschillen, maar we kunnen wel concluderen dat de mate van naleving van de zelfregulering niet echt is verbeterd.

Mate van naleving

De mate van compliance verschilt uiteraard per onderdeel van de zelfregulering. Bij vijf getoetste gedragscodes is de naleving heel behoorlijk, namelijk 95% tot 100% compliant per code (gerelateerd aan het aantal verzekeraars waarop de code van toepassing is). Bij de andere vijf codes ligt de mate van naleving tussen 78% en 90%. De code waarbij verzekeraars het meest aangeven dat ze hieraan niet voldoen, is de Gedragscode verwerking persoonsgegevens (22%). We constateren dat de naleving van de zelfregulering nog niet volledig is, ook bij gedragscodes die al langer gelden.

Aanbevelingen

Op basis van ons onderzoek hebben we de volgende aanbevelingen:

1. Maak duidelijker voor wie welke code bedoeld is

We hebben enkele malen geconstateerd dat een verzekeraar ervan uitgaat dat een (onderdeel van een) code niet op hem van toepassing is. Bijvoorbeeld omdat de verzekeraar beperkt van omvang is. Of omdat het een dochter van een buitenlandse verzekeraar is. We bevelen daarom aan het Verbond aan dat het goed duidelijk maakt of een code voor alle leden geldt of dat bepaalde leden de code niet hoeven na te leven.

2. Laat verzekeraars de tekortkomingen oppakken

Veel verzekeraars voldoen niet aan één of meerdere gedragscodes. Daarvan zijn ze op de hoogte. In de volgende beoordeling zullen we in ieder geval deze verzekeraars toetsen. Wij bevelen aan bij de betreffende verzekeraars te benadrukken dat ze de tekortkomingen voortvarend oppakken

2. Onderzoekopzet en respondenten

Cyclus onderzoeken

In 2012 hebben het Verbond van Verzekeraars en Stv nieuwe afspraken gemaakt over de wijze waarop Stv de naleving van de gedragscodes toetst. Het Verbond en Stv hebben gekozen voor een toetscyclus van drie jaar, met als belangrijkste uitgangspunten:

Jaar 1: algemene toets bij alle leden

In het eerste jaar neemt Stv een algemene toets af bij alle leden van het Verbond van Verzekeraars. Daarbij bevragen we veel regelingen, maar de diepgang per regeling is beperkt. We onderzoeken de validiteit van de gegeven antwoorden met enkele steekproeven waarin wij bijvoorbeeld documentatie opvragen.

Jaar 2: diepgaandere toets

In het tweede jaar onderzoeken we de verzekeraars die bij de vorige toets niet volledig aantoonbaar voldeden aan één of meerdere regelingen. We toetsen deze verzekeraars dan opnieuw – meer diepgaand – op de onderdelen waaraan zij niet voldeden. Sommige verzekeraars uit deze groep ontvangen een nieuwe vragenlijst met het verzoek om de gegeven antwoorden met schriftelijke bewijzen te onderbouwen. Andere verzekeraars hoeven dit niet te doen, maar we gaan wel bij deze verzekeraars op bedrijfsbezoek. Verder selecteren we enkele verbondsleden die aangaven aan alle gedragscodes te voldoen, voor een steekproef.

Jaar 3: specifieke regelingen of doelgroepen

In het derde jaar onderzoekt Stv enkele specifieke regelingen of een specifieke doelgroep van verzekeraars. De regelingen of doelgroep stellen we in overleg met het Verbond vast. Alle verzekeraars die in de doelgroep vallen, of aan de betreffende regeling(en) moeten voldoen, doen mee aan het onderzoek. De diepgang van het onderzoek en de werkwijze zijn vergelijkbaar met het tweede jaar.

2015: eerste cyclusjaar

Het onderzoek van 2015 valt in het eerste jaar van de cyclus. Dit is de tweede keer dat we een dergelijk onderzoek hebben gedaan sinds 2012. In de resultaten nemen we waar mogelijk en relevant ook de resultaten van het onderzoek uit 2012 mee.

Gedragscodes

In overleg met het Verbond hebben we de volgende tien gedragscodes betrokken in het onderzoek van 2015:

1. Gedragscode Verzekeraars;
2. Complianteregeling mededinging geldend voor medewerkers die in Verbondsgremia deelnemen;
3. Model-Complianteregeling Mededinging;
4. Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens;
5. Gedragscode Persoonlijk Onderzoek;
6. Protocol intermediaire pools;
7. Richtlijnen interne klachtenbehandeling;
8. Protocol Verzekeraars & Criminaliteit;
9. Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen;
10. Code Duurzaam Beleggen.

Opzet en omvang toetsing 2015

Het Verbond van Verzekeraars heeft een ledenlijst aangeleverd met alle leden en buitengewone leden. Het betreft in totaal 125 verzekeraars. Om te toetsen of de leden van het Verbond van Verzekeraars de zelfregulering naleven, laten we verzekeraars een online vragenlijst invullen. De verzekeraar logt in op een website met de online

vragenlijst en vult deze in. Nadat hij de antwoorden heeft verzonden, ontvangt de verzekeraar direct een rapportage van de gegeven antwoorden en het resultaat.

Tijdspad en respons

Begin april hebben we aan de 125 leden en buitengewone leden van het Verbond een uitnodiging gestuurd om de vragenlijst in te vullen. Vervolgens stuurden we begin juni en daarna medio juni een reminder. Uiteindelijk hebben begin september 125 leden en buitengewone leden de vragenlijst ingevuld, een respons van 100%. In bijlage 1 vindt u de namen van de verzekeraars die de vragenlijst hebben ingevuld.

Toelichting op en aanpassing van antwoorden

Bij veel vragen kan de verzekeraar in de vragenlijst een toelichting op het antwoord geven. Als een verzekeraar bij de vraag aangeeft dat hij niet voldoet, is een toelichting altijd vereist. We hebben alle toelichtingen doorgenomen. In enkele gevallen heeft dit geleid tot aanpassing van het door de verzekeraar gegeven antwoord. Bijvoorbeeld omdat de betreffende vraag volgens de toelichting kennelijk niet van toepassing was op de verzekeraar. Het kan ook zijn dat de verzekeraar aangaf te voldoen, maar dat vervolgens in de toelichting dusdanig nuanceert dat een 'nee' beter op zijn plaats was. In die gevallen dat wij meenden dat de verzekeraar eigenlijk een ander antwoord had bedoeld, hebben we dat per e-mail aan de verzekeraar voorgelegd. Vervolgens hebben we na de reactie van de verzekeraar het antwoord aangepast.

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 gedragscodes voldoet.

3. Resultaten

De resultaten van het Self Assessment vindt u in dit hoofdstuk.

Voldoen of niet	Aantal	%
Voldoen aan alle onderdelen	72	58%
Voldoen bij een of enkele onderdelen niet aan de zelfregulering	53	42%
Totaal	125	100%

Van alle leden van het verbond voldoet ruim 40% niet aan alle getoetste gedragscodes. In de meeste gevallen voldoen verzekeraars aan één code niet (31 verzekeraars). Veertien verzekeraars voldoen niet aan twee codes, zes niet aan drie codes en er zijn twee verzekeraars die niet voldoen aan vier van de tien getoetste codes.

Resultaat per gedragscode

Hieronder staat per gedragscode hoeveel verzekeraars wel en niet voldoen aan de getoetste gedragscodes.

Gedragscode	Aantal verzekeraars		
	Voldoen	Voldoen niet	% compliance
Gedragscode Verzekeraars	122	3	98%
Complianceregelgeving mededinging geldend voor medewerkers die in Verbondsgremia deelnemen	92	1	99%
Model-Complianceregelgeving Mededinging	111	14	89%
Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens	98	27	78%
Gedragscode Persoonlijk onderzoek	65	7	90%
Protocol Intermediaire Pools	34	0	100%
Richtlijnen interne klachtenbehandeling	125	0	100%
Protocol Verzekeraars & Criminaliteit	107	18	86%
Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen	82	4	95%
Code Duurzaam Beleggen	114	11	91%

De Gedragscode Verwerking persoonsgegevens scoort met 78% compliance slecht. In eerdere onderzoeken scoorde deze code ook minder goed dan de andere codes. Er zijn vijf codes die een compliance-score hebben van 95% of meer.

3.1 Resultaat per vraag

Hieronder vindt u per vraag de resultaten uit de ingevulde vragenlijsten. Als dezelfde vragen zijn gesteld in de vorige versie van het Self Assessment in 2012, dan hebben we die resultaten eveneens gepresenteerd. We geven dat resultaat in percentages, omdat er toen meer leden van het Verbond deelnamen aan het onderzoek.

3.1.1. Vragen over gedragscode verzekeraars

Vraag 1: Hoe hebt u binnen uw organisatie aantoonbaar geborgd dat de bepalingen uit de gedragscode bekend zijn bij alle medewerkers? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)	Aantal	% 2015	% 2012
De gedragscode is een vast onderdeel van opleiding / instructies aan medewerkers	78	62%	52%
Periodiek wordt de gedragscode in bijeenkomsten met medewerkers besproken	41	33%	35%
Kennis van de gedragscode wordt van tijd tot tijd getoetst	24	19%	27%
De gedragscode is verwerkt in een eigen maatschappijcode	69	55%	40%
De gedragscode staat op intranet	91	73%	65%
De gedragscode is opgenomen in het personeelsreglement	43	34%	*
Anders	19	15%	24%
Bekendheid met de gedragscode is niet geborgd	2	2%	1%

*) dit was in 2012 geen antwoordoptie

Toelichting bij vraag 1

Twee respondenten voldoen niet. Eén respondent is een buitengewoon lid en geeft aan dat de Gedragscode daarom naar hun mening niet van toepassing is. Dat is niet terecht, de code geldt namelijk zowel voor leden als buitengewone leden. De andere verzekeraar meldt dat een andere verzekeraar de werkzaamheden in volmacht uitvoert en zij menen daarom dat zij niet aan de code hoeven te voldoen. Dat is niet juist.

Bij de antwoordmogelijkheid 'Anders' geven twaalf verzekeraars vooral aan dat zij bij indiensttreding van nieuwe medewerkers in de arbeidsovereenkomst verwijzen naar de gedragscode of deze bijsluiten. Drie verzekeraars geven aan dat medewerkers er jaarlijks of tweejaarlijks voor tekenen en twee andere verzekeraars geven aan dat het onderdeel is van de eed of belofte. Twee verzekeraars melden dat het onderdeel is van een e-learningprogramma.

Vraag 2: Hoe hebt u binnen uw organisatie aantoonbaar geborgd dat elk besluit om een klant niet te accepteren schriftelijk wordt gemotiveerd? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)	Aantal	% 2015	% 2012
Is geregeld in de administratieve organisatie	54	43%	41%
Via interne controle	32	26%	27%
Medewerkers hebben hierover een instructie ontvangen	78	62%	62%
Dit hebben we vastgelegd in een procedure	70	56%	*
Anders	10	8%	6%
n.v.t.	12	10%	19%
Dit is nog niet aantoonbaar geborgd	2	2%	1%

*) dit was in 2012 geen antwoordoptie

Toelichting bij vraag 2

Bij de antwoordmogelijkheid 'Anders' geven zeven verzekeraars aan dat de communicatie via intermediairs of makelaars verloopt. Drie verzekeraars geven aan dat dit is vastgelegd in handboeken of acceptatiebeleid. Onder 'n.v.t.' staan de verzekeraars die nooit klanten afwijzen of waarbij de verzekeraar zelf de offerte doet en de klant de

offerte wel of niet accepteert. Een andere mogelijkheid is dat de verzekeraar geen nieuwe verzekeringen meer afsluit.

Conclusie gedragscode verzekeraars

98% van de leden voldoen wel aan de Gedragscode Verzekeraars. Er zijn drie verzekeraars die niet voldoen aan de Gedragscode Verzekeraars. Zoals bij vraag 1 aangegeven zijn er twee verzekeraars die ten onrechte vinden dat de code voor hen niet van toepassing is. De derde verzekeraar heeft aangegeven dat hij niet heeft geborgd dat hij elk besluit om een klant niet te accepteren, schriftelijk motiveert.

3.1.2 Vragen over Complianteregeling mededinging geldend voor medewerkers die in Verbondsgremia deelnemen

Vraag 3: Nemen in uw organisatie medewerkers deel in Verbondsgremia?	Aantal	% 2015	% 2012
Ja	93	74%	78%
Nee	32	26%	22%
Totaal	125	100%	100%

Vraag 4: Zijn de bepalingen uit de Complianteregeling mededinging bekend bij alle betreffende medewerkers?	Aantal	% 2015	% 2012
Ja	93	100%	98%
Nee	-	0%	2%
Totaal	93	100%	100%

Vraag 5: Hoe hebt u binnen uw maatschappij aantoonbaar gewaarborgd dat de bepalingen uit deze regeling bekend zijn bij de betreffende medewerkers? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	% 2015	% 2012
Betreffende medewerkers krijgen instructie hierover	63	70%	69%
Dit is een onderdeel in de functiebeschrijving	3	3%	6%
De regeling wordt besproken tijdens functioneringsgesprekken	2	2%	6%
Medewerkers hebben een verklaring ondertekend dat zij de code hebben ontvangen	23	26%	*
Anders	33	37%	41%
Dit is niet aantoonbaar geborgd	2	2%	4%

*) dit was in 2012 geen antwoordoptie

Toelichting bij vraag 5

Bij de antwoordmogelijkheid 'Anders' geven elf verzekeraars aan dat de informatie op het intranet staat; negen verzekeraars stellen dat zij een trainingsinstrument of e-learningprogramma hebben waarin de informatie wordt behandeld. Andere antwoorden zijn via nieuwsbrieven, in bijeenkomsten of workshops of door vastleggen in een eigen code.

Twee verzekeraars geven aan dat zij de naleving van deze bepaling niet aantoonbaar hebben geborgd. Eén daarvan stelt dat een interne complianteregeling in concept gereed is waarin dit is geborgd en de ander stelt dat de regeling wel bekend is bij de medewerkers, maar niet aantoonbaar geborgd.

Conclusie Complianteregeling mededinging geldend voor medewerkers die in Verbondsgremia deelnemen

Één verzekeraar voldoet niet aan de Complianteregeling. Dat komt omdat hij niet aantoonbaar heeft geborgd dat de bepalingen bekend zijn bij de betreffende medewerkers. De verzekeraar geeft overigens aan dat een conceptregeling in de maak is, waarna dit wel zal zijn geborgd. Bij een andere verzekeraar bestaat het risico dat de

regeling niet wordt nageleefd omdat, zoals zij zelf aangeven, de bepalingen wel bekend zijn bij de betreffende medewerkers, maar dit niet aantoonbaar is geborgd.

3.1.3 Vragen over Model-Complianceregeling Mededinging

Vraag 6: Rapporteert de Compliance Officer jaarlijks aan het Bestuur van uw maatschappij over zijn activiteiten?	Aantal	% 2015
Ja	112	90%
Nee	13	10%
Totaal	125	100%

Toelichting bij vraag 6

Dertien verzekeraars geven aan dat de compliance officer niet jaarlijks rapporteert over zijn activiteiten als het gaat om Complianceregeling Mededinging. Eén daarvan geeft aan dat het geen nieuwe verzekeringscontracten sluit. Vijf verzekeraars antwoorden dat de compliance officer wel rapporteert, maar niet specifiek over de mededinging. Zes verzekeraars geven aan dat de regeling volgens hen niet geldt. Zij geven daarvoor verschillende redenen: zij sluiten geen nieuwe verzekeringen, zij opereren op basis van Europees paspoort, zij zijn een familiebedrijf, zij zijn geen verzekeraar, of er is sprake van een kleine markt.

In totaal geven vijf van de dertien verzekeraars aan dat zij de rapportage van de compliance officer wel zullen uitbreiden met mededingingsaspecten. Deze partijen zullen vanaf nu (of spoedig) voldoen aan de regeling.

Vraag 7: Heeft het Bestuur van uw maatschappij opgave gedaan aan de compliance Officer van de werknemers waarop dit model van toepassing is?	Aantal	% 2015
Ja	98	78%
Nee	20	16%
n.v.t.	7	6%
Totaal	125	100%

Toelichting bij vraag 7

Bij de antwoordmogelijkheid 'Nee' staan veel verzekeraars die ook bij vraag 6 'nee' hebben ingevuld. Daar zijn ook de zes verzekeraars bij die menen dat deze regeling niet voor hen van toepassing is.

Er zijn overigens vijf verzekeraars waarbij de inventarisatie deels of geheel door de compliance officer zelf is gedaan. Dat betekent dat het bestuur geen opgave heeft gedaan. Deze verzekeraars zijn hier onder 'nee' geïnclassificeerd.

Onder de antwoordoptie 'n.v.t.' vallen die verzekeraars die aangeven dat de mededingingseisen voor iedere medewerker gelden en er derhalve geen bepaalde groep is gedefinieerd, of juist dat er geen medewerkers zijn voor wie dit geldt.

Vraag 8: Informeert uw maatschappij de aangewezen werknemers aantoonbaar over de inhoud van het mededingingsrecht, over de invloed op de activiteiten van de onderneming en over interne procedureregels?	Aantal	% 2015
Ja, met documentatiemateriaal	56	45%
Ja, met voorlichtingsmateriaal	10	8%
Ja, met beide	29	23%
Nee	30	24%
Totaal	125	100%

Toelichting bij vraag 9

Bijna een kwart van de verzekeraars informeert de betreffende medewerkers niet aantoonbaar over het mededingingsrecht. Er zijn zeven verzekeraars die aangeven dat zij dit wel nog dit jaar zullen oppakken.

Conclusie Modelregeling Mededinging

In totaal voldoen veertien verzekeraars niet aan de Modelregeling Mededinging. Dat is 11% van alle leden van het Verbond. Twaalf verzekeraars voldoen niet, omdat de compliance officer niet jaarlijks rapporteert aan het bestuur over zijn activiteiten rond deze code. Van deze twaalf zijn er vijf verzekeraars die aangeven dat ze dat snel zullen oplossen. De andere twee voldoen niet aan de code omdat ze de betreffende medewerkers niet aantoonbaar informeren.

3.1.4 Vragen over Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens

Vraag 9: Hebt u een stelsel van zelfevaluatie aantoonbaar binnen uw maatschappij geïmplementeerd?	Aantal	% 2015	% 2012
Ja	98	78%	80%
Nee	24	19%	18%
n.v.t.	3	2%	2%
Totaal	125	100%	100%

Toelichting bij vraag 9

Deze vraag is niet van toepassing op de bijzondere leden. Eén verzekeraar geeft expliciet aan dat zij in het geheel geen persoonsgegevens vastleggen. Van de verzekeraars die 'Nee' aangaven, meldden er vijf dat ze bezig zijn om een stelsel van zelfevaluatie te implementeren. Enkele verzekeraars gaven aan dat ze geen stelsel van zelfevaluatie hebben geïmplementeerd, omdat ze opereren op de zakelijke markt. In dat geval is het echter waarschijnlijk dat zij wel persoonsgegevens vastleggen in systemen en dat een zelfevaluatie dus verplicht is.

Vraag 10: Is in uw organisatie een dergelijke zelfevaluatie uitgevoerd?	Aantal	% 2015	% 2012
Ja	87	71%	55%
Nee	35	29%	45%
Totaal	122	100%	100%

We hebben vervolgens gevraagd wanneer de evaluatie voor het laatst is uitgevoerd. In deze tabel is dit weergegeven.

Vraag 10a: Wanneer is de zelfevaluatie voor het laatst?	Aantal	% 2015
Eerste helft 2015	27	31%
Tweede helft 2014	19	22%
Eerste helft 2014	16	18%
Tweede helft 2013	9	10%
Eerste helft 2013	6	7%
Tweede helft 2012	2	2%
Eerste helft 2012	3	3%
2011	2	2%
2010	3	3%
Totaal	87	100%

Bij de verzekeraars die in 2011 of 2010 voor het laatst een zelfevaluatie hebben uitgevoerd is het twijfelachtig of er wel sprake is van een stelsel van zelfevaluatie. Van

de vijf verzekeraars die aangeven dat zij in 2011 of in 2010 voor het laatst een zelfevaluatie hebben uitgevoerd, geven er twee aan dat ze geen stelsel hebben. De andere drie vinden van wel.

Vraag 11: Blijkt uit de laatste zelfevaluatie dat u voldoet aan de gedragscode?	Aantal	% 2015
Ja	38	44%
Nee, maar de verbeteracties zijn inmiddels uitgevoerd	15	17%
Nee, maar de verbeteracties worden nog uitgevoerd	27	31%
Nee	7	8%
Totaal	87	100%

Van de 27 verzekeraars die aangeven dat de verbeteracties nog worden uitgevoerd, geven 19 verzekeraars aan dat ze de verbeteracties in 2015 uitvoeren.

Vraag 12: Hebt u interne instructies opgesteld waarin nader wordt aangegeven op welke wijze persoonsgegevens door uw organisatie worden verwerkt?	Aantal	% 2015
Ja	112	92%
Nee	10	8%
Totaal	122	100%

Conclusie Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens

Er zijn 27 verzekeraars die niet voldoen aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens. Dat is 22% van de leden van het verbond. Dit komt voornamelijk (24 verzekeraars) omdat er geen stelsel is van zelfevaluatie. Er zijn vijf verzekeraars die aangeven een dergelijk stelsel binnenkort te zullen implementeren. Daarnaast zijn er drie verzekeraars die niet voldoen omdat ze geen interne instructies hebben opgesteld over de wijze waarop persoonsgegevens in de organisatie worden verwerkt. Deze drie geven alle aan dat het een actiepoint is voor dit jaar.

3.1.5 Vragen over Gedragscode Persoonlijk Onderzoek

Vraag 13: Wordt door of namens u wel eens een persoonlijk onderzoek uitgevoerd?	Aantal	% 2015	% 2012
Ja	72	58%	57%
Nee	53	42%	43%
Totaal	125	100%	100%

Vraag 14: Besteedt u het persoonlijk onderzoek wel eens uit?	Aantal	% 2015	% 2012
Ja	62	86%	57%
Nee	10	14%	43%
Totaal	72	100%	100%

Vraag 15: Hebt u aantoonbaar gewaarborgd dat uw maatschappij alleen maar opdrachten verstrekt aan een onderzoeksbureau dat over alle ter zake wettelijke voorgeschreven vergunningen beschikt?	Aantal	% 2015
Ja	59	95%
Nee	3	5%
Totaal	62	100%

De verzekeraars die bij deze vraag 'nee' antwoordden, geven allen aan dat ze met gerenommeerde bureaus samenwerken. De goede naam van een bureau zegt echter

onvoldoende of zij voldoen aan de wettelijke eisen. Deze verzekeraars voldoen daarom niet aan deze gedragscode.

Vraag 16: Is aantoonbaar gewaarborgd dat een zorgvuldige afweging tussen de diverse belangen wordt gemaakt?	Aantal	% 2015	% 2012
Ja, dit wordt vastgelegd in het dossier	68	94%	90%
Anders	2	3%	8%
Nee	2	3%	1%
Totaal	72	100%	100%

Een verzekeraar die 'Anders' heeft ingevuld, geeft aan dat een en ander is vastgelegd in procedures, de andere verzekeraar stelt dat het nadrukkelijk intern wordt afgewogen in het managementteam.

Vraag 17: Wordt elk besluit tot het instellen van een persoonlijk onderzoek genomen door ten minste de direct leidinggevende van de dossierbehandelaar of door de afdeling Veiligheidszaken?	Aantal	% 2015	% 2012
Ja	72	100%	100%
Nee	0	0%	0%
Totaal	72	100%	100%

Vraag 18: Zijn in alle gevallen van persoonlijk onderzoek die in 2014 zijn afgerond de resultaten daarvan aan betrokkene kenbaar gemaakt?	Aantal	% 2015	% 2012
Ja	52	72%	71%
Nee	6	8%	0%
n.v.t.	14	19%	29%
Totaal	71	100%	100%

De toelichting van de verzekeraars die de antwoordmogelijkheid 'nee' hebben ingevuld is divers. Een verzekeraar geeft aan dat ze alleen bij geconstateerde fraude de betrokkene hebben geïnformeerd en een andere verzekeraar meldt dat zij wel de interviews hebben opgestuurd naar de betrokkene, maar niet de resultaten van het onderzoek. Een verzekeraar stelt dat niet altijd duidelijk is of het persoonlijk onderzoek ook als zodanig aangemerkt dient te worden. Deze verzekeraars voldoen niet. Enkele verzekeraars stellen dat zij in een incidenteel geval bewust hebben besloten om het resultaat niet kenbaar te maken.

Conclusie over Gedragscode Persoonlijk Onderzoek

Zeven verzekeraars voldoen niet aan de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek. 90% van de leden die wel eens persoonlijk onderzoek uitvoeren, voldoen wel aan deze code. Drie verzekeraars hebben niet geborgd dat zij alleen opdrachten verstrekken aan onderzoeksbureaus die over alle wettelijke vergunningen beschikken. Drie verzekeraars informeren de betrokkene niet altijd over de resultaten van het onderzoek. Eén verzekeraar voldoet niet omdat hij niet aantoonbaar heeft geborgd dat hij een zorgvuldige afweging tussen de diverse belangen maakt.

3.1.6 Vragen over Protocol intermediaire pools

Vraag 19: Neemt uw maatschappij deel aan een of meerdere intermediaire pool of pools?	Aantal	% 2015	% 2012
Ja	34	27%	29%
Nee	91	73%	71%
Totaal	125	100%	100%

Vraag 20: Hebt u aantoonbaar gewaarborgd dat uw maatschappij jaarlijks een self assessment uitvoert zoals bedoeld in dit protocol?	Aantal	% 2015	% 2012
Ja	27	79%	68%
Nee	0	0%	8%
n.v.t.	7	21%	24%
Totaal	34	100%	100%

De verzekeraars die 'n.v.t.' hebben ingevuld, geven vooral als toelichting dat de pool(s) waaraan zij deelnemen een marktaandeel hebben van minder dan 5%.

Vraag 21: Hebt u aantoonbaar gewaarborgd in uw organisatie dat voldaan wordt aan de gestelde norm dat verzekeraars niet overleggen over prijzen en voorwaarden? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	% 2015	% 2012
Ja, wij hebben dit opgenomen in onze interne richtlijnen	19	56%	43%
Ja, geautoriseerde medewerkers hebben hierover instructie ontvangen	18	53%	73%
Ja, dit staat in functiebeschrijvingen van geautoriseerde medewerkers	1	3%	0%
Anders	14	41%	14%
Nee	1	3%	0%

Bij de antwoordoptie 'Anders' noemen verzekeraars onder meer dat het is vastgelegd in de arbeidsovereenkomst of dat zij medewerkers in kennissessies of via e-learning informeren. Twee verzekeraars geven aan dat de makelaar dit proces bewaakt. De verzekeraar die 'nee' heeft ingevuld geeft aan dat zij niet over premies en voorwaarden overleggen, maar dat zij dit niet aantoonbaar geborgd hebben.

Vraag 22: Hebt u de afgelopen twee jaar bedoelde assessments uitgevoerd?	Aantal	% 2015
Ja	26	76%
Nee	8	24%
Totaal	34	100%

De meeste verzekeraars die als antwoord 'nee' hebben ingevuld, geven aan dat de betreffende pools niet aan de voorwaarde voldoen van een marktaandeel van meer dan 5%.

Vraag 23: Bleek uit deze assessments dat het gezamenlijke marktaandeel van deelnemende verzekeraars hoger was dan 20%?	Aantal	% 2015
Ja	3	12%
Nee	23	88%
Totaal	26	100%

Vraag 24: Hebt u voldoende maatregelen genomen?	Aantal	% 2015
Ja, het jaar daarna voldeden wij weer aan de norm	-	0%
Ja, we hebben de pool beëindigd	-	0%
Anders	3	100%
Nee	-	0%
Totaal	3	100%

Een verzekeraar geeft aan dat de pool is gesplitst. Een andere verzekeraar stelt dat het marktaandeel al snel boven de 20% komt, omdat zij een nicheverzekeraar zijn. De derde

verzekeraar die 'anders' heeft ingevuld, stelt dat hij bij de gevolmachtigd agent navraag heeft gedaan.

Conclusie over Protocol intermediaire pools

Op basis van de ingevulde vragenlijsten concluderen we dat alle betrokken leden voldoen aan dit protocol.

3.1.7 Vragen over Richtlijnen interne klachtenbehandeling

Vraag 25: Waar hebt u de definitie van een klacht vastgelegd en duidelijk gemaakt voor de klant? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	% 2015
Op de website	94	75%
In brochures	23	18%
In polisvoorwaarden	40	32%
In het interne klachtenreglement	97	78%
Anders	5	4%
n.v.t.	3	2%

De regeling is alleen van toepassing op verzekeraars die verzekeringen aan consumenten aanbieden. Drie verzekeraars vallen om die reden onder 'n.v.t.' Diverse zakelijke verzekeraars hebben overigens wel informatie over het indienen van een klacht op hun website gepubliceerd.

Vraag 26: Hoe hebt u aantoonbaar geborgd dat een klant wordt gewezen op uw interne klachtprocedure? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	% 2015
De interne klachtenregeling staat op de website	84	67%
Klanten kunnen via de website een klacht indienen via een apart klachtenformulier	59	47%
Op de website staat een mailadres waar klanten een klacht kunnen indienen	75	60%
Anders	51	41%
n.v.t.	6	5%

Bij 'n.v.t.' staan zakelijke verzekeraars die geen verzekeringen aanbieden aan consumenten. Onder 'Anders' noemen verzekeraars vooral de polisvoorwaarden (34 maal), afwijzingsbrieven (8 maal), op het aanvraagformulier (4 maal), telefonisch na een afwijzing (3 maal) en in de productbrochure (2 maal).

Vraag 27: Hoe hebt u aantoonbaar geborgd dat een klant gewezen wordt op het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	% 2015
Op de website staan de gegevens van KiFiD waar klanten een klacht kunnen indienen	97	78%
De klant wordt aantoonbaar altijd gewezen op het KiFiD	85	68%
Anders	44	35%
Dat is niet aantoonbaar geborgd	0	0%
n.v.t.	14	11%

Bij 'n.v.t.' staan zakelijke verzekeraars die geen verzekeringen aanbieden aan consumenten. Onder 'anders' noemen verzekeraars de polisvoorwaarden en de brochure.

Conclusies over Richtlijnen interne klachtenbehandeling

Op basis van de ingevulde vragenlijsten concluderen we dat alle leden voldoen aan deze richtlijnen.

3.1.8 Vragen over Protocol Verzekeraars & criminaliteit

Vraag 28: Werkt uw maatschappij met gevolmachtigd agenten?	Aantal	% 2015
Ja	60	48%
Nee	65	52%
Totaal	125	100%

Vraag 29: Hebt u uw gevolmachtigd agenten aan de hand van de Samenwerkingsovereenkomst Volmacht gecommiteerd aan het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit?	Aantal	% 2015
Ja	58	97%
Nee	2	3%
Totaal	60	100%

Twee verzekeraars voldoen niet aan dit onderdeel van het protocol. Beide verzekeraars geven aan dat ze met slechts één gevolmachtigde samenwerken. Eén verzekeraar geeft aan dat de gevolmachtigde werkt conform een door de VNAB uitgebrachte richtlijn over fraudebestrijding. De andere verzekeraar stelt dat er wel een artikel in de overeenkomst staat over fraudebestrijding, maar ze verwijzen niet expliciet naar dit protocol.

Vraag 30: Is er in uw organisatie een speciale afdeling voor de aanpak van verzekeringsfraude?	Aantal	% 2015
Ja	72	58%
Nee	53	42%
Totaal	125	100%

Bij vraag 31 hebben we gevraagd waar deze afdeling is gepositioneerd in de organisatie. Doorgaans geven verzekeraars hierbij aan dat het gaat om een aparte stafafdeling of dat zij de aanpak van fraude hebben ondergebracht bij een afdeling Compliance of Risicomanagement. Doorgaans zit deze afdeling direct onder de directie of het bestuur. Er zijn enkele afwijkende antwoorden. Bij enkele verzekeraars is de afdeling bijvoorbeeld in het buitenland gevestigd bij het hoofdkantoor. Enkele verzekeraars geven aan dat dit onderdeel binnen de afdeling Claims is gepositioneerd.

Vraag 32: Heeft uw organisatie een Coördinator Fraudebeheersing?	Aantal	% 2015
Ja	108	86%
Nee	17	14%
Totaal	125	100%

Van de verzekeraars die hier 'nee' ingevuld hebben, geven de meeste aan dat dat te maken heeft met de beperkte omvang van het bedrijf. Vijf verzekeraars geven aan dat de rol van fraudecoördinator binnen een afdeling is belegd, drie verzekeraars geven aan dat zij fraudebeheersing oppakken vanuit het buitenlandse hoofdkantoor of het moederbedrijf. Twee verzekeraars melden dat fraudebeheersing een taak is van de directie. Eén verzekeraar meldt dat zij in 2015 een coördinator fraudebeheersing zullen aanstellen. De andere verzekeraars hebben geen specifieke reden opgegeven.

Vraag 33: Zijn de functionarissen van de speciale afdeling en/of de Coördinator Fraudebeheersing op bedrijfstakniveau gekwalificeerd als deskundig en competent voor het uitoefenen van hun functie?	Aantal	% 2015
Ja	101	92%
Nee	9	8%
Totaal	110	100%

Er zijn 15 verzekeraars die zowel bij vraag 30 als bij vraag 32 'nee' hebben ingevuld. Deze hebben daarom vraag 33 niet beantwoord. Negen verzekeraars geven aan dat de functionarissen niet extern gekwalificeerd zijn. Die voldoen dan ook niet aan het protocol. Drie verzekeraars geven aan dat zij bij de toewijzing van de functie wel rekening hebben gehouden met kennis en ervaring, maar dat er geen sprake is van een extern gekwalificeerde opleiding. Twee verzekeraars geven aan dat de functionaris thans in opleiding is en daarmee voldoen ze naar onze mening alsnog aan het protocol.

Vraag 34: Is binnen uw organisatie een toets op fraudegevoeligheid door de speciale afdeling en/of de Coördinator Fraudebeheersing een vereiste bij het ontwikkelen en aanpassen van verzekeringsproducten?	Aantal	% 2015
Ja, dit is opgenomen in de procedure voor ontwikkeling/aanpassing van producten (PAP/PARP)	73	66%
Ja, dit is aantoonbaar geborgd maar niet opgenomen in de procedure	16	15%
Ja, maar hier zijn geen interne afspraken over	15	14%
Nee	2	2%
n.v.t.	4	4%
Totaal	110	100%

De vier verzekeraars die hier bij 'n.v.t.' staan, geven aan dat zij geen nieuwe producten ontwikkelen. De twee verzekeraars die 'nee' hebben ingevuld, voldoen niet aan het protocol.

Vraag 35: Inventariseert uw bedrijf periodiek alle interne fraude- en integriteitsrisico's die verband houden met eigen systemen, producten en processen en heeft u op basis hiervan de beheersmaatregelen beschreven en aantoonbaar geborgd?	Aantal	% 2015
Ja	114	91%
Nee	11	9%
Totaal	125	100%

Elf verzekeraars maken geen periodieke inventarisatie. Daarbij geven zij aan dat zij de beheersmaatregelen niet aantoonbaar hebben geborgd, niet structureel inventariseren, of slechts ten dele. Deze verzekeraars voldoen dus niet aan het protocol.

Vraag 36: Wijst uw maatschappij in alle polisvoorwaarden op de mogelijke gevolgen van frauduleus handelen?	Aantal	% 2015
Ja	112	90%
Nee	13	10%
Totaal	125	100%

Van de dertien verzekeraars die 'nee' hebben ingevuld, geven drie verzekeraars aan dat ze geen polisvoorwaarden hebben. De andere tien voldoen niet aan het protocol. Een verzekeraar stelt dat zij dit onderwerp meenemen in de aanstaande aanpassing van de

polisvoorwaarden. Drie verzekeraars melden dat deze informatie bij sommige polisvoorwaarden wel is vastgelegd en bij andere niet. De overige verzekeraars hebben geen specifieke reden gegeven.

Conclusies over Protocol Verzekeraars & criminaliteit

Er zijn achttien verzekeraars die niet voldoen aan het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit. Dat is 14% van alle leden.

3.1.9 Vragen over Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële instellingen

Vraag 37: Is uw maatschappij deelnemer aan het Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen?	Aantal	% 2015
Ja	86	69%
Nee	39	31%
Totaal	125	100%

Vraag 38: Heeft u het incidentenregister gemeld bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP)?	Aantal	% 2015
Ja	85	99%
Nee	1	1%
Totaal	86	100%

Eén verzekeraar geeft aan dat zij 'in run off' zijn en dat zij geen melding meer aan het CBP zullen doen. Deze verzekeraar voldoet dan ook niet aan dit protocol.

Vraag 39: Heeft u aantoonbaar geborgd dat u de betrokkene, wiens persoonsgegevens in het register zijn opgenomen, over de registratie in dat systeem informeert?	Aantal	% 2015
Ja	79	92%
Nee	4	5%
n.v.t.	3	3%
Totaal	86	100%

Twee verzekeraars zijn uitvaartverzekeraars waarbij de betrokkene, wiens persoonsgegevens in het register zijn opgenomen, overleden is. Eén verzekeraar geeft aan dat er nog geen persoonsgegevens zijn geregistreerd. Deze drie staan bij 'n.v.t.' Van de vier verzekeraars die aangeven dat dit niet is geborgd, geven er drie aan dat zij dit binnenkort wel hebben geregeld.

Conclusies over Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële instellingen

Vier verzekeraars voldoen niet aan het Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële instellingen. Dat is 5% van de verzekeraars die aan dit protocol deelnemen. Drie daarvan geven aan dat ze de onvolkomenheden snel zullen oplossen.

3.1.10 Vragen over Code Duurzaam Beleggen

Vraag 40: Past u de Code Duurzaam Beleggen onverkort toe of wijkt u op onderdelen af van de code?	Aantal	% 2015
Ja, wij passen de Code Duurzaam Beleggen onverkort toe	81	65%
Nee, wij wijken op onderdelen af van de Code Duurzaam Beleggen	12	10%
n.v.t.	32	26%
Totaal	125	100%

Bij 'n.v.t.' geven achttien verzekeraars aan dat het moederbedrijf in het buitenland de beleggingen doet. Zeven verzekeraars geven aan dat zij in het geheel niet beleggen. De andere zeven verzekeraars hebben verschillende redenen gegeven.

Vraag 41: Hoe hebt u kenbaar gemaakt dat u afwijkt van de Code Duurzaam Beleggen? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	% 2015
Op de website	1	8%
In het jaarverslag van de maatschappij	1	8%
Anders	-	
Dat hebben we niet kenbaar gemaakt	11	92%
Totaal	12	100%

Elf verzekeraars wijken af van de Code Duurzaam Beleggen en maken dit niet kenbaar. Zij voldoen daarom niet aan de Code. Van deze elf verzekeraars geven er vier aan dat zij het beleid op korte termijn zullen aanpassen, of dat zij de afwijking in het jaarverslag van 2015 zullen opnemen.

Conclusies over Code Duurzaam Beleggen

Elf verzekeraars voldoen niet aan de Code Duurzaam Beleggen omdat ze niet kenbaar maken dat ze op onderdelen afwijken van de Code. De andere 91% van de leden voldoen wel aan de Code.

Bijlage 1: Deelnemers SA

	Naam verzekeraar
1	ABN AMRO Levensverzekering N.V.
2	ABN AMRO Schadeverzekering N.V.
3	ACE Europe Life Limited
4	ACE European Group Limited
5	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.
6	Achmea Schadeverzekeringen N.V.
7	AEGON Levensverzekering N.V.
8	AEGON Schadeverzekering N.V.
9	AEGON Spaarkas N.V.
10	AgriVer Onderlinge Hagelverzekering Maatschappij B.A.
11	AIG Europe Limited, Netherlands
12	Algemeen Belang UA, Onderlinge Uitvaartverzekeraar
13	Allianz Benelux N.V.
14	Allianz Global Assistance International SA
15	Allianz Global Corporate & Specialty
16	Allianz Nederland Levensverzekering N.V.
17	Amersfoortse N.V., Algemene Verzekering Maatschappij
18	Amlin Europe
19	Anker Verzekeringen NV
20	Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V.
21	ARAG SE
22	Argenta-Life Nederland N.V.
23	ASR Aanvullende Ziektekostenverzekeringen N.V.
24	ASR Basis Ziektekostenverzekeringen N.V.
25	ASR Levensverzekering N.V.
26	ASR Schadeverzekering N.V.
27	Atradius Credit Insurance N.V.
28	AXA Art Versicherung AG
29	AXENT NabestaandenZorg NV
30	Baloise Belgium N.V.
31	BNP Paribas Cardif Levensverzekeringen N.V.
32	BNP Paribas Cardif Schadeverzekeringen N.V.
33	Bos, Fruit, Aardappelen Onderlinge Verzekeringen BFAO U.A.
34	Bovemij N.V. Schadeverzekering-Maatschappij
35	Centramed B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij
36	Chubb Insurance Company of Europe SE
37	CNA Insurance Company Ltd.
38	Coface Nederland
39	Conservatrix N.V., Nederlandsche Algemeene Maatschappij van Levensverzekering
40	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekering Maatschappij N.V.
41	De Eendragt Pensioen NV
42	De Friesland Zorgverzekeraar
43	De Laatste Eer U.A., Onderlinge Uitvaartvereniging
44	DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V.
45	DELA Verzekeringen N.V.
46	Delta Lloyd Levensverzekering N.V.
47	Delta Lloyd N.V.
48	Delta Lloyd Schadeverzekering N.V.
49	EULER Hermes Kredietverzekering N.V.

50	Europeesche Verzekering Maatschappij N.V.
51	Gartenbau-Versicherung VvAG
52	Generali levensverzekering maatschappij nv
53	Generali schadeverzekering maatschappij nv
54	Genworth Financial
55	Goudse Levensverzekeringen N.V.
56	Goudse Schadeverzekeringen N.V.
57	Gravenhage U.A. 's-, Onderlinge Levensverzekering-Maatschappij
58	Hagelunie N.V.
59	HDI-Gerling Verzekeringen N.V.
60	Hiscox Insurance Company Ltd.
61	If P&C Insurance Ltd. (publ.)
62	ING Insurance Services N.V.
63	Interpolis Kredietverzekeringen N.V.
64	Klaverblad Levensverzekering N.V.
65	Klaverblad Onderlinge Verzekeringsmaatschappij U.A.
66	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.
67	Legal & General Nederland Levensverzekeringmaatschappij N.V.
68	Leidsche Verzekering Maatschappij N.V.
69	Liberty Mutual Insurance Europe Limited
70	Loyalis Leven N.V.
71	Loyalis Schade N.V.
72	Maas Lloyd, N.V. Schadeverzekeringsmaatschappij
73	Markel International Netherlands
74	MediRisk B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij voor Instellingen in de gezondheidszorg
75	MERCURIUS N.V. Algemene Risico Verzekering Maatschappij
76	Monuta Verzekeringen N.V.
77	Movir N.V.
78	MSIG Insurance Europe AG
79	MUNIS U.A., Onderlinge verzekeringsmaatschappij
80	Nationale Borg-Maatschappij N.V.
81	Nationale Nederlanden Non-Life Insurance N.V.
82	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.
83	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.
84	Nationale-Nederlanden Services N.V.
85	Nivo uitvaartverzekeringen N.V.
86	Noordhollandsche van 1816 Levensverzekeringsmaatschappij N.V.
87	Noordhollandsche van 1816 Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.
88	Nuvema N.V. Nederlandse Uitvaartverzekering Maatschappij
89	Onderlinge van 1719 Levensverzekering Maatschappij u.a., De
90	ONVZ Aanvullende Verzekering N.V.
91	ONVZ Ziektekostenverzekeraar N.V.
92	OOM Global Care
93	OOM Schadeverzekering N.V.
94	Optas Pensioenen N.V.
95	Patronale Life NV
96	PC Hoofd Verzekeringen N.V.
97	Proteq Levensverzekeringen N.V.
98	Quantum Leben AG
99	Reaal Schadeverzekering N.V.
100	Robein Leven N.V.

101	RSA Nederland
102	S.I.A.T. Societa Italiana Assicurazioni
103	SOM U.A., Onderlinge Verzekeringmaatschappij
104	Sompo Japan Nipponkoa Insurance Company of Europe Ltd.
105	SRK Rechtsbijstand
106	SRLEV N.V.
107	Stichting Klaverblad Rechtsbijstand
108	Tokio Marine Kiln Insurance Ltd.
109	TVM Verzekeringen N.V.
110	Twenthe N.V., Uitvaartverzekering
111	Univé Herverzekeringen
112	Univé Schade, N.V.
113	UVM Verzekeringsmaatschappij N.V.
114	VEHEREX Schade
115	Vereinigte Hagel Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit
116	Verenigde Assurantiebedrijven Nederland NV (VAN)
117	Verzekeringsbedrijf Groot Amsterdam N.V. (VGA)
118	VVAA levensverzekeringen nv
119	VVAA schadeverzekeringen nv
120	XL Insurance Company SE
121	Yarden Uitvaartverzekeringen N.V.
122	Zevenwouden U.A. Algemene Friese Onderlinge Schadeverzekering Maatschappij
123	ZLM U.A. Onderlinge Verzekering Maatschappij
124	Zurich Insurance plc, Nederlands bijkantoor
125	Zurich Schade