

# Wijzigingen handboek Keurmerk Klantgericht Verzekeren 2016

## Stichting toetsing verzekeraars

---

### Algemene wijzigingen

In hoofdstuk 1 hebben we nader uitgelegd wanneer informatie op de website goed vindbaar is. Het begrip 'goed vindbaar' is een belangrijk onderdeel van de volgende normen:

- norm 1 (productwijzers)
- norm 2 (heldere voorlichting en taalgebruik)
- norm 4 (medische acceptatie en gezondheidsverklaring)
- norm 6 (reactietermijnen)
- norm 7 (klachtenbehandeling)
- norm 8 (claimbehandeling)
- norm 11 (telefonisch contact)
- norm 14 (klanttevredenheidsonderzoek)
- norm 15 (beleggingsbeleid)
- norm 16 (fraudebeleid)

We hebben norm 12 (e-mailbehandeling) opgenomen in norm 6 (reactietermijnen), omdat veel verzekeraars geen onderscheid meer maken in de afhandeling van fysieke post en e-mail. De huidige normen 13, 14, 15, 16 en 17 hebben we omgenummerd naar norm 12, 13, 14, 15 en 16.

We hebben vastgelegd hoe klanttevredenheidsmanagement een rol kan spelen in de beoordelingen die Stv uitvoert. Als een (bestaande) keurmerkhouders werkt met een systeem voor klanttevredenheidsmanagement, dan kunnen de resultaten een ondersteunende rol spelen bij de beoordeling van de normen voor reactietermijnen en telefonisch contact. Een dergelijk systeem moet wel aan enkele eisen voldoen (zie hoofdstuk 3). Stv toetst of de keurmerkhouders aan deze eisen voldoet.

De hoofdstukken 3, 4, en 5 zijn grondig geactualiseerd op basis van de huidige werkwijze met thema-beoordelingen. Het verificatieschema in hoofdstuk 6 is op een andere leest geschoeid en volgt nu het format van de rapportages.

### Wijzigingen per norm

#### *Norm 1. Productwijzers*

Hier hebben we alleen de generieke aanpassing verwerkt over 'goed vindbaar' zijn.

#### *Norm 2. Heldere voorlichting en taalgebruik*

We hebben toetspunt V opgesplitst in twee toetspunten. Toetspunt V bevat nu alleen de eis dat de keurmerkhouders een evenwichtig en transparant beeld geeft van de productkenmerken en dat hij de belangrijkste uitzonderingen en beperkingen vermeldt. Ook hebben we expliciet gemaakt dat het uitsluitend verwijzen naar de polisvoorwaarden niet voldoende is. Het uitleggen van de en-bloc-clausule hebben we verwerkt in toetspunt VI.

#### *Norm 3. Informatie Wijzer in geldzaken*

De link naar Wijzer in geldzaken (WIG) die bij een specifieke verzekering staat, mag doorlinken naar een relevante, dieper liggende, verzekeringspagina van WIG (in plaats van de algemene verzekeringspagina van WIG).

In de toelichting van WIG moet duidelijk zijn dat de website van WIG onafhankelijke informatie bevat.

*Norm 4. Medische acceptatie en gezondheidsverklaring*

We hebben de onderdelen van de uitleg die de keurmerkhouders moet geven over het medische acceptatieproces explicieter beschreven. En voortaan moet ook de gezondheidsverklaring bij de uitleg staan.

*Norm 5. Product Approval Procedure & Product Review Procedure*

De keurmerkhouders heeft met ingang van 2016 alle actieve producten tenminste één keer gereviewd.

Tijdens de review benut de keurmerkhouders relevante signalen, zoals klachten en analyses van afgewezen schades.

Als onderdeel van de procedures voor PAP en PRP toetst de keurmerkhouders de geschiktheid van het communicatiemateriaal bij klanten.

*Norm 6. Reactietermijnen*

In deze norm zijn de eisen van de oude norm 12 (e-mailbehandeling) verwerkt.

Naast de reactietermijnen voor post en e-mail, moet de keurmerkhouders ook reactietermijnen voor social media vaststellen en nakomen.

Aan het hoofdproces 'wijzigen van bestaande verzekeringen' hebben we 'opzeggen van bestaande verzekeringen' toegevoegd.

*Norm 7. Klachtenbehandeling*

Het format voor de klachtenrapportage hebben we aangepast, omdat niet alle keurmerkhouders het bestaande format goed interpreteerden. We hebben geen aanvullende eisen gesteld aan de te rapporteren gegevens.

*Norm 8. Claimbehandeling*

We hebben het begrip 'claim' bij zorgverzekeraars nader gedefinieerd: het gaat nu niet alleen om declaraties, maar ook om het aanvragen van machtigingen en goedkeuringen.

Keurmerkhouders die tevens rechtshulpverlener zijn, moeten bij de informatie over het aanmelden van een zaak ook voorlichting geven over de vrije advocaatkeuze.

Tevens hebben we de onderdelen van de uitleg die de keurmerkhouders moet geven over het claimbeleid explicieter beschreven.

Bij een afwijzing van een schadeclaim moet de keurmerkhouders aangeven wat de klant moet doen als hij het niet eens is met de afwijzing.

*Norm 9. Letselschadebehandeling*

Het begrip '(aansprakelijkheids)verzekeraar' hebben we vervangen door het begrip 'keurmerkhouders'.

*Norm 10. Kwaliteitscode Rechtsbijstand*

Bij deze norm hebben wij een aanvullende eis geformuleerd voor keurmerkhouders die rechtsbijstandsverzekeringen sluiten, maar de rechtshulp hebben uitbesteed aan een schaderegelingskantoor. Deze aanvullende eis is dat de keurmerkhouders de uitvoering door het schaderegelingskantoor actief moet monitoren.

*Norm 11. Telefonisch contact*

We hebben de onderdelen van de uitleg die de keurmerkhouders moet geven over de telefonische afhandeling explicieter beschreven.

*Norm 12. Kwaliteitsbeleid*

Deze norm heeft een ander nummer gekregen (was norm 13).

Nieuwe eis in deze norm is dat de keurmerkhouders kan aangeven hoe hij klantsignalen oppakt, inclusief de signalen die klanten uit eigen beweging afgeven. De keurmerkhouders die actief is op sociale media heeft in zijn kwaliteitsbeleid omschreven wat zijn beleid naar de sociale media is.

Ook moet voortaan in het kwaliteitsbeleid staan omschreven hoe de keurmerkhouders input uit kwaliteitscontroles en kwaliteitsaudits benut.

*Norm 13. Interne kwaliteitsaudits*

Deze norm heeft een ander nummer gekregen (was norm 14).

De kwaliteitsaudit mag voortaan in onderdelen worden uitgevoerd, zodat de keurmerkhouders kan aanhaken op de onderwerpen van de thematische aanpak.

We hebben expliciet gemaakt dat in de audit niet alleen moet worden teruggeblikt op de tekortkomingen en aanbevelingen zoals eerder geconstateerd door internal audit, maar ook zoals geconstateerd in eerdere beoordelingen van Stv.

We hebben een verduidelijking aangebracht met betrekking tot het verbeterplan (voorheen implementatieplan). De keurmerkhouders moet dit plan opstellen nadat de interne audit is afgerond. Het plan bevat de voorgenomen kwaliteitsverbeteringen en een opvolging voor de geconstateerde tekortkomingen.

Tevens heeft de keurmerkhouders een vaste procedure waarmee hij de opvolging van de aanbevelingen uit de interne audit monitort.

*Norm 14. Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)*

Deze norm heeft een ander nummer gekregen (was norm 15).

Aan deze norm hebben we de eis toegevoegd dat de keurmerkhouders gedurende het jaar actief zicht houdt op de tevredenheid van de klant. Hij moet kunnen aangeven hoe hij deze signalen in beeld krijgt en hoe hij daarbij social media gebruikt.

De keurmerkhouders overlegt de rapportage met de resultaten van de uitgevoerde verbeteringen in het afgelopen jaar.

We hebben de eisen voor het houden van een eigen KTO aangescherpt (jaarlijkse afstemming met Stv over het KTO, en afstemming over de samenstelling van de steekproef). Bij alle cijfers die de keurmerkhouders bij een eigen KTO publiceert, moet hij ter vergelijking ook de cijfers van het voorgaande jaar geven.

*Norm 15. Beleggingsbeleid*

Deze norm heeft een ander nummer gekregen (was norm 16).

We hebben hier explicieter gemaakt dat het beleggingsbeleid duidelijk beschreven moet zijn en goed vindbaar op de website staat.

*Norm 16. Fraudebeleid*

Deze norm heeft een ander nummer gekregen (was norm 17).

De keurmerkhouders moeten op de website aangeven welke overwegingen een rol spelen bij het doen van aangifte tegen een fraudeur. Dit gaat dus iets verder dan de tekst die de meeste keurmerkhouders tot nu toe hanteren (waarin beschreven wordt wanneer ze aangifte kunnen doen).