



# Rapportage

## uitkomsten toetsing zelfregulering

### 2012

## **Inhoudsopgave**

<b>1. Managementsamenvatting</b>	<b>3</b>
<b>2. Onderzoeksopzet en respondenten</b>	<b>4</b>
<b>3. Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>3.1 Resultaat per vraag</b>	<b>8</b>
<b>Bijlage: Deelnemers SA</b>	<b>22</b>

# 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). Dit is de derde rapportage over het Self Assessment. Deze gaat over de periode januari tot en met april 2012.

## Getoetste gedragscodes

Het Verbond heeft in totaal 41 gedragscodes en bedrijfsregelingen. Ieder jaar betrekken we een selectie daarvan in het SA. In het SA van 2012 hebben we 15 regelingen betrokken.

## Getoetste verzekeraars

Het Verbond heeft 140 verzekeraars aangedragen die het SA moesten invullen. Dit zijn alle leden en buitengewone leden van het Verbond, met uitzondering van de herverzekeraars. Hiervan hebben uiteindelijk 136 verzekeraars gereageerd. Van de 4 verzekeraars die niet hebben gereageerd waren er 3 geen lid meer van het Verbond op 1 januari 2012, of hadden de activiteiten gestaakt. Er is dus één lid dat het SA niet heeft ingevuld en dat wel had moeten doen.

## Resultaat

Ruim een derde (48 van de 136) van de leden van het Verbond heeft bij het invullen van de vragenlijst bij een of meerdere vragen aangegeven dat zij op dat moment nog niet voldoen aan de zelfregulering, maar dit wel voor 1 april 2012 zullen realiseren. Hiervan heeft ruim 90% (44 van de 48) vervolgens voor medio april aangegeven dat inmiddels aan het betreffende onderdeel van de zelfregulering wordt voldaan. 61% (83 van de 136) van de leden van het Verbond voldoet nu aan alle getoetste onderdelen van de zelfregulering.

Er zijn 53 leden van het Verbond die nu op een of meerdere onderdelen van de zelfregulering niet voldoen. Dat is 39% van de ingevulde vragenlijsten. 49 leden hebben direct bij één of enkele onderdelen aangegeven niet te voldoen aan de zelfregulering en 4 leden hadden aanvankelijk aangegeven dat ze voor 1 april 2012 zouden voldoen, wat zij uiteindelijk niet hebben gerealiseerd.

## Mate van naleving

De mate van compliance verschilt uiteraard per onderdeel van de zelfregulering. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat bij de meeste gedragscodes de naleving uiteindelijk heel behoorlijk is, namelijk 82% tot 100% compliant per code (gerelateerd aan het aantal verzekeraars waarop de code van toepassing is). De zelfregulering waarbij het meest wordt aangegeven dat hieraan niet wordt voldaan is de Gedragscode verwerking persoonsgegevens (18%).

We constateren dat de naleving van de zelfregulering nog niet volledig is, ook bij gedragscodes die al langer gelden. Per code is de compliance weliswaar heel behoorlijk, maar van alle leden voldoet bijna 40% niet aan een of meerdere onderdelen van de gedragscodes.

## Toegevoegde waarde toets op zelfregulering

In vergelijking met het vorige SA, dat plaatsvond in de periode najaar 2010 – voorjaar 2011, lijkt het niveau van compliance met de zelfregulering te zijn afgenomen. Nu voldoet 39% van de leden en buitengewone leden van het Verbond niet aan een of meerdere onderdelen van de zelfregulering, terwijl dat bij het vorige Self Assessment 26% was. Echter, omdat de Self Assessments over verschillende gedragscodes gaan, gaat deze vergelijking niet op. Sterker nog, als we uitsluitend kijken naar de gedragscodes die zowel in deze als het vorige Self Assessment zijn behandeld, kunnen we concluderen dat het niveau van compliance juist iets is toegenomen. Dat bevestigt dat het Self Assessment nuttig is om verzekeraars bewust te maken van het bestaan van de diverse gedragscodes.

We concluderen hieruit dat de toets op de naleving van de zelfregulering zinvol is. 32% van de leden van het Verbond die de vragenlijst hebben ingevuld zijn zich door het SA ervan bewust geworden dat zij niet voldoen aan een of enkele onderdelen van de zelfregulering en hebben dit voor 1 april 2012 aangepast. De werking van de zelfregulering is daarmee gereactiveerd.

## 2. Onderzoeksopzet en respondenten

Om te toetsen of de leden van het Verbond van Verzekeraars de zelfregulering naleven, laat Stv verzekeraars een online vragenlijst invullen (Self Assessment; SA.) Hieronder leest u meer over de opzet van het Self Assessment.

### De vragenlijst en het resultaat

De verzekeraar logt in op een website met de online vragenlijst en vult deze in. Nadat de antwoorden zijn verzonden, ontvangt de verzekeraar direct een rapportage van de gegeven antwoorden en het resultaat.

Bij het resultaat waren er drie mogelijkheden:

- Op alle vragen heeft de verzekeraar aangegeven dat hij voldoet aan de zelfregulering. Er waren in dat geval geen opmerkingen.
- Bij een of meerdere vragen heeft de verzekeraar aangegeven dat hij op het moment van het invullen van de vragenlijst niet voldeed aan de zelfregulering, maar dat hij uiterlijk op 1 april 2012 wel zou voldoen aan de eisen. In de rapportage stond in dat geval als opmerking dat de verzekeraar uiterlijk op 15 april 2012 aan Stv kenbaar moest maken dat hij alsnog aan de betreffende normen voldeed. Daartoe heeft Stv een vervolgvragenlijst opengesteld die de betreffende verzekeraars online konden invullen.
- Bij een of meerdere vragen heeft de verzekeraar aangegeven dat hij niet voldoet aan de zelfregulering en dat dit voor 1 april 2012 ook niet geregeld zou zijn.

### Respondenten en respons

Eind 2011 heeft Stv aan de 128 leden en 8 buitengewone leden van het Verbond een uitnodiging gestuurd om de vragenlijst in te vullen. De buitengewone leden kregen een kortere versie van de vragenlijst, waarin alleen de vragen over de Gedragscode Verzekeraars en de Kwaliteitscode Rechtsbijstand waren opgenomen.

Uiteindelijk hebben 136 van de in totaal 137 leden en buitengewone leden het SA ingevuld, een respons van 99%. In de bijlage staan de namen van de verzekeraars die het SA hebben ingevuld en de naam van de verzekeraar die dit niet heeft gedaan.

### Tijdpad

De uiterste datum voor het invullen van de vragenlijst was 1 april 2012. Medio april 2012 heeft Stv de verzekeraars die bij een of meerdere vragen hadden aangegeven op dat moment nog niet te voldoen, maar alsnog voor 1 april 2012 zouden voldoen gemaild. Deze verzekeraars moesten in een vervolgvragenlijst aangeven of zij alsnog daadwerkelijk aan de betreffende regeling voldeden. Alle betreffende verzekeraars hebben de vervolgvragenlijst ingevuld.

### Steekproefcontroles

In de maanden juli en augustus 2012 heeft Stv steekproefsgewijze controles uitgevoerd op de ingevulde vragenlijst. Op drie manieren hebben deze controles plaatsgevonden:

1. Opvragen van informatie  
In totaal verzocht Stv 27 verzekeraars om hun antwoord te onderbouwen met nadere documentatie. Het betrof hier een opleidingsplan (zie vraag 3 in het hoofdstuk *Resultaten per vraag*), een functiebeschrijving (zie vraag 8) en een voorbeeldbrief (zie vraag 48). Ruim 80% van de verzekeraars heeft de gevraagde documentatie toegestuurd. Deze documenten zijn alle als voldoende beoordeeld.
2. Controle van websites  
Bij 2 vragen in de vragenlijst verwijst een antwoordmogelijkheid naar de website van de verzekeraar. Het gaat hierbij om de vraag over de klachtenprocedure (vraag 5) en de vraag over de productwijzers (vraag 16). Stv heeft bij 15 verzekeraars gecontroleerd of de betreffende informatie op de website te vinden was. Dat was in alle gevallen zo.

### 3. Bedrijfsbezoek

Bij 5 verzekeraars heeft Stv afspraken gemaakt voor een bedrijfsbezoek, waarbij de ingevulde vragenlijst is besproken. In verband met de vakantieperiode hebben 3 van de 5 bedrijfsbezoeken plaatsgehad. Daaruit blijkt dat er verschil van inzicht kan bestaan in de vraag wanneer een onderdeel van een gedragscode 'aantoonbaar is geborgd'. Bij diverse onderdelen van de zelfregulering is er geen verdere invulling wanneer het voldoende en aantoonbaar is geborgd.

#### *Conclusie steekproefcontroles*

Op basis van de controles kunnen we stellen dat de gegeven antwoorden grotendeels correct zijn. De controles ondersteunen het beeld van de mate waarin verzekeraars de gedragscodes naleven. Gebleken is dat de bedrijfsbezoeken ook een normoverdragende functie hebben; Stv kon tijdens de bezoeken toelichten in welk geval verzekeraars wel en niet voldoen aan de onderdelen van de gedragscodes.

Bij veel vragen kan de verzekeraar in de vragenlijst een toelichting op het antwoord geven. Als een verzekeraar aangeeft dat hij niet voldoet, is een toelichting altijd vereist. Stv heeft 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.

### 3. Resultaten

Een aantal verzekeraars voldoet direct bij het invullen van de vragenlijst aan alle onderdelen van de zelfregulering. Sommige hebben bij een of meerdere vragen aangegeven op dat moment niet te voldoen maar wel voor 1 april 2012. Er zijn ook verzekeraars die bij een of enkele onderdelen van de zelfregulering hebben aangegeven vooralsnog niet aan de zelfregulering te voldoen. De resultaten van het Self Assessment vindt u in dit hoofdstuk.

#### Verzekeraars die meteen voldeden

In de tabel hieronder staan de aantallen verzekeraars die wel en niet voldoen aan alle onderdelen van de zelfregulering. Het totaal bestaat uit meer dan 136 ingevulde vragenlijsten, omdat sommige verzekeraars hebben aangegeven dat zij aan bepaalde onderdelen nog niet voldeden, maar wel voor 1 april 2012 én dat ze bij andere onderdelen ook per 1 april nog niet zouden voldoen.

Voldoen of niet	Aantal	%
Voldoen aan alle onderdelen	60	44%
Gaven aan voor 1 april 2012 aan de zelfregulering te voldoen	48	35%
Voldoen vooralsnog niet aan de zelfregulering	49	36%

#### Verzekeraars die voor 1 april voldeden

Alle verzekeraars die bij een of enkele onderdelen hebben aangegeven dat ze per 1 april voldoen, zijn gevraagd te verklaren of zij inmiddels inderdaad aan de betreffende onderdelen in de zelfregulering voldoen. De verzekeraars die deze verklaring hebben gegeven, zijn in de resultaten verwerkt als 'voldoen aan de zelfregulering'. Verzekeraars die alsnog hebben aangegeven niet aan de zelfregulering te voldoen, zijn in de resultaten verwerkt als 'voldoen niet aan de zelfregulering'.

Resultaat per 1 april voldoen	Aantal	%
Voldoen inmiddels aan de zelfregulering	44	92%
Voldoen alsnog niet (tijdig) aan de zelfregulering	4	8%
Totaal	48	100%

#### Resultaat na 1 april

Na het verwerken van de resultaten van april is het resultaat van het wel en niet voldoen aan alle onderdelen van de zelfregulering als volgt:

Voldoen of niet	Aantal	%	Aantal onderdelen
Voldoen aan alle onderdelen	83	61%	
Voldoen bij een of enkele onderdelen niet aan de zelfregulering	53	39%	79
Totaal	136	100%	

Het aantal onderdelen is het totaal aantal onderdelen waar de 53 verzekeraars niet aan voldoen.

#### Vragen waarbij verzekeraars niet voldoen

Vragen waar verzekeraars het meeste aangeven dat zij niet voldoen aan de zelfregulering	%
Vraag 9. Heeft u een stelsel van zelfevaluatie aantoonbaar binnen uw maatschappij geïmplementeerd?	18%
Vraag 4. Heeft u binnen uw organisatie aantoonbaar geborgd dat bij een besluit om een klant niet te accepteren, de klant wordt gewezen op eventuele andere (beroeps)mogelijkheden?	8%
Vraag 35. Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat uw maatschappij jaarlijks een Self Assessment uitvoert zoals bedoeld in dit protocol (protocol intermediaire pools)	8%

### Vergelijking met vorige SA

Enkele gedragscodes zijn zowel opgenomen in deze als in het vorige SA, waarover medio 2011 is gerapporteerd. Door de mate van compliance van de betreffende gedragscodes in beide SA's te vergelijken kan de ontwikkeling worden geschetst.

Gedragscode	Aantal verzekeraars dat niet voldoet in %		Mutatie
	2012	2010/2011	
Vraag in SA 2012			%
Gedragscode verzekeraars: bekendheid met de code (vraag 1)	1	4	75%
Gedragscode verwerking persoonsgegevens: stelsel van zelfevaluatie (vraag 9)	23	21	-10%
Gedragscode persoonlijk onderzoek (vraag 12)	2	10	80%
Productwijzers: publicatie op website (vraag 16)	1	4	75%
Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen: (vraag 30)	0	0	-
Transparantie traditionele levensverzekeringen (vraag 47 en 48)	0	3	100%

Net als bij het vorige SA is de mate van compliance bij de Gedragscode verwerking persoonsgegevens het minst. Het aantal verzekeraars dat niet voldoet aan de gedragscode is zelfs iets toegenomen. Het zijn overigens voornamelijk andere verzekeraars dan de vorige keer die nu aangeven niet te voldoen aan deze gedragscode. Slechts vier verzekeraars die in het vorige SA niet aan deze gedragscode voldeden komen in het lijstje voor van de verzekeraars die nu niet voldoen.

### 3.1 Resultaat per vraag

Hieronder vindt u per vraag de resultaten van de SA. Daarbij geven we zowel de eerdere verdeling van de antwoorden weer als – indien relevant – de resultaten na verwerking van de reacties van de vervolgvragenlijst. Dit laatste als verzekeraars hebben aangegeven dat ze wel zullen voldoen op 1 april 2012.

#### Vragen over gedragscode verzekeraars

<b>Vraag 1: Hoe heeft u binnen uw organisatie aantoonbaar geborgd dat de bepalingen uit de herziene gedragscode bekend zijn bij alle medewerkers? De gedragscode is in werking getreden na de goedkeuring in de Algemene Ledenvergadering op 22 juni 2011 (meerdere antwoorden zijn mogelijk)</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
De gedragscode is een vast onderdeel van opleiding / instructies aan medewerkers	68	50%	71	52%
Periodiek wordt de gedragscode in bijeenkomsten met medewerkers besproken	46	34%	47	35%
Kennis van de gedragscode wordt van tijd tot tijd getoetst	37	27%	37	27%
De gedragscode is verwerkt in een eigen maatschappijcode	49	36%	54	40%
De gedragscode staat op internet	85	63%	89	65%
Anders	32	24%	32	24%
Bekendheid met de gedragscode is niet geborgd, maar zal voor april 2012 zijn geregeld	9	7%	-	-
Bekendheid met de gedragscode is niet geborgd	1	1%	1	1%

#### *Toelichting bij vraag 1*

Bij 'Anders' noemen verzekeraars vooral dat zij de gedragscode hebben opgenomen in het personeelsreglement en deze bij de arbeidsovereenkomst uitreiken. In sommige gevallen reiken verzekeraars de gedragscode periodiek uit, waarbij de medewerker een nalevingsverklaring ondertekent. De verzekeraar die aangaf dat hij de bekendheid met de herziene gedragscode niet heeft geborgd, heeft aangegeven dat hij dit in de loop van 2012 realiseert.

<b>Vraag 2: Hoe heeft u binnen uw organisatie aantoonbaar geborgd dat elk besluit om een klant niet te accepteren schriftelijk wordt gemotiveerd? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Dit is geregeld in de administratieve organisatie	52	38%	56	41%
Via interne controle	36	27%	36	27%
Medewerkers hebben hierover een instructie ontvangen	76	56%	84	62%
Anders	8	6%	8	6%
Dit is nog niet aantoonbaar geborgd, maar zal voor april 2012 zijn geregeld	8	6%	-	-
Dit is niet aantoonbaar geborgd	1	1%	1	1%
n.v.t.	26	19%	26	19%

#### *Toelichting bij vraag 2*

Bij 'Anders' geven verzekeraars vooral aan dat zij het schriftelijk motiveren bij afwijzing, hebben vastgelegd in een procedure. Onder 'n.v.t.' staan de verzekeraars die geen klanten afwijzen of verzekeraars die – vooral in het grootzakelijke segment – via tussenpersonen of makelaars communiceren. De verzekeraar die aangaf dat hij dit niet aantoonbaar heeft geborgd, heeft aangegeven dat de schriftelijke motivatie wel altijd wordt gegeven ondanks dat dit niet aantoonbaar is geborgd.



<b>Vraag 3: Hoe heeft u aantoonbaar geborgd dat de schriftelijke motivatie in begrijpelijke bewoordingen wordt opgesteld?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Alle brieven/teksten zijn beoordeeld door een extern bureau	6	4%	6	4%
Het schrijven van brieven in begrijpelijke taal is onderdeel van ons opleidingsplan	27	20%	27	20%
Dergelijke uitgaande brieven worden allemaal gecontroleerd op 'begrijpelijke bewoordingen'	45	33%	48	35%
Anders	26	19%	29	21%
Dit is nog niet aantoonbaar geborgd, maar zal voor april 2012 zijn geregeld	6	4%	-	-
Dit is niet aantoonbaar geborgd	-	-	-	-
n.v.t.	26	19%	26	19%
<b>Totaal</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

#### *Toelichting bij vraag 3*

Bij deze vraag konden verzekeraars slechts één antwoordoptie kiezen. Twaalf verzekeraars geven onder 'Anders' aan dat zij de borging hebben geregeld met een combinatie van de eerste, tweede en derde antwoordmogelijkheid. De overige antwoorden onder 'Anders' betreffen vooral de instructie aan de medewerkers. Onder 'n.v.t.' staan dezelfde verzekeraars als bij de vorige vraag.

<b>Vraag 4: Heeft u binnen uw organisatie aantoonbaar geborgd dat bij een besluit om een klant niet te accepteren, de klant wordt gewezen op eventuele andere (beroeps)mogelijkheden?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Ja	76	56%	94	69%
Dit is nog niet aantoonbaar geborgd, maar zal voor april 2012 zijn geregeld	19	14%	-	-
Dit is niet aantoonbaar geborgd	10	7%	11	8%
n.v.t.	30	22%	30	22%
<b>Totaal</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>

#### *Toelichting bij vraag 4*

Van de elf verzekeraars die aangaven dat zij deze norm niet hebben geborgd, gaven er vier aan dat zij dit alsnog zullen realiseren.

<b>Vraag 5: Hoe heeft u aantoonbaar geborgd dat een klant gewezen wordt op uw interne klachtprocedure en de klant (voor zover van toepassing) wordt gewezen op het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
De klantgerichte interne klachtenregeling staat op de website	96	71%
Klanten kunnen via de website een klacht indienen via een apart klachtenformulier	63	46%
Op de website staat een mailadres waar klanten een klacht kunnen indienen	83	61%
De klant wordt aantoonbaar altijd gewezen op het KiFiD	98	72%
Anders	24	18%
Dit is nog niet aantoonbaar geborgd, maar zal voor april 2012 zijn geregeld	-	-
Dit is niet aantoonbaar geborgd	-	-
n.v.t.	4	3%

#### *Toelichting bij vraag 5*

Bij 'Anders' noemen verzekeraars vooral dat zij klanten wijzen op de klachtenprocedure in de polisvoorwaarden. De 'n.v.t.'s zijn verzekeraars die aangeven dat verwijzing naar het KIFiD niet van toepassing is vanwege hun zakelijke doelgroep.

### Vragen over Complianceregelgeving mededinging

Vraag 6: Nemen in uw organisatie medewerkers deel in Verbondsgremia?	Aantal	%
Ja	100	78%
Nee	28	8%
Totaal <sup>1)</sup>	128	100%

<sup>1)</sup> Deze vraag is niet voorgelegd aan de acht buitengewone leden van het Verbond van Verzekeraars

Vraag 7: Zijn de bepalingen uit de Complianceregelgeving mededinging bekend bij alle betreffende medewerkers?	Aantal	%	Na verwerken reacties vervolgvragenlijst	%
Ja	90	90%	98	98%
Nee nog niet, dat is per 1 april 2012 geregeld	8	8%	-	-
Nee	2	2%	2	2%
Totaal	100	100%	100	100%

#### *Toelichting bij vraag 7*

De twee verzekeraars die aangeven dat zij niet aan deze norm voldoen, geven aan dat zij zijn gestart met de voorbereidingen om hieraan te voldoen, maar dat dit nog niet is geëffectueerd.

Vraag 8: Hoe heeft u binnen uw maatschappij aantoonbaar gewaarborgd dat de bepalingen uit deze regeling bekend zijn bij de betreffende medewerkers? (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	%	Na verwerken reacties vervolgvragenlijst	%
De betreffende medewerkers krijgen instructie hierover	68	68%	69	69%
Dit is een onderdeel van de functiebeschrijving	5	5%	6	6%
De regeling wordt besproken tijdens functioneringsgesprekken	6	6%	6	6%
Anders	40	40%	41	41%
Dit is nog niet aantoonbaar geborgd, maar zal voor april 2012 zijn geregeld	3	3%	-	-
Dit is niet aantoonbaar geborgd	4	4%	4	4%

#### *Toelichting bij vraag 8*

Bij 'Anders' geven twaalf verzekeraars aan dat de betreffende medewerkers een verklaring hebben ondertekend dat ze kennis hebben genomen van de code, acht geven aan dat de medewerkers de code hebben ontvangen, drie dat de code op internet staat, drie dat de code wordt besproken in bijeenkomsten en drie dat deze jaarlijks wordt getoetst. Naast de twee verzekeraars die bij de vorige vraag aangaven niet te voldoen, gaven twee verzekeraars aan dat zij de bekendheid niet voor alle deelnemers aantoonbaar hebben geborgd.

## Vragen over de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens

Vraag 9: Heeft u een stelsel van zelfevaluatie aantoonbaar binnen uw maatschappij geïmplementeerd?	Aantal	%	Na verwerken reacties vervolgvragenlijst	%
Ja	94	73%	103	80%
Nee nog niet, dat is per 1 april 2012 geregeld	11	9%	-	-
Nee	21	16%	23	18%
NVT	2	2%	2	2%
Totaal	128	100%	128	100%

### Toelichting bij vraag 9

Van de verzekeraars die 'Nee' aangaven, meldden er twaalf dat ze bezig waren om een stelsel van zelfevaluatie te implementeren, en dat deze in de loop van 2012 gereed zou zijn. 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 wel persoonsgegevens worden vastgelegd in systemen en dat een zelfevaluatie dus verplicht is. Twee verzekeraars geven expliciet aan dat zij in het geheel geen persoonsgegevens vastleggen.

Vraag 10: De herziene Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens is van kracht geworden per 1 mei 2010. Is in uw organisatie sinds 1 mei 2010 via een vorm van zelfevaluatie een periodieke risicoanalyse gedaan op welke wijze met de verwerking van persoonsgegevens wordt omgegaan?	Aantal	%	Na verwerken reacties vervolgvragenlijst	%
Ja	70	55%	71	55%
Dit is nog niet uitgevoerd maar wordt voor 1-4-2012 uitgevoerd	1	1%	-	-
Dit is nog niet uitgevoerd maar staat gepland na 1-4-2012	45	35%	45	35%
Dit is nog niet gedaan en is nog niet ingepland	10	8%	10	8%
NVT	2	2%	2	2%
Totaal	128	100%	128	100%

### Toelichting bij vraag 10

Drie verzekeraars geven aan dat zij de periodieke risicoanalyse nog moeten inplannen, vijf verzekeraars achten een risicoanalyse niet nodig omdat ze uitsluitend op de zakelijke markt opereren en twee verzekeraars geven aan dat de risicoanalyse bij de met hen samenwerkende professionele tussenpersonen geschiedt.

## Vragen over Gedragscode Persoonlijk Onderzoek

Vraag 11: Wordt door of namens u wel eens een persoonlijk onderzoek uitgevoerd?	Aantal	%
Ja	73	57%
Nee	55	43%
Totaal	128	100%

<b>Vraag 12: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek door de verantwoordelijke medewerkers of ingeschakelde onderzoeksbureaus wordt nageleefd?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Ja	65	89%	71	97%
Nee nog niet, dat is per 1 april 2012 geregeld	7	10%	-	-
Nee	1	1%	2	3%
Totaal	73	100%	73	100%

*Toelichting bij vraag 12*

Eén van de twee verzekeraars die 'nee' hebben ingevuld, geeft aan dat de aantoonbare waarborging snel na 1 april zal zijn gerealiseerd.

<b>Vraag 13: Is aantoonbaar gewaarborgd dat deze afweging tussen de diverse belangen wordt gemaakt?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja, dit wordt vastgelegd in het dossier	66	90%
Anders	6	8%
Nee	1	1%
Totaal	73	100%

*Toelichting bij vraag 13*

Bij 'Anders' geven verzekeraars vooral aan dat de betreffende medewerkers een instructie hebben ontvangen over de afweging voor het instellen van een onderzoek.

<b>Vraag 14: 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?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Ja	72	89%	73	100%
Nee nog niet, dat is per 1 april 2012 geregeld	1	1%	-	-
Nee	-	-	-	-
Totaal	73	100%	73	100%

<b>Vraag 15: Zijn in alle gevallen van persoonlijk onderzoeken die in 2011 zijn afgerond, de resultaten daarvan aan de betrokkene kenbaar gemaakt?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Ja	50	68%	52	71%
Nee nog niet, dat is per 1 april 2012 geregeld	2	3%	-	-
Nee	-	-	-	-
n.v.t.	21	29%	21	29%
Totaal	73	100%	73	100%

*Toelichting bij vraag 15*

Eenentwintig verzekeraars hebben geen persoonlijk onderzoek afgerond in 2011.

## Vragen over productwijzers

Vraag 16: Heeft u alle voor uw organisatie relevante herziene productwijzers op uw website gepubliceerd?	Aantal	%	Na verwerken reacties vervolgvragenlijst	%
Ja, de herziene productwijzers zijn gepubliceerd	89	70%	94	73%
Nee, de herziene productwijzers zijn nog niet gepubliceerd, maar dit zal uiterlijk per 1-4-2012 wel het geval zijn	5	4%	-	-
Nee, de herziene productwijzers zijn nog niet gepubliceerd en dit zal ook niet het geval zijn per 1-4-2012	1	1%	1	1%
Niet van toepassing, voor onze producten zijn geen productwijzers.	33	26%	33	26%
Totaal	128	100%	128	100%

### Toelichting bij vraag 16

De verzekeraar die aangaf dat de herziene productwijzers niet voor 1 april 2012 op de website zijn gepubliceerd, heeft aangegeven dat hij dit realiseert zodra de website is vernieuwd.

## Vragen over Gedragscode behandeling letselschade

Vraag 17: Is de Gedragscode behandeling letselschade op uw maatschappij van toepassing?	Aantal	%
Ja, als aansprakelijkheidsverzekeraar	51	40%
Ja, als rechtsbijstandsverzekeraar	3	2%
Nee	74	58%
Totaal	128	100%

Vraag 18: Welk percentage van de nieuwe schadegevallen in de periode 1-7-2009 t/m 1-1-2010 was op 1-1-2012 daadwerkelijk afgehandeld?	Aantal	%
Alle gevallen	3	6%
90% tot 100% van alle gevallen	17	33%
75% tot 90% van alle gevallen	30	59%
Minder dan 75% van alle gevallen	1	2%
Totaal <sup>1)</sup>	51	100%

<sup>1)</sup> Deze vraag is alleen voorgelegd aan de aansprakelijkheidsverzekeraars die moeten voldoen aan de Gedragscode

Vraag 19: Zijn de schadegevallen die na twee jaar nog niet zijn afgerond, aantoonbaar geëvalueerd?	Aantal	%
Ja, allemaal	23	48%
Ja, maar nog niet allemaal	24	50%
Nee, evaluaties zijn nog niet gedaan, maar zullen voor 1-4-2012 plaatsvinden	-	-
Nee	1	2%
Totaal <sup>1)</sup>	48	100%

<sup>1)</sup> Deze vraag is alleen voorgelegd aan de aansprakelijkheidsverzekeraars die bij vraag 18 hebben aangegeven dat zij nog niet alle schadegevallen hebben afgehandeld.

### Toelichting bij vraag 19

De verzekeraar die aangaf dat hij de betreffende schadegevallen niet aantoonbaar heeft geëvalueerd, heeft aangegeven dat de borging niet voor 1 april 2012 is gerealiseerd, maar dat dit wel op de agenda staat.

<b>Vraag 20: Hoe vinden de evaluaties plaats? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Van elke evaluatie wordt een rapportage gemaakt	19	40%
De evaluaties vinden plaats volgens een vast protocol	30	64%
Van de evaluatie wordt een aantekening gemaakt in het dossier	37	79%
De evaluatie wordt gedaan door een andere medewerker dan de behandelaar (4-ogen)	32	68%
Anders	10	21%

*Toelichting bij vraag 20*

Deze vraag is alleen voorgelegd aan de verzekeraars die bij vraag 19 hebben aangegeven dat de schadegevallen zijn geëvalueerd (47). Bij 'Anders' geven verzekeraars vooral aan dat de betreffende medewerkers zelf de evaluatie uitvoeren en dat dit in overleg tussen medewerker en teamleider gebeurt.

## Vragen over Kwaliteitscode Rechtsbijstand

<b>Vraag 21: Biedt u rechtsbijstandverzekeringen aan?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	49	36%
Nee	87	64%
Totaal	136	100%

<b>Vraag 22: Heeft u aantoonbaar geborgd dat u bij een zaakmelding zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen naar de klant reageert?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	25	51%
Nee nog niet, dat is per 1 april 2012 geregeld	-	-
Nee	-	-
n.v.t.	24	49%
Totaal	49	100%

*Toelichting bij vraag 22*

Bij 'n.v.t.' staan verzekeraars die geen uitvoerder van de rechtsbijstandverzekering of rechtshulpverlener zijn.

<b>Vraag 23: Wordt in de reactie naar de klant altijd aangegeven of de zaak onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt en wie de zaak zal behandelen?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja, zowel de dekking als de behandelaar wordt altijd naar de klant gemeld	25	51%
Naar de klant wordt wel altijd gemeld of de zaak onder de dekking valt, maar niet altijd wie de behandelaar is	-	-
Naar de klant wordt wel altijd gemeld wie de behandelaar is, maar niet altijd of de zaak onder de dekking valt	-	-
Nee, zowel de dekking als de behandelaar wordt niet altijd gemeld, maar vanaf 1-4-2012 zullen wij aan deze vereiste voldoen	-	-
Nee, zowel de dekking als de behandelaar wordt niet altijd gemeld	-	-
n.v.t.	24	49%
Totaal	49	100%

<b>Vraag 24: Heeft u aantoonbaar geborgd dat gedurende de zaakbehandeling de klant wordt geïnformeerd over de voortgang van de zaak?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	25	51%
Nee, maar we voldoen wel voor 1 april 2012	-	-
Nee	-	-
n.v.t.	24	49%
Totaal	49	100%

<b>Vraag 25: Blijkt uit de behandeldossiers of op een andere aantoonbare wijze dat bij elk contact met de klant de rechtshulpverlener een nieuw contactmoment afspreekt?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Ja	20	41%	22	45%
Nee, maar we voldoen wel voor 1 april 2012	2	4%	-	-
Nee	3	6%	3	6%
n.v.t.	24	49%	24	49%
Totaal	49	100%	49	100%

<b>Vraag 26: Heeft u een gedocumenteerd opleidingsplan waarin de in de code genoemde opleidingseisen zijn opgenomen?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	22	45%
Nee, maar voldoen wel voor 1 april 2012	-	-
Nee	3	6%
n.v.t.	24	49%
Totaal	49	100%

#### *Toelichting bij vraag 26*

De drie verzekeraars die aangeven dat zij geen gedocumenteerd opleidingsplan hebben, geven aan dat de opleidingen wel geregeld zijn, maar dat dit nog niet in een gedocumenteerd opleidingsplan is vastgelegd.

<b>Vraag 27: Is iedere medewerker thans voldoende opgeleid, passend bij zijn of haar functie?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	25	51%
Nee, wij zijn nog bezig met het implementeren van het opleidingsplan, dit is voor 1-4-2012 gerealiseerd.	-	-
Nee, wij verwachten dat in de loop van 2012 alle medewerkers voldoende zijn opgeleid	-	-
Nee, er is nog geen planning of de realisatie zal na 2012 plaatsvinden.	-	-
n.v.t.	24	49%
Totaal	49	100%

### **Vragen over gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade- en inkomensverzekeringen**

<b>Vraag 28: Verstrekkt u verzekeringen aan zakelijke klanten?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	80	63%
Nee	48	37%
Totaal	128	100%

<b>Vraag 29: Voldoet u aantoonbaar aan de verplichting het opzeggingsrecht op zodanige wijze te communiceren dat de verzekeringnemer redelijkerwijs kan begrijpen hoe hij het opzeggingsrecht kan uitoefenen?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	75	94%
Nee nog niet, dat is per 1 april 2012 geregeld	-	-
Nee	-	-
n.v.t.	5	6%
Totaal	128	100%

*Toelichting bij vraag 29*

Onder 'n.v.t.' staan enkele verzekeraars die hebben aangegeven dat er geen sprake is van stilzwijgende verlenging of dat zij in de groot zakelijke markt opereren.

### **Vragen over gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen**

<b>Vraag: Verstrekt u verzekeringen aan particuliere klanten?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	59	46%
Nee	69	54%
Totaal	128	100%

<b>Vraag 30: Bij een verzekering met een looptijd van één jaar, waarbij sprake is van stilzwijgende verlenging, dient de verzekeraar tijdig voor het verstrijken van de eerste contractstermijn de klant te informeren over de verlenging. Is dit aantoonbaar binnen uw organisatie geborgd?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja, de klant wordt tijdig voor het verstrijken van de eerste contractstermijn geïnformeerd	52	88%
De klant wordt nog niet tijdig geïnformeerd, maar wij zullen aan deze vereiste voldoen voor 1-4-2012	-	-
De klant wordt niet tijdig geïnformeerd	-	-
n.v.t.	7	12%
Totaal	59	100%

*Toelichting bij vraag 30*

Onder 'n.v.t.' staan de verzekeraars die hebben aangegeven dat er geen sprake is van stilzwijgende verlenging en dat de verzekering altijd opzegbaar is.

<b>Vraag 31: Krijgt de verzekeringnemer bij een verzekering met een looptijd van één jaar, waarbij sprake is van stilzwijgende verlenging, na deze verlenging automatisch het directe opzeggingsrecht?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	52	88%
Nee	-	-
n.v.t.	7	12%
Totaal	59	100%



Vraag 32: Bij een verzekering met een looptijd van meer dan twaalf maanden, waarbij sprake is van stilzwijgende verlenging, moet de verzekeringnemer de keuzemogelijkheid hebben de overeenkomst te verlengen voor een periode van één jaar of voor dezelfde periode als de oorspronkelijke looptijd. Is in uw organisatie aantoonbaar geborgd dat deze keuzemogelijkheid wordt geboden?	Aantal	%
Ja	40	68%
Nee	-	-
n.v.t.	19	32%
Totaal	59	100%

#### *Toelichting bij vraag 32*

Het aantal verzekeraars waarvoor dit niet van toepassing is, is groter dan bij vraag 31 omdat twaalf verzekeraars hebben aangegeven dat ze geen overeenkomsten hebben met een looptijd van meer dan twaalf maanden.

Vraag 33: Bij een verzekering met een looptijd van meer dan twaalf maanden, waarbij sprake is van stilzwijgende verlenging, moet de verzekeringnemer de keuzemogelijkheid hebben de overeenkomst te verlengen voor een periode van één jaar of voor dezelfde periode als de oorspronkelijke looptijd. Is in uw organisatie aantoonbaar geborgd dat deze keuzemogelijkheid wordt geboden?	Aantal	%
Ja	37	63%
Nee	-	-
n.v.t.	22	37%
Totaal	59	100%

### Vragen over protocol intermediaire pools

Vraag 34: Neemt uw maatschappij deel aan een of meerdere intermediaire pool of pools?	Aantal	%
Ja	37	29%
Nee	91	71%
Totaal	128	100%

Vraag 35: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat uw maatschappij jaarlijks een Self Assessment uitvoert zoals bedoeld in dit protocol?	Aantal	%	Na verwerken reacties vervolgvragenlijst	%
Ja	23	62%	25	68%
Nee, maar dit zal voor 1 april 2012 geregeld zijn	2	5%	-	-
Nee	3	8%	3	8%
n.v.t.	9	24%	9	24%
Totaal	37	100%	37	100%

#### *Toelichting bij vraag 35*

Bij 'n.v.t.' staan de verzekeraars die wel deelnemen aan een intermediairspool, maar een die niet voldoet aan de criteria voor de verplichte Self Assessment. De verzekeraars die 'nee' antwoordden, hebben aangegeven dat de betrokken makelaar het Self Assessment uitvoert.

<b>Vraag 36: Heeft u in uw maatschappij voor 1 juli 2011 het eerste Self Assessment zoals bedoeld in dit protocol uitgevoerd?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Ja, voor alle intermediaire pools	25	68%	26	70%
Nee, maar dit zal voor 1 april 2012 geregeld zijn	1	3%	-	-
Nee	2	5%	2	5%
n.v.t.	9	24%	9	24%
Totaal	37	100%	37	100%

<b>Vraag 37: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd in uw organisatie dat voldaan wordt aan de gestelde norm? (Norm is: Verzekeraars overleggen bij de totstandkoming, looptijd, voortzetting, beheer of aanpassing van een pool niet over prijzen en voorwaarden) (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Ja, wij hebben dit opgenomen in onze interne richtlijnen	15	41%	16	43%
Ja, geautoriseerde medewerkers hebben hierover instructie ontvangen	26	70%	27	73%
Ja, dit staat in functiebeschrijvingen van geautoriseerde medewerkers	-	-	-	-
Anders	5	14%	5	14%
Nee, maar wij zullen wel voor 1-4-2012 aan deze vereiste voldoen	1	3%	-	-
Nee	-	-	-	-

#### *Toelichting bij vraag 37*

Bij 'Anders' vermelden verzekeraars dat zij een e-learningmodule hebben voor de medewerkers, die hier mee te maken heeft, of dat zij erover hebben gesproken tijdens het werkoverleg of dat de instructie op intranet staat.

## **Vragen over protocol bij claims op individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen**

<b>Vraag 38: Biedt u arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen aan?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	29	23%
Nee	99	77%
Totaal	128	100%

<b>Vraag 39: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat bij elke schademelding een bij het protocol behorende folder wordt verstrekt? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Ja, wij sturen de Klantbrochure van het Verbond standaard naar de klant bij een schademelding	1	3%	2	7%
Ja, wij sturen een eigen brochure (geënt op de Klantbrochure van het Verbond) standaard naar de klant bij een schademelding	22	73%	23	77%
Ja, wij hebben de informatie uit de Klantbrochure op onze website gezet met daarbij de mogelijkheid voor de klant om de Klantbrochure op te vragen.	7	23%	8	27%
Anders	1	3%	1	3%
Nee, maar wij zullen wel voor 1-4-2012 aan deze vereiste voldoen	3	10%	-	-
Nee	2	7%	2	7%

<b>Vraag 40: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat de verzekerde gedurende de schadebehandeling steeds wordt geïnformeerd over de te nemen actie, de betrokken functionaris en de termijn waarbinnen de actie tot resultaat leidt?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Ja	25	86%	27	93%
Nee, maar dit zal voor 1 april 2012 geregeld zijn	2	7%	-	-
Nee	2	7%	2	7%
Totaal	29	100%	29	100%

<b>Vraag 41: Wordt de verzekerde altijd geïnformeerd indien een gecommuniceerde reactietermijn dreigt te worden overschreden, bijvoorbeeld als een medisch onderzoek langer duurt? (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Ja, dat ligt vast in het geautomatiseerde systeem	4	14%	8	28%
Ja, dat is vastgelegd in de instructies voor de behandelaar	10	34%	15	52%
Dit hangt af van de mate van overschrijding, alleen bij een substantiële overschrijding wordt de klant geïnformeerd	7	24%	9	31%
Anders	1	3%	1	3%
Nee, dit is nog niet geborgd, maar wij zullen voor 1-4-2012 aan de vereiste voldoen	10	34%	-	-
Nee	1	3%	1	3%

## Vragen over gedragscode Hypothecaire Financieringen

<b>Vraag 42: Verstrek uw maatschappij hypothecaire leningen?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	10	8%
Nee	118	92%
Totaal	128	100%

### *Toelichting bij vraag 42*

Van de tien verzekeraars die hebben aangegeven dat ze hypothecaire leningen verstrekken, vermelden er vier dat zij uitsluitend hypothecaire leningen aan eigen personeel verstrekken.

<b>Vraag 43: De Algemene Ledenvergadering heeft op 22 juni 2011 ingestemd met een aangepaste Gedragscode Hypothecaire Financieringen. Heeft uw maatschappij de aanpassingen in deze gedragscode aantoonbaar gewaarborgd in systemen en instructies per 1 augustus 2011?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	10	100%
Nee, maar dit zal voor 1 april 2012 geregeld zijn	-	-
Nee	-	-
Totaal	10	100%

## Vragen over model 3 BPR

<b>Vraag 44: Biedt uw maatschappij Beschikbare premieregelingen met beleggingsmogelijkheid aan?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	14	11%
Nee	114	89%
Totaal	128	100%

<b>Vraag 45: Heeft uw maatschappij de informatie conform model 3 BPR over 2010 aan de deelnemers verstrekt?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	13	93%
Deze informatie is nog niet aan alle deelnemers verstrekt, maar dat zal wel gebeuren voor 1-4-2012	-	-
Deze informatie is nog niet aan alle deelnemers verstrekt en dat zal niet gebeuren voor 1-4-2012	1	7%
Totaal	14	100%

## Vragen over transparantie traditionele levensverzekeringen

<b>Vraag 46: Biedt uw maatschappij traditionele levensverzekeringen aan?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	26	20%
Nee	102	80%
Totaal	128	100%

<b>Vraag 47: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat de verplichte elementen transparant worden gemaakt in de offertefase?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	22	85%
Nee, maar wij zullen wel voor 1-4-2012 aan deze vereiste voldoen	-	-
Nee	-	-
n.v.t.	4	15%
Totaal	26	100%

### *Toelichting bij vraag 47*

Bij 'n.v.t.' staan de verzekeraars die hebben aangeven dat ze geen nieuwe offertes meer uitbrengen of die aangeven dat er geen sprake is van een offertefase.

<b>Vraag 48: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat de klant jaarlijks wordt geïnformeerd over de winstdeling?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	22	85%
Nee, maar wij zullen wel voor 1-4-2012 aan deze vereiste voldoen	-	-
Nee	-	-
n.v.t.	4	15%
Totaal	26	100%

### *Toelichting bij vraag 48*

Bij n.v.t. staan de verzekeraars die hebben aangeven dat er geen sprake is van winstdelende producten.

<b>Vraag 49: Heeft u aantoonbaar gewaarborgd dat aan de klant de vereiste gegevens worden verstrekt bij de mutaties premievrijmaking, premieverlaging en premieverhoging?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>	<b>Na verwerken reacties vervolgvragenlijst</b>	<b>%</b>
Ja	20	77%	23	88%
Nee, maar wij zullen wel voor 1-4-2012 aan deze vereiste voldoen	3	12%	-	-
Nee	1	4%	1	4%
n.v.t.	2	8%	2	8%
Totaal	26	100%	26	100%

## Vragen over modellen De Ruiters (beleggingsverzekeringen)

<b>Vraag 50: Biedt u beleggingsverzekeringen aan en/of heeft u op dit moment lopende beleggingsverzekeringen?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	21	16%
Nee	107	84%
Totaal	128	100%

<b>Vraag 51: Heeft u uw organisatie/systemen zodanig ingericht dat u aantoonbaar gewaarborgd heeft dat uw maatschappij voldoet aan de eisen die gesteld zijn in de modellen (incl. bijbehorende handleiding)?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	21	100%
Nee, maar wij zullen wel voor 1-4-2012 aan deze vereiste voldoen	-	-
Nee	-	-
Totaal	21	100%

<b>Vraag 52: Als een klant een verzoek tot afkoop indient, verstrekt uw maatschappij dan altijd een overzicht van de financiële consequenties alvorens de afkoop onherroepelijk is geworden?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	19	90%
Nee, maar wij zullen wel voor 1-4-2012 aan deze vereiste voldoen	-	-
Nee	2	10%
Totaal	21	100%

<b>Vraag 53: Wordt bij een mutatie, zoals premieverhoging, -verlaging en premievrij maken altijd het daarvoor bedoelde model verstrekt?</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Ja	19	90%
Nee, maar wij zullen wel voor 1-4-2012 aan deze vereiste voldoen	-	-
Nee	2	10%
Totaal	21	100%

## Bijlage: 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	Achmea Zorgverzekeringen N.V.
8	AEGON Levensverzekering N.V.
9	AEGON Schadeverzekering N.V.
10	AEGON Spaarkas N.V.
11	AgriVer Onderlinge Hagelverzekering Maatschappij B.A.
12	Algemeen Belang UA, Onderlinge Uitvaartverzekeraar
13	Allianz Global Corporate & Specialty
14	Allianz Nederland Levensverzekering N.V.
15	Allianz Nederland Schadeverzekering N.V.
16	AMAZON Insurance NV
17	Amersfoortse N.V., Algemene Verzekering Maatschappij
18	Amlin Corporate Insurance (ACI)
19	Anker Verzekeringen NV
20	Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V.
21	ARAG-Nederland Algemene Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.
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	Bovemij N.V. Schadeverzekering-Maatschappij
31	Cardif Levensverzekeringen N.V.
32	Cardif Schadeverzekeringen N.V.
33	Centramed B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij
34	Chartis Europe (Netherlands)
35	Chubb Insurance Company of Europe SE
36	CNA Insurance Company Ltd.
37	Coface Nederland
38	Conservatrix N.V., Nederlandsche Algemeene Maatschappij van Levensverzekering
39	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekering Maatschappij N.V.
40	De Eendragt Pensioen NV
41	De Laatste Eer U.A., Onderlinge Uitvaartvereniging
42	De Nederlanden van Nu N.V.
43	De Zeeuwse Verzekeringen
44	DELA Natura Uitvaartverzekeringen N.V.
45	DELA Verzekeringen N.V.
46	Delta Lloyd Levensverzekering N.V.
47	Delta Lloyd Schadeverzekering N.V.
48	ERGO insurance nv
49	EULER Hermes Kredietverzekering N.V.

50	Europeesche Verzekering Maatschappij N.V.
51	Facultatieve Verzekeringen N.V.
52	Gartenbau-Versicherung VvAG
53	Generali levensverzekering maatschappij nv
54	Generali schadeverzekering maatschappij nv
55	Genworth Financial
56	Goudse Levensverzekeringen N.V.
57	Goudse Schadeverzekeringen N.V.
58	Gravenhage U.A. 's-, Onderlinge Levensverzekering-Maatschappij
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	ING Levensverzekering Retail N.V.
64	ING Schadeverzekering Retail N.V.
65	Interpolis Kredietverzekeringen N.V.
66	IZA Zorgverzekeraar N.V.
67	Klaverblad Levensverzekering N.V.
68	Klaverblad Onderlinge Verzekeringsmaatschappij U.A.
69	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V.
70	Leeuwarder Onderlinge Verzekeringen U.A.
71	Legal & General Nederland Levensverzekeringmaatschappij N.V.
72	Leidsche Verzekering Maatschappij N.V.
73	Liberty Mutual Insurance Europe Limited
74	London Verzekeringen N.V.
75	Loyalis Leven N.V.
76	Loyalis Schade N.V.
77	MediRisk B.A., Onderlinge Waarborgmaatschappij voor Instellingen in de gezondheidszorg
78	Mercator Verzekeringen N.V.
79	MERCURIUS N.V. Algemene Risico Verzekering Maatschappij
80	Mitsui Sumitomo Insurance Company (Europe) Ltd.
81	Mondial Assistance
82	Monuta Verzekeringen N.V.
83	Movir N.V.
84	MUNIS U.A., Onderlinge verzekeringsmaatschappij
85	Nationale Onderlinge Waarborg Maatschappij tegen Brandschade U.A.
86	Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.
87	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.
88	Nederlandse Rechtsbijstandstichting (NRS) *)
89	Nivo uitvaartverzekeringen N.V.
90	Noordhollandsche Onderlinge Brandwaarborg Maatschappij U.A.
91	Noordhollandsche van 1816 N.V. Algemene Verzekeringsmaatschappij
92	Nuvema N.V. Nederlandse Uitvaartverzekering Maatschappij
93	O.F.H., Onderlinge Fruittelers Hagelverzekeringsmaatschappij u.a.
94	Onderlinge van 1719 Levensverzekering Maatschappij u.a., De
95	Onderlinge Verzekeringen Overheid (OVO) U.A.
96	ONVZ Ziektekostenverzekeraar N.V.
97	OOM Verzekeringen
98	PC Hooft Verzekeringen N.V.
99	Proteq Levensverzekeringen N.V.
100	Proteq Schadeverzekeringen N.V.
101	Quantum Leben AG

102	Reaal Schadeverzekering N.V.
103	Robein Leven N.V.
104	RSA Nederland
105	S.I.A.T. Societa Italiana Ass.
106	SOM U.A., Onderlinge Verzekeringmaatschappij
107	Sompo Japan Insurance Company of Europe Ltd.
108	SRK Rechtsbijstand *)
109	SRLEV N.V.
110	Stichting Achmea Rechtsbijstand *)
111	Stichting Klaverblad Rechtsbijstand *)
112	Stichting Rechtsbijstand Gezondheidszorg (SRG) *)
113	Stichting Rechtsbijstand Mobiliteitsbranche *)
114	Stichting SOM Verhaalsbijstand *)
115	Stichting Univé Rechtsbijstand *)
116	Stichting Verhaalsbijstand Verzekeringen ZLM *)
117	Tokio Marine Europe Insurance
118	Torus Insurance (UK) Limited
119	TVM Particulier N.V.
120	TVM Zakelijk N.V.
121	Twenthe N.V., Uitvaartverzekering
122	Univé Schade, N.V.
123	UVM Verzekeringsmaatschappij N.V.
124	VEHEREX Schade
125	Vereinigde Hagel Versicherungsverein
126	Verenigde Assurantiebedrijven Nederland NV (VAN) (Rialto)
127	VGA Verzekeringen
128	VGZ Zorgverzekeraar N.V.
129	VVAA levensverzekeringen nv
130	VVAA schadeverzekeringen nv
131	XL Insurance
132	Yarden Uitvaartverzekering & -verzorging
133	Zevenwouden U.A. Algemene Friese Onderlinge Schadeverzekering Maatschappij
134	ZLM U.A. Onderlinge Verzekering Maatschappij
135	Zurich Insurance plc, Nederlands bijkantoor
136	Zurich Schade

\*) bijzondere leden van het Verbond van Verzekeraars

<b>Verzekeraars die SA niet hebben ingevuld</b>	
1	Nipponkoa Insurance Company (Europe) Ltd. (Nateus)