

Gedragscode Verzekeraars

Den Haag, 22 juni 2011

1. Inleiding

Het Verbond van Verzekeraars is de belangenvereniging van Nederlandse particuliere verzekeraars. Verzekeraars spelen een centrale rol in het spreiden van risico's, het beheersbaar maken ervan en het bieden van een vangnet als het misgaat. Vanuit die maatschappelijke rol vervult het Verbond een spilfunctie als gesprekspartner van een groot aantal belanghebbenden.

Begin deze eeuw speelde het thema 'maatschappelijk verantwoord ondernemen' een steeds grotere rol in het maatschappelijk debat. Daarop introduceerden wij in 2002 na overleg met onze belanghebbenden de Gedragscode Verzekeraars. Die Gedragscode vormde niet het begin van de discussie over onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het was eerder een document waarin staand beleid werd vastgelegd en waar nodig aangescherpt. Afspraken en gedragsregels over dat beleid waren in de loop der jaren neergelegd in diverse codes. De Gedragscode verving deze afspraken niet, maar overkoepelde ze en plaatste ze in een kader. De Gedragscode dient sindsdien als fundament voor het opereren van het Verbond van Verzekeraars en zijn individuele leden.

De wetten van de financiële markten, de dynamiek van de sector met zijn distributie- en automatiseringsvraagstukken en de veranderende wettelijke kaders vragen echter gaandeweg meer van onze aandacht. Omdat wij op korte en lange termijn zekerheid willen bieden, zijn continuïteit en vertrouwen voor ons cruciaal. Alleen door consequent te handelen in het belang van onze klanten, verdienen wij dit vertrouwen. Kernwaarden ondersteunen ons bij het hebben en houden van de juiste focus. Ze zijn het vertrekpunt van ons denken en handelen. Ze verduidelijken wie wij zijn en onderstrepen waar wij voor staan. De kernwaarden houden ons voortdurend voor ogen waar het in essentie om draait: de toegevoegde waarde die wij onze klanten en de maatschappij bieden.

De herziene Gedragscode van de verzekeringsbranche is daarom opgesteld aan de hand van de in 2009 vastgestelde kernwaarden: 'zekerheid bieden', 'mogelijk maken' en 'maatschappelijk betrokken zijn'. Daarmee hebben wij de Gedragscode toekomstbestendig gemaakt, waarbij wij het fundament intact hebben gelaten. De Gedragscode brengt tot uitdrukking dat wij in overleg met onze belanghebbenden continu werken aan een balans tussen bedrijfseconomische groei en maatschappelijke vooruitgang. Waarbij het klantbelang voor ons voorop staat.

Ook deze Gedragscode overkoepelt bestaande en nieuwe zelfregulering van de branche met algemene bepalingen. Omdat de werkelijkheid zich niet in algemene bepalingen laat vatten, is een groot aantal daarvan geconcretiseerd in nadere zelfregulering. Dit geldt bijvoorbeeld voor het thema beloningsbeleid, waarover in de reeds geldende governance principes bindende afspraken zijn gemaakt.

De Gedragscode laat ruimte voor een eigen identiteit van de afzonderlijke verzekeringsmaatschappijen. Verzekeraars kunnen op basis van de Gedragscode vanuit hun eigen bedrijfsvisie nader invulling geven aan hun maatschappelijke rol.

Door de Gedragscode te ondertekenen geven het Verbond van Verzekeraars en zijn individuele leden aan de algemene bepalingen in de Gedragscode met verstand toe te zullen passen. Onze belanghebbenden mogen ons daarop aanspreken.

[De herziene Gedragscode Verzekeraars is goedgekeurd door de Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars op 22 juni 2011.]

2. Kernwaarden en gedragsregels

2.1 Kernwaarden: de basis van de Gedragscode

De basis van de Gedragscode wordt gevormd door onze kernwaarden, die wij als ondertekenaars richtinggevend vinden voor ons doen en laten. Deze waarden zijn: 'zekerheid bieden', 'mogelijk maken' en 'maatschappelijk betrokken zijn'.

2.2.1 De concretisering van de kernwaarden

Wij voorzien de kernwaarden van een concrete invulling in de vorm van gedragsregels. Deze regels vormen de leidraad waarmee ieder van ons zijn bedrijfsbeleid nader inhoud geeft.

2.2.2 Zekerheid bieden

Verzekeraars bieden zekerheid. De zekerheid waar wij voor staan, maakt dat klanten weten waar ze aan toe zijn. Zekerheid betekent: eenvoud, duidelijkheid, betrouwbaarheid, kwaliteit en deskundigheid. Dat geeft rust, bescherming, veiligheid en zelfvertrouwen. Zo benadrukken wij dat onze klanten erop mogen vertrouwen dat wij hen de zekerheid bieden die ze mogen verwachten. Wij zorgen voor de zekerheid waaraan de behoefte in een steeds complexere en dynamischer samenleving groeit. Daarmee zijn verzekeringen een basisvoorwaarde voor een welvarende, stabiele samenleving. Zekerheid bieden betekent dat onze dienstverlening en producten zoveel mogelijk aansluiten op de verwachtingen van de klant.

Eenvoud & duidelijkheid

1. Wij communiceren helder en open met klanten.
2. Wij zorgen voor begrijpelijke producten en goede informatie hierover.
3. Wij investeren in educatie en voorlichting zodat klanten weten wat verzekeringen voor ze kunnen betekenen.
4. Wij zijn duidelijk over de zekerheid die wij bieden en dus ook over wat wij uitsluiten.
5. Wij zijn duidelijk over de werking en kosten van producten.
6. Wij hebben een product goedkeuringsproces, met een zorgvuldige afweging van de risico's en zorgvuldige toetsing van andere relevante aspecten, waaronder de zorgplicht jegens de klant.
7. Wij zorgen dat het acceptatie- en het schadebehandelingsproces inzichtelijk zijn voor de klant.
8. Wij motiveren het besluit een klant niet te accepteren schriftelijk en in begrijpelijke bewoordingen. Wij wijzen de klant daarbij op eventuele andere (beroeps)mogelijkheden.

Betrouwbaarheid

9. Wij onthouden ons van oneigenlijke verkoopmotieven, -methoden en -uitingen.
10. Wij zorgen dat een verschil van inzicht tussen verzekeraars over een schadegeval, waarbij het recht op uitkering niet ter discussie staat, geen nadelige gevolgen heeft voor de dienstverlening aan de klant.
11. Wij dragen in het schadebehandelingsproces zorg voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen.
12. Wij doen geen zaken met personen, instellingen of bedrijven waarvan wij weten of kunnen weten dat zij activiteiten ontplooiën die wettelijk verboden zijn.
13. Wij doen in geval van verzekeringsfraude aangifte volgens onze afspraken met het Openbaar Ministerie.
14. Wij registreren onrechtmatig handelen jegens ons, ons personeel of onze klanten.

Kwaliteit & deskundigheid

15. Wij beheren de ons toevertrouwde premies zorgvuldig en verantwoord.
16. Wij beleggen ontvangen gelden solide en rendementsbewust.
17. Wij dragen zorg voor een zorgvuldig, beheerst en duurzaam ondernemingsbestuur.
18. Wij zorgen dat er adequaat intern toezicht wordt gehouden op relevante bedrijfsprocessen.
19. Wij hebben een klantgerichte interne klachtenregeling. Wij brengen de klanten hiervan op de hoogte en wijzen hen, voor zover van toepassing, op het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).
20. Wij werken onvoorwaardelijk mee aan bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening en volgen, afgezien van hoger beroep, de bindende adviezen op van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Daarnaast onderwerpen wij ons aan de toepasselijke rechtsgang bij de Tuchtraad Assurantiën (Tuchtraad) en de burgerlijke rechter.

2.2.3 Mogelijk maken

Verzekeraars maken mogelijk. Dat betekent dat wij ervoor zorgen dat klanten, en daarmee de samenleving, verder komen. Wij brengen risico's van onze klanten terug tot een voor hen acceptabel niveau. Dat geeft mensen het vertrouwen nieuwe stappen te zetten in het leven. Wij organiseren solidariteit en maken risico's beheersbaar. Daarmee bieden wij alle klanten passende zekerheid. Mogelijk maken betekent ook dat wij belemmeringen voor klanten wegnemen. Omdat risico's voortdurend veranderen, zijn wij alert op nieuwe belemmeringen. Als wij die niet alleen kunnen wegnemen, werken wij samen met de overheid en andere strategische partners. Mogelijk maken betekent dat wij bestaande en toekomstige klanten in staat stellen te groeien, zich te ontplooiën, hun ambities te verwezenlijken en hun doelen te behalen.

21. Wij maken het mogelijk dat zoveel mogelijk (potentiële) klanten risico's financieel af kunnen dekken en zullen ons inspannen te voorkomen dat mensen tegen hun wil onverzekerd zijn.
22. Wij spelen in op de doelen van klanten en de uitdagingen van het moment met vernieuwende oplossingen.
23. Wij stellen het klantbelang voorop, ook als spanning ontstaat tussen politieke keuzes en klantwensen.
24. Wij zetten ons in voor kwaliteitsverbetering op aan verzekeren gerelateerde maatschappelijke terreinen.
25. Wij werken samen met de overheid en andere strategische partners als verzekeraars oplossingen niet alleen kunnen realiseren.
26. Wij zijn duidelijk over de grenzen van onze mogelijkheden.

2.2.4 Maatschappelijk betrokken zijn

Verzekeraars zijn maatschappelijk betrokken. Wij staan midden in de samenleving, naast onze klanten. Met een open oog voor de samenleving waar onze klanten deel van uitmaken. Maar ons engagement gaat verder dan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Wij tonen oprechte betrokkenheid door in te spelen op actuele kwesties. De Nederlandse samenleving wordt voortdurend opnieuw uitgedaagd. Vraagstukken rond risico's, veiligheid en solidariteit vragen steeds weer een andere invulling van het verzekeringsvak. Daarom zoeken wij vanuit onze expertise en in samenwerking met overheid, klantvertegenwoordigers en andere strategische partners naar innovatieve oplossingen. Maatschappelijk betrokken zijn betekent dat verzekeraars goed luisteren en passende antwoorden geven.

27. Wij spelen in op maatschappelijke ontwikkelingen.
28. Wij gaan in het maatschappelijk debat de dialoog aan met belanghebbenden.
29. Wij betrekken niet alleen bedrijfseconomische, maar ook maatschappelijke, sociale en ecologische belangen bij onze bedrijfsvoering en ons beleggingsbeleid en leggen hierover verantwoording af.

3. Ondertekening, naleving, controle, klachtenprocedure en onderhoud

3.1 Ondertekening

De Gedragscode Verzekeraars is van toepassing op het Verbond van Verzekeraars en zijn individuele leden. Ondertekening is een voorwaarde voor het lidmaatschap van het Verbond van Verzekeraars. Met de ondertekening geven verzekeraars aan zich te committeren aan de gedragsregels zoals die in de Gedragscode zijn omschreven. Zij zullen zich naar de geest van de Gedragscode gedragen en zijn daarop aanspreekbaar. Bij niet-naleving kan het Verbond van Verzekeraars passende maatregelen treffen.

3.2 Naleving en controle

- a. Wij houden de goede naam van de branche in stand.
- b. Wij geven concreet invulling aan de Gedragscode in ons eigen ondernemingsbeleid.
- c. Wij informeren onze medewerkers over de Gedragscode en zorgen ervoor dat zij hiernaar handelen.
- d. Wij doen geen zaken met partijen die het ons moeilijk of onmogelijk maken om overeenkomstig de Gedragscode te handelen.
- e. Wij werken voor zover van toepassing actief mee aan de door de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) uitgevoerde toetsing van naleving van de bindende zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars in het algemeen en van deze Gedragscode in het bijzonder. Wij zijn open over de uitkomsten van die toetsing.

3.3 Klachtenprocedure

Stap 1: Klagen bij de betreffende verzekeraar
Iedereen die vindt dat een van de ondertekenaars niet handelt volgens de Gedragscode, moet zich in eerste instantie wenden tot (de directie van) de betreffende ondertekenaar.

Stap 2: Klagen bij een andere instantie
Wordt de klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de klager zich wenden tot Kifid (consumenten) of de Tuchtraad (andere belanghebbenden).

Consumenten

Een consument met een klacht over de naleving van de Gedragscode kan terecht bij het Kifid, waar de Ombudsman Financiële Dienstverlening, de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening actief zijn. De klacht wordt ofwel binnen Kifid afgehandeld of doorgestuurd naar de Tuchtraad. De Tuchtraad adviseert het Verbond van Verzekeraars over de te nemen maatregelen.

Andere belanghebbenden

Andere belanghebbenden dan de hiervoor genoemde consumenten met een klacht over de naleving van de Gedragscode kunnen rechtstreeks terecht bij de Tuchtraad. De Tuchtraad adviseert het Verbond van Verzekeraars over de te nemen maatregelen. Deze maatregelen zijn vastgelegd in de statuten van het Verbond van Verzekeraars.

3.4 Onderhoud van de Gedragscode

De samenleving is voortdurend in beweging; de verzekeringsbranche dus ook. Die dynamiek en de wens om daarop flexibel in te spelen, maken een continue dialoog noodzakelijk tussen ons en onze belanghebbenden. Daarom zal het Verbond van Verzekeraars periodiek nagaan of de Gedragscode moet worden aangepast.

[Uitgave van het Verbond van Verzekeraars, Den Haag, juni 2011, rapportnr. 2011/bl/15718/mblom]

Bijlage 1

Belanghebbenden

Bij de ontwikkeling, advisering, verkoop en het beheer van verzekeringsproducten komen wij in aanraking met personen, groepen, instituten, bedrijven, instellingen en overheden van zeer uiteenlopende aard. Wij beschouwen hen als onze belanghebbenden.

Wij onderscheiden een zestal groepen belanghebbenden:

1. Bij de verzekeringsovereenkomst belanghebbende partijen:
 - (potentiële) verzekeringnemers
 - verzekerden
 - slachtoffers door handelingen van verzekerden
 - begunstigden
 - andere partijen die een beroep doen op de verzekering en degenen die hen terzijde staan
 - distributeurs van verzekeringen
 - gevolmachtigde assurantiebedrijven
 - expertisebureaus
 - schaderegelingskantoren
2. Gouvernemente en niet-gouvernemente organisaties:
 - overheden
 - toezichthouders aan wie verzekeraars verantwoording moeten afleggen
 - representanten van maatschappelijke groeperingen
 - organisaties van werkgevers en werknemers
3. Kapitaalverschaffers:
 - aandeelhouders
 - leden van onderlingen
 - kredietverstrekkers
4. Werknemers van verzekeraars:
 - bestuurders
 - medewerkers
 - ondernemingsraden
5. Verzekeringsmaatschappijen:
 - collega-verzekeringsmaatschappijen
 - de verzekeringsbranche als geheel
6. Brancheorganisaties in de financiële sector